



Fiche technique n° 8 : Discussions sur le Web

Aperçu

Les discussions sur le Web, ou groupes de discussion, sont des applications Web qui fournissent un espace pour discuter de divers sujets. Elles constituent souvent un des éléments clés d'une communauté en direct. Un logiciel serveur spécial disponible sur le Web permet aux participants d'ajouter leurs commentaires en affichant un bloc de texte à l'intention du groupe. Par la suite, les autres participants peuvent répondre en affichant des commentaires, des questions ou des critiques. Le terme « groupe de discussion » englobe les babillards électroniques, les forums sur le Web et les groupes de nouvelles.

Points importants

- Les discussions sur le Web sont souvent archivées et structurées par sujet. Dans un forum, les messages peuvent être présentés par ordre chronologique, de façon thématique (chaque message constitue une réponse à un message d'origine) ou selon une combinaison de ces deux méthodes. Les messages et leur configuration peuvent être stockés dans des fichiers texte ou dans une base de données.
- Les forums sont généralement protégés par mot de passe afin d'en maintenir l'intégrité et d'éviter le pollupostage. Les mots de passe, les droits d'édition et les droits des participants peuvent permettre aux utilisateurs de créer des zones d'accès public ou restreint (privées).
- En général, seul un navigateur est nécessaire pour avoir accès et participer aux forums.
- La combinaison de l'interactivité, de la connexité et de la portée permet de voir à ce que les discussions sur le Web entretiennent l'intérêt et la participation du public concerné.
- Comme elles peuvent être utilisées pour faciliter la communication et réunir de l'information relativement à n'importe quel domaine d'intérêt, les discussions sur le Web peuvent répondre aux besoins d'un large éventail de participants.
- Les discussions sur le Web constituent un centre de référence où l'on trouve de l'information de haute qualité et des commentaires sur des champs d'intérêt étroits.
- Lorsque le taux de participation est continuellement élevé, les organisations peuvent progresser efficacement vers leurs objectifs et créer une voie de communication directe entre les intervenants et les agents d'élaboration des politiques.
- La première idée n'est pas toujours la *meilleure*, mais elle peut inspirer une *meilleure* idée. Les discussions sur le Web permettent un dialogue

prolongé entre les participants, ce qui laisse suffisamment de temps pour considérer attentivement les idées et favorise des discussions plus profondes que celles tenues dans le cadre d'activités ponctuelles.

- Les groupes de discussion sont munis d'archives consultables supérieures à celles des listes de diffusion.
- On a tendance à confondre les discussions sur le Web avec les systèmes de gestion de contenu. Si votre groupe ne travaille pas en collaboration sur des documents, les discussions sur le Web constituent une excellente solution de rechange plus simple à ces systèmes (pour plus de renseignements sur les SGC, veuillez consulter la fiche technique n° 10 de cette série).

Modérateurs et animateurs

Pour atteindre leur utilité optimale, les groupes de discussion doivent être modérés et animés. Les rôles de modérateur et d'animateur englobent de nombreuses tâches, mais au sein du gouvernement fédéral, ils consistent généralement à :

- veiller à ce que les messages respectent les règles d'engagement et la netiquette;
- déclencher, animer, clôturer et archiver les discussions;
- soutenir la communauté en direct.

(Pour plus de renseignements sur la modération en direct, veuillez consulter la fiche technique n° 3.)

Quelques défis

- Les communautés en direct sont fondées sur la notion que les participants souhaitent échanger de l'information et apprendre des autres afin de progresser vers leurs objectifs personnels et ceux de leur organisation.

- Les participants aux groupes de discussion devraient réaliser que ce qu'ils diront sera accessible au public pour plusieurs années.
- L'anonymat permet aux participants de parler librement. Le fait d'indiquer le nom de l'auteur de chaque message permet d'obtenir un niveau d'intégrité plus élevé et d'effectuer un suivi en personne. Il faut donc choisir le degré d'anonymat qui convient le mieux au public visé et à la question abordée.

Application

Les discussions sur le Web sont surtout utiles dans le cadre de consultations en direct afin d'informer, de sensibiliser et de faire participer les gens, de susciter des discussions et de recueillir de l'information.

Cet outil est souvent utilisé à la fin du processus d'élaboration de politiques et est plus efficace lorsque le rythme des activités est rapide et uniforme. Les outils les plus perfectionnés peuvent être utilisés pour faire participer les gens et créer des réseaux qui permettront aux intervenants de converser et d'avancer vers l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Les discussions en direct constituent le médium idéal pour les consultations continues et peuvent être utilisées pour prendre régulièrement le pouls d'un groupe particulier d'intervenants.

Exemples d'utilisation

À l'interne

En 2002, Développement des ressources humaines Canada a organisé la consultation en direct Stratégie emploi jeunesse (SEJ). Environ 200 agents de programme de toutes les régions ont participé à cette consultation bilingue d'une durée de dix jours, au cours de laquelle on a formulé des recommandations sur le renouvellement de la SEJ et on en a discuté.

Les participants accédaient au forum à partir de leur poste chaque fois qu'ils avaient un moment libre au cours de leur journée de travail. À la fin de la consultation, le site est resté ouvert pour permettre aux participants de prendre connaissance des résultats obtenus et de l'analyse effectuée. On s'est inspiré directement de l'information recueillie dans le cadre de cette consultation pour élaborer une nouvelle politique.

À l'externe

En juin 2004, le Groupe de travail sur le pourriel d'Industrie Canada a lancé son Forum en ligne de consultation publique. Mis en place dans le cadre du Plan d'action anti-pourriel pour le Canada, le forum était utilisé pour connaître l'opinion de la population canadienne sur la question des courriels commerciaux non sollicités. Il a également été

utilisé pour diffuser de l'information sur le Groupe de travail.

Le forum de consultation était organisé en fonction des équipes formées dans le cadre du Groupe de travail et abordait les sujets suivants : l'examen de la législation et son application, les pratiques exemplaires de gestion des réseaux, la validation du courriel commercial, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs, la collaboration internationale et les questions d'ordre général.

Le forum a été l'hôte de débats brûlants et était très animé. Les contributions apportées aux discussions en direct ont été d'une aide précieuse dans le cadre des délibérations du Groupe de travail sur le pourriel.

Outils complémentaires

Clavardage et messagerie instantanée

La combinaison d'un forum et d'une fonction de clavardage permet aux participants d'afficher des messages sérieux dans les forums et de se réunir dans le salon de clavardage pour socialiser, bâtir la communauté, élaborer des idées et poser des questions au modérateur au sujet du contexte et de l'utilisation du forum.

Lecteurs RSS

Comme il est possible que des membres manquent des réponses données aux questions qui les intéressent, bon nombre de forums modernes offrent une option permettant aux abonnés d'être avisés, par l'intermédiaire de leur lecteur RSS, de toute modification apportée au site.

Webinaires

Les discussions sur le Web peuvent servir à faire la promotion avant une activité et à présenter un compte-rendu après l'activité.

Cette fiche technique présente des idées tirées des conférences d'Innovatec *Des applications pratiques de la consultation électronique*, tenue en février 2004, et *La consultation interne : conseils, outils et astuces*, tenue en juin 2005. Vous pouvez obtenir les rapports complets auprès du :

Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct

www.consultationendirect.gc.ca

