



## L'engagement des citoyens en direct : un pilier de l'élaboration des politiques

Compte rendu de la conférence  
Élaboration de politiques dans un milieu réseauté :  
systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes  
Gatineau, le 7 septembre 2004

Mis à jour : le 14 décembre 2004



## Compte rendu de la conférence

### Aperçu

Le 7 septembre 2004, le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada accueillait une conférence d'une journée intitulée *Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes*. La conférence présentait divers exemples d'élaboration de politiques dans le cadre de forums de discussion en direct et une démonstration pratique d'un système d'aide à la décision. La conférence, destinée aux fonctionnaires qui travaillent dans le domaine de l'analyse des politiques, présentait des renseignements utiles sur les sujets suivants :

- **Forums de discussion en direct**

Les forums de discussion en direct sont utilisés depuis de nombreuses années au sein du gouvernement et constituent un moyen utile d'interagir avec les citoyens. Ils sont un bon moyen pour diffuser l'information au public et pour recevoir une rétroaction précieuse. Les forums de discussion en direct permettent aussi de découvrir quels enjeux préoccupent le plus les citoyens et quel est le meilleur moyen de mettre en application les politiques. Toutefois, beaucoup de gens ne sont pas certains de savoir comment utiliser cet outil en direct de manière adéquate.

- **Systèmes d'aide à la décision (SAD)**

Les SAD constituent une catégorie de systèmes d'information automatisés qui appuient les activités et la prise de décisions organisationnelles. Ils sont utilisés dans la fonction publique principalement pour effectuer des consultations à l'interne ou avec les intervenants. Les SAD ont été bien accueillis et ont démontré qu'ils stimulaient les idées novatrices et qu'ils permettaient de réaliser des économies de temps.

Le rapport qui suit est un résumé des sujets, des idées, des questions, des problèmes et des solutions qui ont été soulevés et qui ont fait l'objet d'une discussion pendant cet atelier informatif. L'annexe comprend des résumés des exposés auxquels renvoie ce rapport.





## Introduction

Étant donné que la participation électorale connaît un déclin, le gouvernement tente de trouver de nouveaux moyens de se rapprocher des citoyens désengagés. L'élection de 2004, qui a obtenu le pourcentage de participation le plus faible depuis 1898, soit 60,9 %<sup>1</sup>, révèle que le gouvernement doit trouver des solutions nouvelles pour stimuler la participation des citoyens. Mais comment le gouvernement peut-il encourager les citoyens à participer aux processus gouvernementaux? La solution consiste à fournir au public l'information exacte et les processus adéquats pour transformer leurs opinions en mesures concrètes. De plus en plus, les gouvernements prennent conscience du potentiel d'Internet à cet égard, car l'environnement en direct offre au gouvernement une plus grande transparence et une rapidité accrue. Pour cette raison, les citoyens et les intervenants peuvent absorber plus facilement l'information pertinente, se forger des opinions éclairées et participer davantage aux processus gouvernementaux. Aussi, les fonctionnaires peuvent inspirer les citoyens désengagés en faisant évoluer leur attitude de la manière suivante : de « ça m'est égal », à « ça m'intéresse », à « je vais agir » et à « je vais organiser quelque chose »<sup>2</sup>.

L'accès accru des citoyens à l'information a eu un impact sur le rôle des analystes des politiques de la fonction publique. Les analystes des politiques sont chargés d'appuyer les ministres pour établir un consensus sur des questions stratégiques et élaborer le processus visant à mettre en application les discussions. Ils effectuent des consultations sur ces questions directement avec le public ainsi qu'avec les groupes d'intervenants. Pour réaliser ce processus en direct, les fonctionnaires ont fait appel à de nombreuses méthodes, y compris l'utilisation de sites Web pour diffuser l'information sur des questions, puis encourager les citoyens à discuter au moyen de forums en direct, de babillards électroniques et même de carnets Web. Une fois que les données brutes du grand public et des intervenants sont recueillies, certains fonctionnaires se tournent vers les SAD pour les aider à établir l'ordre de priorité des questions et à prendre des décisions concernant leur programme d'élaboration des politiques. Les SAD sont des systèmes d'information automatisés qui appuient les activités et la prise de décisions organisationnelles. Ils facilitent les discussions entre les fonctionnaires et permettent de réaliser des économies de temps.

Dans le contexte actuel de la technologie en évolution rapide et du cyberespace, les analystes des politiques sont confrontés à de nouveaux enjeux lorsqu'il s'agit d'encourager les citoyens et les intervenants à prendre part aux questions relatives aux politiques. Par ailleurs, ils ont de nouveaux rôles à jouer lorsqu'ils s'aventurent dans le cyberespace. Ils sont en contact direct avec leur public cible, et sont souvent préoccupés par les questions liées à la surcharge d'information et à la conception des consultations. De plus, les fonctionnaires doivent être au courant du facteur de convivialité : la facilité avec laquelle les participants peuvent naviguer et formuler des commentaires sur les sites Web de consultation en direct peut avoir une incidence sur l'utilisation de ceux-ci. Malgré ces défis, l'environnement en direct et les nouvelles technologies

<sup>1</sup> Élections Canada, Rapport du directeur général des élections du Canada sur la 38<sup>e</sup> élection générale tenue le 28 juin 2004

<sup>2</sup> Elisabeth Richard, Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes, transparent 5





fournissent aux analystes des politiques un accès accru à l'opinion et aux intérêts du public dans le but d'améliorer l'élaboration des politiques.

Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct examine les nouvelles technologies ainsi que leur impact sur la socialisation et le milieu de travail. Il offre la possibilité aux employés du gouvernement fédéral d'apprendre et d'accroître leur bagage au moyen d'ateliers d'information comme *Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes*, qui s'est déroulé en septembre 2004.

## Forums de discussion

Les forums de discussion sont des outils Internet communs utilisés pour discuter de questions et d'intérêts. Ils sont souvent organisés par sujet ou par question, et les utilisateurs font part de leurs commentaires en créant un fil de discussion ou en y répondant. Bien que les forums de discussion soient plus fréquents et mieux établis dans l'industrie du divertissement, leur capacité de mener des discussions à l'interne et de consulter le grand public leur ont permis de se tailler une place dans divers domaines, y compris le gouvernement du Canada.

### Les forums de discussion et l'élaboration de politiques

Le gouvernement du Canada utilise les forums de discussion et d'autres outils Web pour aider les décideurs à recueillir les commentaires du public dans le cadre des activités d'établissement de programmes. Les forums de discussion permettent aux fonctionnaires d'effectuer des consultations en direct auprès des citoyens et des groupes d'intervenants et de faire connaître les questions au grand public, ce qui permet d'encourager les citoyens à participer à l'élaboration des politiques et de recueillir l'opinion et les commentaires du grand public. Par exemple, le site Web *Politique internationale du Canada*, conçu pour discuter avec les citoyens et les intervenants du rôle du pays à l'échelle mondiale et pour recueillir des opinions diverses sur les politiques, constitue une occasion de définir les préoccupations ainsi que d'informer une forte concentration de citoyens instruits et de stimuler leur participation.

Sur le plan international, l'expérience relative aux forums de discussion en direct nous permet d'évaluer la pertinence de la technologie et des processus connexes. Le Royaume-Uni, la Finlande et l'Écosse sont des utilisateurs actifs de ce moyen de consultation en direct, et les connaissances découlant de leur expérience et de leurs études de cas aident le Canada à définir la technologie et son application. Dialogue By Design est un leader au Royaume-Uni en matière de conception et d'organisation des consultations en direct; son directeur a présenté aux participants de la conférence de l'information pertinente sur la conception, le processus et l'application des consultations en direct. L'entreprise a traité avec de nombreux clients, y compris le Metropolitan Police Service de Londres et le Royal Borough of Kensington and Chelsea. Pour ces clients, Dialogue By Design a élaboré des consultations permettant de recueillir des commentaires sur de nombreuses questions relatives à la prise de décisions et à l'élaboration de politiques. Ces consultations ont démontré que le processus et la conception sont les éléments clés.





Les exposés de l'Agence canadienne de développement international et de Dialogue By Design ont permis aux participants de la conférence de connaître les pratiques exemplaires pour mener des consultations en direct de manière efficace.

## **Pratiques exemplaires**

Dans toute collaboration en direct, il est essentiel de tenir compte de la manière dont l'information est organisée et recueillie; mais il ne s'agit pas que de la gestion de dossiers. On surestime ou sous-estime souvent le pouvoir d'Internet lorsqu'il s'agit d'obtenir des réponses. Pour éviter ceci, l'utilisation de pratiques permettant d'améliorer la présentation du matériel pour recueillir des commentaires de qualité et pour gérer cette information par la suite constitue un pas vers une consultation réussie. Voici quelques points à prendre en considération :

### ***Opter pour la simplicité***

La *simplicité de l'interface* est un élément clé de la consultation en direct : il est plus probable que les participants contribueront si l'interface est conviviale et facile à naviguer. Même si des processus complexes sont sous-jacents, le produit final devrait être conçu le plus simplement possible. Si celui-ci est trop complexe, il est peu probable que les participants prendront part correctement à la discussion en direct. De plus, les participants qui sont moins à l'aise avec le Web se sentiront à l'écart si l'interface est trop complexe.

### ***Concevoir une page d'accueil informative***

Il est essentiel de fournir une orientation claire aux participants. La page d'accueil prépare le terrain à la consultation. Elle devrait contenir des instructions simples et des renseignements généraux touchant la navigation sur le site et les règles de conduite.

### ***Organiser les articles par ordre chronologique inverse***

Le contenu du site Web devrait être présenté en *ordre chronologique inverse*. Les utilisateurs d'Internet aiment consulter du contenu concis qu'ils peuvent balayer facilement. Il est plus probable que les utilisateurs exploreront un site Web s'ils peuvent trouver rapidement l'information qu'ils recherchent.

### ***Faire appel à un comité de rédaction***

Un *comité de rédaction* aide à gérer et à faciliter les discussions en direct. Sur le site Web *Politique internationale du Canada*, le comité examinerait les questions vedettes et d'autre contenu. Le comité de rédaction serait formé de membres permanents et d'un membre invité, qui serait choisi en fonction de la question vedette. Les comités de rédaction aident à faire en sorte que le processus d'examen soit impartial et qu'il permette au contenu de tenir compte de nombreuses perspectives différentes.

### ***Ne pas réutiliser les documents imprimés ou ceux qui ont été utilisés lors des discussions face à face pour les exposés en direct...***

Il est essentiel d'organiser les *renseignements généraux* pour orienter la discussion et aider les participants à forger leur opinion. Les ministères recyclent souvent le matériel préparé pour les discussions face à face dans l'environnement en direct. Même si cela semble logique, cette pratique cause souvent problème, car l'environnement en direct est très différent du face à face





ou de l'imprimé. Par conséquent, les participants reçoivent souvent des documents trop volumineux; les participants aux consultations en direct n'ont pas le temps ni la patience de lire des documents de 100 pages, et décrochent souvent d'une consultation en direct en raison de la surcharge d'information ou de la mauvaise présentation de l'information. En effet, les participants veulent que l'information soit concise et facile à balayer afin de répondre aux questions de manière adéquate. Un autre moyen d'inciter la rétroaction en ce qui a trait aux documents volumineux consiste à séparer le document en petites tranches<sup>3</sup>. Après chaque tranche, on peut poser une ou deux questions claires et concises sur le texte en question. Ce processus peut être répété plusieurs fois jusqu'à l'établissement d'un certain consensus. La discussion sera alors plus fluide et la valeur de la rétroaction sera accrue.

### ***... mais tenir compte des processus utilisés pour les discussions face à face***

La structure de la consultation *devrait tenir compte de celle des discussions face à face*. Les discussions face à face comprennent généralement une introduction, une activité pour briser la glace, des renseignements généraux et une discussion, et tous ces éléments peuvent être intégrés à l'environnement en direct. Dans le cas des consultations en direct qui doivent respecter un certain horaire, les modèles qui imitent les interactions face à face encourageront la participation des utilisateurs et feront en sorte que la discussion se déroule de manière plus naturelle. De cette façon, l'interface sera plus conviviale et les utilisateurs se sentiront plus à l'aise. Toutefois, même si ces réunions électroniques stimulent le public à prendre part aux discussions politiques, elles ne devraient pas **remplacer** les discussions face à face, mais plutôt les **appuyer**.

### ***Présenter les questions en deux étapes***

La première étape, qui pourrait être décrite comme une séance préliminaire, consiste à ouvrir les voies de communication au début de la consultation pour découvrir à quoi les participants pensent et quelles sont les questions qui les préoccupent le plus. Les participants devraient avoir la possibilité de poser des questions avant d'entamer la discussion sur les questions stratégiques. Cette méthode aide le facilitateur à structurer la consultation, à être au courant des intérêts et des objectifs des participants ainsi qu'à éclaircir les idées fausses et les malentendus avant la discussion principale. De plus, les participants devraient recevoir des renseignements généraux complets, mais concis, pour être informés du but, du contexte et du processus de la consultation. Ces renseignements aideront les participants à se forger une opinion éclairée et leur donneront des outils pour présenter leurs idées adéquatement.

La deuxième étape comprend l'examen des questions et leur mise en ordre de priorité. Un système permettant aux participants d'évaluer l'importance des questions peut aider à déterminer les préoccupations les plus importantes et celles qui doivent vraiment faire l'objet d'une discussion. On devrait aussi encourager les participants à formuler des commentaires supplémentaires pour expliquer davantage leur évaluation des questions, en vue de définir celles-ci et de faire en sorte que la discussion reste centrée.

---

<sup>3</sup> Andrew Acland, *Using Electronic Consultation to Support Decision-Making* (Utilisation des fonctions de consultation électronique pour la prise de décisions), transparents 17 à 21





### ***Décrire clairement les questions liées aux commentaires et aux processus – gérer les attentes***

Le site Web devrait décrire clairement comment et quand les commentaires seront résumés et utilisés. Par exemple, le résumé des commentaires pourrait être intégré aux notes d'information du ministre ou faire partie d'un rapport de recherche. À moins que ce soit votre intention, il est important d'indiquer clairement que les commentaires reçus pourraient être utilisés pour l'élaboration des politiques, mais que les discussions en direct *ne constituent pas* la politique. Sur le site *Politique internationale du Canada*, le résumé est terminé environ un mois après la fin de la discussion et sert de fondement à la réponse du ministre et du Ministère.

### ***Gérer les questions de manière proactive***

La consultation en direct permet à son modérateur *d'agir de manière proactive et de gérer les questions*, plutôt que de se contenter de regarder les questions défiler et d'y réagir. Le modérateur devrait provoquer la discussion, mettre des questions en évidence et fournir une grande quantité de renseignements généraux, y compris des liens vers d'autres ressources, comme des conférences de presse, des documents et des diffusions Web. En dirigeant le cheminement de l'information, le modérateur permettra aux participants d'échanger leurs points de vue et d'explorer des options différentes.

### ***Résumer les commentaires et les affichages et leur donner suite***

Les participants doivent être en mesure de voir que les idées ou les préoccupations qu'ils ont soumises sont traitées<sup>4</sup>. Ils veulent connaître l'opinion des autres sur les questions et voir ce qui est advenu de leur propre contribution. Les affichages devraient être résumés et publiés pour que les participants puissent consulter leur contenu rapidement et facilement (ceci comprend un résumé des résultats, toutes les contributions, leurs propres fils de discussion et la prochaine nouvelle tâche).

### ***Compléter votre site Web grâce à de nouvelles technologies***

*Yahoo! Groupes* et les  *carnets Web* peuvent aussi être utilisés pour recueillir des commentaires sur l'élaboration des politiques. Bien que ces outils doivent être utilisés à l'externe à l'heure actuelle et qu'ils ne satisfassent pas aux exigences de la normalisation des sites Internet, ils peuvent servir de complément aux sites Web. *Yahoo! Groupes* permet de mener des discussions non officielles sur des questions au moyen d'un babillard électronique. Les carnets Web sont des journaux en direct qui permettent de fournir une rétroaction et qui présentent de nombreux liens. Ces technologies permettront aux utilisateurs d'interagir efficacement, plairont à la génération plus jeune et aideront le gouvernement à connaître l'opinion du public.

### ***Trouver un équilibre entre la protection des renseignements personnels et la transparence***

Les consultations en direct doivent respecter les lignes directrices et les règlements concernant la protection des renseignements personnels. Dialogue by Design suggère d'utiliser le logiciel pour *trouver un équilibre entre la protection des renseignements personnels et la transparence*. Sa solution protège l'identité des participants, car les noms de ceux-ci figurent dans une liste pour conserver un air d'authenticité, mais ils n'accompagnent pas les commentaires soumis. On protège l'identité des participants en attribuant un numéro aux affichages.

---

<sup>4</sup> Andrew Acland, transparent 11





## Modération / facilitation

Les modérateurs ou facilitateurs sont un facteur très important de la réussite de la discussion. La modération comprend la fourniture d'assistance technique et l'élimination des messages inappropriés<sup>5</sup>. De plus, elle touche la surveillance et la tenue à jour de l'espace en direct. Souvent, une partie importante du rôle du modérateur consiste à créer une collectivité parmi les participants de la discussion en direct. Le modérateur devrait fournir des éclaircissements et une structure pendant la consultation. Par conséquent, un bon modérateur devrait aider à donner le ton de la discussion en fournissant des objectifs clairs et des renseignements généraux suffisants ainsi qu'en établissant la confiance et les règles de conduite. Il devrait avoir une idée des besoins et des objectifs des participants en ce qui a trait à la consultation et adapter celle-ci en fonction des émotions exprimées par les participants. Par ailleurs, dans les forums de discussion, il est facile pour les participants de s'éloigner du sujet et de perdre de vue la question. Pour maintenir le niveau d'intérêt, le modérateur doit soutenir l'attention des participants en leur fournissant des résumés et en organisant les fils de discussion. Enfin, les modérateurs devraient animer la discussion en posant des questions et en encourageant les autres à contribuer aux fils de discussion.

Les fonctions de modérateur et de facilitateur font vivre une expérience unique aux fonctionnaires dans l'environnement en direct. Certains se trouvent au premier plan, tandis que d'autres travaillent à l'arrière-plan<sup>6</sup>. Les fonctionnaires sont de plus en plus en contact direct avec les citoyens et les intervenants en tant qu'experts ou qu'éducateurs. L'environnement en direct accroît les possibilités de sensibilisation et d'éducation. De plus, les modérateurs-facilitateurs peuvent faire partie de plusieurs catégories différentes. La participation de certains modérateurs est continue, car ils agissent à titre de concentrateurs virtuels et ils recueillent continuellement de l'information pour la diffuser aux intervenants.

Certaines fonctions du modérateur peuvent être partagées avec un co-modérateur. Par exemple, dans le cadre de la table ronde électronique de Condition féminine Canada sur Beijing +5, un fonctionnaire et un représentant d'une organisation non gouvernementale (ONG) se sont partagé les fonctions de modérateur. Tandis que le fonctionnaire était en mesure de fournir des connaissances clés, le co-modérateur de l'ONG parlait librement. Les deux modérateurs ont travaillé en étroite collaboration pour élaborer le plan, poser des questions et maintenir de l'ordre dans la discussion, ce qui a permis à la consultation de se dérouler avec aisance.

Beaucoup d'autres fonctions peuvent être réparties entre les membres de l'équipe de consultation. Cette méthode a été utilisée lors du dialogue d'Affaires étrangères et Commerce international Canada sur la politique étrangère. Les fonctions du modérateur ont été réparties entre les opérateurs de la discussion : les animateurs devaient inciter la participation, les cyberthécaires devaient recueillir de l'information, les modérateurs devaient prendre des décisions relatives aux affichages et les analystes devaient publier les données. Cette approche

<sup>5</sup> Jacynthe Villemaire, Modération en direct : définition et rôles, transparent 2

<sup>6</sup> Elisabeth Richard, Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes, transparent 11





s'est avérée une réussite et a ajouté du mérite à l'interaction et à la rétroaction dans le cadre de la consultation.

Une autre forme de modérateur-facilitateur est celle du chef d'équipe d'activité en direct. Dans cet exemple, une approche en deux étapes est employée et permet la collaboration des équipes. Le modérateur-facilitateur consulte les leaders d'un certain nombre d'équipes, puis ces leaders consultent à leur tour leur équipe respective et les chefs d'équipes d'intervenants associés. Ces types de consultation, qui exigent une étroite collaboration, s'inspirent de la mentalité du secteur bénévole. Toutefois, ils sont mieux mis en pratique lorsque des mesures incitatives et des récompenses sont fournies, ce qui aide à obtenir une rétroaction constructive. Cette forme de modération convient particulièrement bien aux consultations auprès de groupes de jeunes, comme les consultations qui ont été menées pour développer le portail des jeunes sur le Site Internet principal du gouvernement du Canada.

La modération/facilitation est un aspect important de toute consultation en direct. Elle aide à orienter et à stimuler les participants lors des discussions, et à faire en sorte que celles-ci soient plus fluides et plus centrées. Elle accroît la valeur de la consultation, car elle met les participants à l'aise et les aide à structurer et à diffuser leurs opinions et leurs idées. Voilà pourquoi il est important de connaître les techniques de modération et de facilitation dans le contexte de l'élaboration des politiques, et savoir comment les mettre en œuvre adéquatement aide à obtenir une rétroaction de qualité en vue de la prise de décisions.

## Systemes d'aide à la décision

Les systèmes d'aide à la décision (SAD) constituent une catégorie particulière de systèmes d'information automatisés qui appuient les activités et la prise de décisions organisationnelles. Un SAD bien conçu est un système interactif fondé sur un logiciel qui vise à aider les décideurs à extraire les renseignements utiles provenant de données brutes, de documents, de connaissances personnelles ou de modèles opérationnels pour cerner les problèmes et les régler ainsi que pour prendre des décisions. Par définition, les SAD devraient faciliter et renforcer le processus décisionnel.

### Service d'aide à la décision du MDN

Le ministère de la Défense nationale (MDN) a développé un type de SAD pour usage interne. Le service d'aide à la décision est offert depuis cinq ans et est utilisé pour tirer parti au maximum de la valeur des réunions de prise de décisions. Pendant l'exercice 2003-2004, le SAD a facilité 40 activités au sein du MDN<sup>7</sup>. Ces activités comprennent l'examen du Cadre de mesure du rendement par la haute direction du Comité de gestion de la Défense, et l'élaboration de recommandations par la Commission d'enquête sur la Croatie. Les SAD font appel au système d'aide à la décision en groupe (SADG), qui comprend des ordinateurs en réseau et des logiciels

<sup>7</sup> Roger Crispin, *Decision Support Services* (Services d'aide à la décision), transparent 5





pour les téléconférences<sup>8</sup> ainsi qu'une salle de réunion, un laboratoire mobile sans fil et des réunions en direct.

Les réunions peuvent se dérouler face à face ou en direct. Les ordinateurs permettent aux participants de participer à des activités complexes de prise de décisions en faisant part de leurs idées et de leurs préoccupations, en formulant des commentaires et en les évaluant individuellement. Les résultats sont compilés en fonction de critères prédéfinis et aident les participants à visualiser l'importance des questions et à prendre des décisions rapidement.

## Facilitation

Dans le cas des SAD, comme pour d'autres types de consultation, la facilitation est un facteur de réussite important. Les facilitateurs fournissent de l'aide dans divers domaines comme la planification, la résolution de problèmes, l'élaboration d'idées (remue-méninges) et la préparation de documents. Ils aident à concevoir les réunions dirigées par le SAD en planifiant les activités et en travaillant avec l'équipe pour définir les objectifs. Les facilitateurs doivent notamment maintenir la collaboration dans la bonne direction pour tirer parti au maximum du temps et du savoir-faire.<sup>9</sup> La technologie ne suffit jamais; les personnes qui se trouvent à l'arrière-plan, comme les facilitateurs, sont essentielles pour en extraire l'information de meilleure qualité possible.

## Avantages

Les SAD sont un excellent outil pour gagner du temps. Par exemple, le MDN a utilisé un SAD pour trier les demandes de bourse d'études, ce qui a simplifié les processus de demande et les critères de sélection, tout en permettant aux utilisateurs de consulter rapidement l'information du candidat et de fournir une évaluation plus objective. Grâce à la mise en œuvre du SAD dans le cadre de ce processus, le temps requis pour trier les candidats est passé de plus d'une semaine à trois jours.

## Vote par délégation

Le vote par délégation est un concept élaboré par Nornia, un « pays » démocratique en direct créé par Mikael Nordfors<sup>10</sup>. Dans le cadre du vote par délégation, chaque participant doit choisir un conseiller. Le participant peut choisir plusieurs conseillers et leur attribuer des sujets particuliers. Lorsque le participant n'est pas en mesure de voter, le conseiller visé peut donc voter à sa place. Toutefois, le vote du participant aura toujours la priorité sur celui du conseiller. Ce processus vise à améliorer la démocratie en jumelant les connaissances des experts à la participation individuelle concernant les questions d'intérêt.

---

<sup>8</sup> Directeur général, Changements stratégiques – Trousse technologique, [http://www.vcds.forces.gc.ca/dgsc/pubs/support/dss/technology\\_f.asp](http://www.vcds.forces.gc.ca/dgsc/pubs/support/dss/technology_f.asp)

<sup>9</sup> Crispin, transparent 14

<sup>10</sup> Michael Nordfors, *Liquid Democracy* (Cyberdémocratie), transparent 24





## Demoex.net

Demoex est un exemple de vote par délégation qui a été mis en œuvre. Demoex, qui signifie *Democratic Experiment Association for Direct Democracy via Internet* (association expérimentale démocratique pour la démocratie participative au moyen d'Internet), est un site Web suédois qui touche la participation des citoyens. Il permet aux citoyens de participer à des débats en direct ayant un impact sur le vote au parlement local.

Ce projet est né en 2000 en tant qu'initiative du peuple visant à régler les problèmes de désintérêt des jeunes envers la politique et de faible participation électorale. On a demandé aux étudiants d'une école secondaire pourquoi si peu de jeunes étaient actifs sur le plan politique.<sup>11</sup> Leurs réponses allaient du désaccord avec les idéologies au manque de temps et d'intérêt. Par la suite, ces étudiants ont participé à un débat en direct et à une discussion face à face avec des politiciens. On a découvert que les jeunes préfèrent la version en direct du débat en raison de sa rapidité et de sa structure. Les étudiants ont ensuite discuté du concept de la démocratie, puis Demoex est née. En septembre 2002, Demoex a obtenu un siège au parlement local de Vallentuna, en Suède.

Le processus de Demoex comprend trois étapes<sup>12</sup> :

- 1) *Tri* : Cette étape survient lorsque le parlement local se réunit et que des questions puisées dans son programme sont présentées. Les membres trient les questions pertinentes en votant pour déterminer s'ils souhaitent en discuter ou pas. Si 33 % des membres votent en faveur d'une question, elle fera l'objet d'un débat.
- 2) *Débat* : Les membres engagent un débat sur les questions en donnant des arguments pour ou contre celles-ci. Les arguments doivent être pertinents et fiables, car les membres les évaluent. Les arguments sont ensuite classés dans la colonne « pour » ou la colonne « contre » pour les comparer facilement et faire une pondération. Un modérateur facilite le débat en veillant à ce que des arguments favorables et défavorables soient fournis et que tout le monde respecte les règlements.
- 3) *Bulletins de vote* : Les membres effectuent un vote final dans le cadre duquel, au moyen d'un bulletin de vote, ils indiquent « oui » ou « non » à autant de questions qu'ils désirent. Les votes sont dépouillés, puis un mandat est élaboré en conséquence.

Le politicien représentant Demoex participe au débat au parlement et vote sur des questions en fonction des résultats du site Web. Étant donné que seuls les membres du parlement sont en mesure de voter, Demoex permet à des citoyens ordinaires d'avoir de l'influence. Demoex a retenu l'attention des médias et a été nommé l'un des 100 meilleurs sites Web en Suède. De plus, Demoex a permis de modifier les décisions du parlement local et de faire participer les citoyens aux processus gouvernementaux.

---

<sup>11</sup> Nordfors, transparent 36

<sup>12</sup> Nordfors, transparents 37 à 39





## Conclusion

L'avènement de l'ère des réseaux a placé les fonctionnaires dans une situation unique en leur donnant un accès direct aux citoyens canadiens. Par ailleurs, le gouvernement a pris conscience du potentiel d'Internet pour communiquer des renseignements importants aux citoyens et aux intervenants et a aussi reconnu sa capacité de les consulter. Et tandis que la participation de l'électorat et l'intérêt des citoyens envers les processus gouvernementaux connaissent un déclin, la fonction publique se tourne davantage vers le cyberspace pour trouver une solution à ce dilemme de plus en plus important. Ainsi, le Web a fourni aux décideurs du gouvernement une occasion unique de rejoindre les citoyens et de connaître leurs opinions grâce à une méthode plus efficace et commode. Étant donné que cette méthode est plus personnalisée et plus directe, le gouvernement espère corriger la situation en montrant au public que ses opinions et sa participation à l'élaboration des politiques sont précieuses et nécessaires. À mesure que la fonction publique continue d'évoluer dans ce domaine, les possibilités de sensibiliser les citoyens à l'élaboration des politiques sont plus grandes.

La conférence *Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes* a soulevé des questions relatives à l'utilisation des forums de discussion et des SAD pour l'élaboration des politiques et la prise de décisions avec le grand public et à l'interne. Les pratiques exemplaires découlant de la conférence seront utiles pour déterminer l'information et les services qui feront partie intégrante du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct.

Les discussions en direct et les SAD ne sont pas nouveaux; le gouvernement du Canada les utilise depuis de nombreuses années. Toutefois, savoir comment réussir une consultation efficace nécessite des connaissances clés qui touchent davantage les personnes que la technologie. Pour de nombreuses raisons, certains ont encore de la difficulté à convaincre les citoyens et les intervenants de participer aux activités en direct et à obtenir l'approbation des cadres supérieurs pour leur projet. Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct continuera d'examiner les questions et les nouveaux outils concernant la participation en direct du public et des intervenants aux processus gouvernementaux. De plus amples renseignements et d'autres activités seront affichés sur son site Web, à l'adresse suivante : [www.onlineconsultation.gc.ca](http://www.onlineconsultation.gc.ca).

