



Fiche Technique No. 2 : Technologies de consultation en direct

Trouver des outils efficaces et le soutien nécessaire

Au cours des deux dernières années, les ministères fédéraux ont entrepris une gamme étendue de consultations en direct en faisant appel à diverses méthodologies et solutions techniques.

- 56 p. 100 des fonctionnaires interrogés ont mené des consultations à l'aide d'une méthode de discussion en direct.
- Les outils les plus fréquemment utilisés sont les listes de courriel, les systèmes de gestion du contenu, les discussions sur le Web et les sondages en ligne. Quelques-uns des nombreux cas de réussite sont présentés dans ce feuillet de renseignements.

Cahier interactif en direct

La **Commission Romanow** a utilisé un cahier auquel plus de 16 000 personnes ont contribué. Des statistiques sommaires et des rapports cumulatifs étaient produits au fil des contributions à ce cahier. En vue d'une analyse plus détaillée, les données recueillies ont été exportées à l'aide d'un logiciel de statistique standard.

- Des renseignements sont offerts au moment où les questions sont posées.
- Les usagers peuvent changer leurs réponses lorsqu'ils disposent d'informations nouvelles.
- De nombreuses considérations pertinentes à un bon sondage en ligne s'y appliquent.
- Recherchez un logiciel de gestion de cahier qui permet :
 - des ramifications poussées — les réponses peuvent déterminer à la fois les questions et les renseignements présentés,
 - aux usagers de quitter et de revenir compléter le cahier plus tard,
 - de sauvegarder des données dans un format compatible avec les outils d'analyse.

Systèmes de gestion du contenu (SGC)

Le **Conseil canadien des normes** utilise un SGC pour relier 8 800 usagers à 20 Go de documents en ligne. Le Conseil a choisi un logiciel multilingue standard, à plates-formes multiples, qui permet des discussions en continu, le vote électronique, la transmission d'avis par courriel, le cyber-bavardage, l'accès à des canaux de nouvelles, les calendriers et le contrôle des versions de documents.

- Les SGC facilitent la publication de contenu sur un site Web.
- Les SGC comprennent habituellement des calendriers, des forums, des bavardoirs, des collections de ressources et des sondages en ligne.
- Recherchez des logiciels de SGC qui facilitent :
 - l'extraction de données à des fins d'analyse,
 - l'intervention d'usagers anonymes ou inscrits,
 - de multiples niveaux d'autorisation des usagers,
 - une interface adaptable par l'utilisateur sans qu'il ait à connaître en détail le langage HTML,
 - la désactivation des fonctions non nécessaires.

Gestion intégrée des intervenants

Le **ministère des Affaires étrangères et du Commerce international** possède un système de suivi des intervenants qui ont participé à des consultations avec le Ministère. La base de données SQL donne accès à plus de 2 000 dossiers sur l'intranet ministériel. En plus d'avoir accès aux données signalétiques de base, le personnel peut faire un suivi des invitations, de la participation et de la rétroaction donnée sur des questions particulières. Le système permet de dresser des listes privées et publiques, en protégeant les renseignements confidentiels au sujet des participants. La difficulté de tenir à jour les données recueillies est liée aux protocoles d'entrée des données, d'accès et de maintenance.

- Les outils de gestion des contacts sont le principal moyen employé pour identifier les intervenants qui devraient être invités à participer à une consultation en direct.
- Recherchez un logiciel de gestion des contacts qui facilite :
 - l'utilisation de mots clés pour identifier les activités et les intérêts des intervenants,
 - une intégration transparente avec d'autres outils de consultation,
 - l'envoi d'invitations,
 - le suivi de la participation,
 - l'accès sur le Web à certaines données pour permettre aux usagers de faire la mise à jour des renseignements qui les concernent (et permettre aussi aux employés qui n'ont pas accès aux réseaux gouvernementaux d'utiliser ces données).

Outils d'analyse et de gestion des données

Statistique Canada possède une vaste expérience des sondages en ligne et envisage d'offrir une option de transmission des données par voie électronique pour le recensement de 2006. Un outil de sondage est utilisé pour recueillir des données, lesquelles sont ensuite exportées vers les logiciels SPSS ou SAS aux fins d'analyse. Un logiciel de création de contenu Web est utilisé pour présenter les résultats en direct. L'organisme a constaté que l'exploitation d'un logiciel dépend davantage d'un personnel de recherche qualifié que du personnel de TI.

- Les sondages en ligne, les systèmes d'inscription des participants et les formulaires de déclaration devraient être conçus de manière à ce que les données puissent être exportées et intégrées aux outils d'analyse des données tels que SPSS.
- On devrait élaborer des mécanismes pour recueillir, organiser et diffuser des données qualitatives en fonction des objectifs de la consultation.
- Au besoin, une certaine capacité d'analyse des données devrait être offerte aux participants tout au long de la consultation.

Le **Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct**, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), suit les tendances technologiques actuelles et émergentes afin d'offrir aux ministères clients de l'information et de l'aide dans le cadre de leurs initiatives d'engagement des citoyens par le biais d'Internet.

Discussions sur le Web et partage de documents

Le **ministère du Patrimoine canadien** a constaté l'importance de recourir à un facilitateur en ligne pour guider une discussion sur le Web. Celui-ci encourage la participation, résume les positions, diffuse du contenu et souligne les contributions. Le recours à un facilitateur bilingue aide les participants à se joindre aux débats, mais la facilitation d'un dialogue bilingue en ligne requiert un effort substantiel.

- Les premiers babillards sur Internet ont évolué.
- Les participants n'ont plus besoin d'être branchés au même moment.
- Les fonctions de recherche et d'archivage sont supérieures aux listes de courriel.
- Le recours à un facilitateur en ligne s'est révélé important.
- Recherchez un **logiciel de discussion** qui facilite :
 - les discussions multiples,
 - divers niveaux de sécurité et d'accès,
 - le partage des profils d'utilisateur,
 - une interface adaptable par l'utilisateur,
 - les discussions continues,
 - la notification par courriel de nouveaux messages,
 - une variété de formats courants de téléchargement de fichiers,
 - les recherches par titre, date, mot clé et nom de fichier.
- Recherchez un **logiciel de partage de document** qui facilite :
 - le classement par catégorie d'éléments de savoir,
 - l'organisation des éléments de savoir en fonction d'une taxonomie des domaines de contenu,
 - l'indexation et le catalogage des documents,
 - le suivi des documents consultés,
 - l'emploi de sommaires de documents.

Listes de courriel

En mai 2000, **Condition féminine Canada** a utilisé le courriel pour consulter les femmes sur un document devant être négocié à l'ONU en juin suivant. L'expérience a démontré la nécessité de bien connaître la façon de gérer la liste avant de consulter, de planifier l'archivage des messages conformément à la Politique sur l'accès à l'information et de prévoir les changements de personnel durant la consultation.

- Utilisées pour envoyer des bulletins ou comme listes de discussion.
- Peu coûteuses, accessibles et faciles à déployer.
- Recherchez des logiciels de serveur de listes qui facilitent :
 - l'utilisation des versions texte et HTML des messages,
 - l'inscription et l'annulation d'une inscription sur le Web,
 - l'archivage automatique des vieux messages,
 - les listes revues et non revues par un modérateur,
 - l'utilisation de contenu provenant d'autres sources, par exemple des calendriers.

Sondages en ligne

Corporations Canada utilise un logiciel de sondage en ligne pour surveiller la satisfaction de la clientèle de façon continue plutôt que ponctuelle. L'installation initiale du logiciel s'est révélée difficile et a demandé un certain temps, mais un employé non spécialisé en TI a conçu et administré le sondage avec un soutien externe limité et peu coûteux.

- Les outils d'élaboration de sondages peuvent être acquis sous licence ou acheté à l'unité.
- Le genre de questions et leur libellé sont définis par l'utilisateur.
- Les sondages peuvent être administrés par courriel ou sur le Web.
- Recherchez des logiciels de sondage qui facilitent :
 - l'utilisation du courriel en versions texte et HTML, ainsi que les sondages sur le Web et en format HTML,

- une grande variété de types de questions (réponses brèves, choix multiples, classement selon une échelle, etc.),
- les sauts, qui permettent d'éviter certaines sections selon la réponse donnée,
- le chaînage, afin de pouvoir utiliser une réponse dans un sondage ultérieur,
- la mise en place par un personnel non technique,
- l'envoi par courriel des invitations à participer,
- le suivi des participants jusqu'à ce qu'ils aient complété le sondage,
- l'interruption et le retour ultérieur du participant pour compléter le sondage,
- l'intégration d'une fonction d'analyse des données afin de pouvoir exporter des données dans un format de fichier commun.

Conversation interactive

Dans le cadre du Dialogue rural, le **Secrétariat d'État au développement rural** et un groupe de jeunes ont participé à une séance de discussion en direct. Afin d'assurer une représentation équitable de toutes les régions du pays, les messages étaient préalablement scrutés par un modérateur. La technologie des conversations interactives a posé un défi dans l'optique du bilinguisme.

- Communication un à un, un à plusieurs ou plusieurs à plusieurs en temps réel.
- Utilité limitée pour les très grands groupes.
- Ces systèmes peuvent être utilisés individuellement ou jumelés à d'autres outils.
- L'utilisateur qui souhaite participer pourrait devoir télécharger un logiciel (ce qui est interdit dans certaines organisations).
- Systèmes souvent inutilisables par les personnes ayant une déficience visuelle.
- Certaines organisations bloquent l'accès aux sites de discussion populaires sur le Web.
- Recherchez un logiciel de conversation en direct qui facilite :
 - la tenue de séances avec un modérateur (important lorsqu'il y a un invité spécial, comme un ministre),
 - l'archivage et une certaine analyse des données,
 - l'identification des personnes qui participent à la séance de bavardage,
 - la tenue de discussions séparées.

Parmi les **tendances futures** liées aux outils de consultation en direct, mentionnons :

- Les séquences audio/vidéo en continu et la diffusion en direct sur le Web.
- L'utilisation d'une technologie sans fil comme la téléphonie cellulaire pour la tenue d'un scrutin, la messagerie texte ou à des fins de promotion.
- La présentation de scénarios liés à différents choix de politique à l'aide d'une technologie de jeu électronique.

Ce feuillet de renseignements est inspiré du *Rapport sur les technologies de consultation en direct*, Programme des info-technologies, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, septembre 2003.

Des copies sont disponibles sur le site :
www.tpsgc.gc.ca/consultdirect

