

Ébauche : Lignes directrices sur la consultation et la participation des citoyens en ligne et liste de contrôle

Étant donné les développements rapides de la technologie et les changements constants qui marquent l'environnement gouvernemental en ligne, les lignes directrices contenues dans la présente annexe de la *Politique du gouvernement du Canada sur la consultation et la participation des citoyens* sont considérées comme étant en évolution.

Elles visent à aider les gestionnaires de la fonction publique à se servir des nouvelles technologies de l'information pour la consultation et la participation des citoyens. Elles s'adressent principalement aux gestionnaires responsables de politiques, de programmes et de services (bien qu'elles s'appliquent aussi aux gestionnaires des technologies de l'information). Le contenu de ces lignes directrices est réparti en quatre sections :

1. La première section décrit les principes de fonctionnement et les principaux points à prendre en considération lors de la planification et de la mise en œuvre des processus de consultation et de participation des citoyens en ligne.
2. La deuxième section décrit les cinq étapes d'un processus de consultation ou de participation des citoyens en ligne et fournit une liste de contrôle facile à consulter qui résume les tâches essentielles de chaque étape. (Remarque – Cette section doit être lue conjointement avec les *Lignes directrices générales sur la consultation et la participation des citoyens et liste de contrôle*, qui figurent à l'*annexe A* de la présente politique.)
3. La troisième section, une évaluation des outils en ligne et de leur application, fournit des conseils sur le choix de la technologie appropriée à la réalisation d'objectifs précis d'exécution d'une consultation ou d'une participation en ligne.
4. La quatrième section donne un aperçu des lois ainsi que des politiques et lignes directrices du gouvernement du Canada qui ont trait aux activités en ligne. Des exemples de pratiques de consultation et de participation des citoyens en ligne qui ont cours au Canada et à l'étranger et d'autres documents de référence viennent compléter la section.

Les lignes directrices reflètent les répercussions croissantes des nouvelles technologies de l'information sur les relations entre le gouvernement et les citoyens, particulièrement sur la participation des citoyens et des organismes intéressés à l'élaboration de politiques, d'initiatives, de programmes et de services publics. Les nouvelles technologies de l'information continueront d'influer sur la nature des rapports entre le gouvernement et les citoyens. Bien qu'elles soient fort prometteuses, elles ne représentent qu'un outil et, en ce sens, elles ne sauront jamais remplacer la saine gouvernance.

Les outils électroniques de consultation et de participation des citoyens en sont encore au stade expérimental au gouvernement du Canada. En règle générale, ils sont tenus pour des *éléments complémentaires* d'autres approches plus traditionnelles et « hors ligne ». Dans ce contexte, les lignes directrices qui suivent visent à favoriser et à appuyer un

recours accru à l'élaboration et aux activités pertinentes dans ce domaine, ce qui contribuera à l'acquisition des connaissances et à l'accroissement des habiletés à l'échelle de la fonction publique.

1. Principes de fonctionnement et principaux points à prendre en considération

La consultation en ligne, aux fins des présentes lignes directrices, se rapporte à un processus par lequel le gouvernement offre aux citoyens des possibilités de réagir et de contribuer à un débat à l'aide d'Internet. Inviter les gens à transmettre leur rétroaction au moyen d'un formulaire électronique, leur présenter des questions dans le cadre d'un sondage en ligne ou les inciter à faire part de leurs questions ou de leurs préoccupations par courriel sont autant d'exemples qui permettent d'administrer et de faciliter la consultation en ligne.

La participation en ligne des citoyens se rapporte au processus selon lequel le gouvernement donne aux citoyens l'occasion de participer à un *dialogue* interactif sur une politique ou sur une question particulière. Là où la consultation en ligne repose sur une démarche unidirectionnelle (rétroaction des citoyens), la participation en ligne donne aux simples citoyens ou à des représentants choisis de groupes d'intérêts ou de collectivités, l'occasion d'être parties prenantes au dialogue, de partager des idées, de collaborer à des projets et de tisser des liens, le tout grâce à la communication électronique. Les activités de cette nature passent par des outils de discussion Internet y compris les éléments suivants : listes d'adresses électroniques, clavardage, babillards électroniques, tribunes Web ou applications axées sur la collaboration de groupes. On trouvera à la section 3 une description plus détaillée de ces mécanismes.

Principes directeurs

Les principes directeurs de la consultation en ligne sont essentiellement les mêmes que ceux de tous les autres processus de consultation et de participation, qui sont décrits à l'annexe A de la *Politique du gouvernement du Canada sur la consultation et la participation des citoyens*. Quelle que soit la tribune, le succès des consultations du gouvernement repose sur l'engagement, la clarté, la transparence, l'inclusivité, l'accessibilité, le respect mutuel, la responsabilité et la reddition de comptes. Les principes qui suivent s'appliquent plus particulièrement à un contexte en ligne :

- **Transparence.** Comme les démarches en ligne ne s'appuient pas sur les repères visuels et verbaux nécessaires à l'instauration d'un climat de confiance, il faut être sensible au degré d'ouverture des activités et à l'utilisation du contenu, et user de la clarté nécessaire pour ce faire.
- **Inclusivité.** Internet renforce la capacité d'intégrer au débat le plus large éventail possible de citoyens qui peuvent intervenir à leur discrétion, au moment où cela leur convient le mieux et dans leur langue officielle préférée.

- **Réceptivité.** Il faut accuser réception des envois et des demandes de renseignements dans le cadre des tribunes ou sur présentation de formulaires de sondage, de courriel, et y répondre en temps opportun. Il faut faire preuve de discernement dans l'utilisation des outils d'autoréponse qui ne doivent être employés que lorsque nécessaire, en raison du volume élevé de messages qu'ils peuvent engendrer. Aucune question ou demande directe ne doit être laissée sans réponse, même si la réponse n'est qu'un accusé de réception. En règle générale, on juge acceptable un délai de 4 heures pour un accusé de réception et de 24 heures pour une réponse.
- **Simplicité.** Autant que possible, il est préférable de pécher par excès de simplicité lorsqu'on planifie la participation de collectivités en ligne ou la participation connexe. Il convient de tester les interfaces utilisateurs pour veiller à ce qu'elles se prêtent à des critères intuitifs au chapitre de la langue et de la navigation.
- **Valorisation de la nature décentralisée d'Internet.** Lorsque de nombreuses parties sont en cause, il faut mettre à profit la nature répartie d'Internet afin de partager la participation et de manifester ouvertement un esprit de collaboration. Le respect de ce principe devrait également faciliter l'accessibilité.
- **Innovation si l'échéancier le permet.** Il convient de limiter la durée d'une première séance d'utilisation, notamment si la convivialité de l'outil n'a pas fait l'objet d'un test. Il faudrait envisager le recours à une nouvelle application uniquement lorsqu'on dispose du temps voulu pour la mettre à l'essai auprès de personnes disposées à faire part des problèmes relevés et à suggérer des améliorations, et lorsqu'on est prêt à donner suite aux observations formulées.
- **Nécessité de miser sur les réussites et sur l'apprentissage.** Il importe de faire profiter les autres des pratiques exemplaires et des leçons apprises. Il convient également de s'entendre sur un moyen commun de faire part du travail, des outils de choix et des documents de soutien connexes personnalisés.

Choix et adaptation des bons outils et communication des bons renseignements

La majorité des internautes partout au Canada accèdent, à l'heure actuelle, au World Wide Web au moyen d'une connexion à basse vitesse ou de vieux ordinateurs. À moins qu'une consultation ne cible expressément un auditoire dont les membres utilisent les derniers raffinements technologiques, les outils en ligne devraient être conçus en fonction du « plus petit dénominateur commun ».

Les postes de travail en ligne doivent être conçus de façon que les utilisateurs puissent s'en servir facilement. L'outil devrait donc utiliser un langage simple, permettre aux utilisateurs de choisir l'une ou l'autre des langues officielles, offrir des raccourcis claviers (pour les utilisateurs d'expérience) et une aide détaillée (à l'intention des utilisateurs novices). Il devrait en outre comporter un système de navigation clair et pratique.

Un bon mécanisme de discussion devrait à tout le moins être doté de fonctions grâce auxquelles l'utilisateur pourra facilement :

- établir des liens vers d'autres sites Web,
- afficher un message de rappel,
- suivre le fil conducteur de la discussion,
- joindre un document sous un format universellement acceptable.

La section 3 donne de plus amples précisions sur l'évaluation et la sélection des outils en ligne.

Fiabilité de l'infrastructure technique

Tant l'outil en ligne que l'infrastructure technique qui le soutient devraient être dûment testés : ils sont tous deux indispensables à la réussite de la participation en ligne des citoyens. Il faut viser les mises à niveau imperceptibles et une fiabilité intégrale (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). Les techniciens devraient être au fait des pratiques exemplaires. Par ailleurs, des protocoles adaptés pour la mise à niveau et la communication des problèmes devraient être établis dès le départ. (La section 3 décrit certains des éléments clés à prendre en considération lors de l'évaluation des besoins en technologie et en logiciel.)

Traduction et interprétation

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, tous les éléments d'information affichés dans des sites Internet du gouvernement du Canada (y compris les réponses aux questions soulevées dans le cadre des consultations en ligne) doivent être accessibles dans les deux langues officielles. Aussi, tous les messages de nature officielle, de même que les messages d'aide et les messages d'erreur en mode texte produits par le système, doivent satisfaire aux critères de la *Loi sur les langues officielles*. Les messages d'erreur à prédominance numérique produits par les logiciels échappent à cette règle.

Il appartient au gestionnaire de décider de traduire l'information d'arrivée provenant du public, pourvu que l'approche choisie soit clairement documentée. Par exemple, la page des « commentaires d'arrivée » pourrait inclure les instructions suivantes aux participants : « *Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires dans la langue de votre choix* » et un avertissement : « *Ces observations figurent dans la langue officielle de choix de chacun des participants et leur contenu représente uniquement le point de vue de leurs auteurs* ».

Pour obtenir de l'orientation supplémentaire dans ce domaine, veuillez vous reporter à la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatique* et à la politique sur l'*Uniformité de la présentation et de l'exploitation pour l'Internet : Normes et directives* du Conseil du Trésor, et à la *Loi sur le droit d'auteur*. (Voir les références à la section 4.)

Planification et ressources

À l'instar des efforts hors ligne, les processus de consultation et de participation en ligne nécessitent la planification, la gestion et l'attribution de ressources humaines et financières appropriées.

Ressources humaines : Par-dessus tout, les consultations en ligne exigent du temps de la part du personnel. Le succès de la démarche repose sur la nomination d'une personne ou d'une équipe multidisciplinaire responsable de la consultation en ligne. Il convient de prendre en compte les éléments suivants lorsqu'on envisage d'affecter des ressources humaines à un processus en ligne :

- **Compétences :** La gestion d'une bonne consultation en ligne suppose les diverses compétences suivantes : savoir-faire en matière de contenu, de processus de consultation et de participation des citoyens et de technologie de l'information, aptitudes à la gestion des projets et à la facilitation en ligne. Lorsqu'il y a des limites techniques ou que le personnel n'est pas familier avec la communication en ligne, ce dernier doit être formé pour assurer la transition vers le travail en ligne et la communication en mode texte.
- **Facilitation en ligne :** Certaines compétences sont propres à un environnement en ligne. Qu'il s'agisse de consultation qui repose sur le principe de l'interaction, de la discussion ou du sondage unilatéral, la facilitation en ligne demeure un élément essentiel. Cette dernière suppose une attention toute particulière aux processus sociaux qui ont des répercussions sur les participants, tant à l'interne que dans l'environnement public.

Le facilitateur en ligne doit tenir compte d'une dimension, indissociable des caractéristiques uniques des communications Internet, qui s'ajoute à celles que comportent les démarches de facilitation traditionnelle : l'absence de repères visuels. Il doit savoir interpréter le silence, faire preuve de prudence lorsqu'il réagit à un comportement perturbateur, clarifier des fautes de frappe ou faire face à d'autres problèmes propres au dialogue en ligne.

Comme dans le cas des consultations hors ligne, il est généralement conseillé que le rôle de facilitation en ligne soit confié en sous-traitance à une tierce partie neutre.

Ressources financières. S'il est évident que les coûts afférents aux logiciels, aux installations et à l'hébergement sont appelés à varier, il est quand même utile de donner un bref aperçu des domaines qui exigeront des ressources financières si l'on veut assurer le succès de la consultation en ligne. On pense, entre autres, aux éléments suivants :

- **Dotation.** Il faudrait affecter à la démarche au moins un cadre supérieur directement intéressé aux questions à l'étude et rompu aux processus de consultation hors ligne. Ce dernier sera chargé de gérer, de surveiller et d'assurer le contenu des processus de consultation et de participation en ligne. Par ailleurs, l'affectation d'une personne bilingue pourrait réduire les coûts de traduction.

- **Facilitation en ligne.** Il serait éminemment souhaitable, comme on l’a déjà mentionné, de confier le rôle de facilitateur à un tiers neutre et chevronné.
- **Rayonnement.** Dans le cas des processus à long terme, il faudrait mettre en œuvre, avant un projet et tout au long de celui-ci, une stratégie de rayonnement approprié qui inciterait les citoyens à participer (envois postaux, communications téléphoniques, communiqués de presse, avis par courriel et publicité dans les médias locaux).
- **Conception technique du site Web et contenu HTML.** Le site Web où se déroule la consultation en ligne devrait être actualisé de façon régulière et offrir un contenu dynamique et pertinent si l’on veut prendre en compte les besoins des participants et susciter un dialogue éclairé et productif. Les facilitateurs devraient pouvoir s’en remettre à des développeurs compétents pour être en mesure de communiquer les éléments d’information de façon continue.

Échéances et répercussions sur la planification

Même si la technologie Internet peut accroître le rythme et réduire les coûts du travail, cela ne signifie pas pour autant qu’il faille moins de planification ou moins d’efforts pour mener à bien le processus. Tout au long des étapes du processus, des activités réalistes assujetties à des budgets et à des échéanciers précis contribueront à la qualité de la démarche et de la participation qu’elle suscitera.

La planification peut reposer sur un cycle **court** (quelques semaines ou quelques mois), **moyen** (de 6 à 12 mois) ou **long** (une année ou plus) et elle variera en fonction de l’enjeu et du contexte. Les besoins de traduction peuvent également influencer le calendrier. Au fur et à mesure que l’on acquiert de l’expérience et du savoir-faire en matière d’activité en ligne, le laps de temps qu’exigent la planification et le choix de l’outil devrait diminuer considérablement. Toutefois, pour faire participer de façon réaliste les participants tout en tenant compte de leurs besoins, il faudra prévoir une période passablement plus longue que dans le cas du processus hors ligne (les tables rondes et les groupes de discussions, par exemple).

Les gestionnaires responsables des consultations en ligne devraient penser à adapter leur répartition des ressources humaines et autres de manière à tenir compte des « heures actives » de la consultation en ligne. Dans certains cas, et vu la nature même des communications Internet, cela peut signifier des activités se déroulant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Au besoin, les facilitateurs en ligne devraient disposer, le soir et les fins de semaine, d’un accès à distance à l’aire de discussion; ils seraient ainsi en mesure de corriger ou de supprimer des articles ou d’y réagir.

Sécurité, protection des renseignements personnels et authentification

Les démarches en ligne en matière de consultation posent des défis bien particuliers au chapitre de la sécurité, de la protection des renseignements personnels et de l’authentification. Dans le cadre d’une séance informelle de clavardage ou de discussions sur Internet, les intéressés peuvent donner des renseignements ou exprimer leurs opinions

dans un anonymat relatif. Dans les forums en ligne plus restreints, axés sur l'adhésion, l'accès peut être géré, ce qui permet d'éliminer toute inquiétude concernant l'identité des participants ou l'éventuelle présence « d'oreilles indiscrètes ».

Les consultations réalisées à partir des sites Web des ministères doivent engendrer un environnement en ligne qui soit cohérent et sûr, un environnement dans lequel les participants se sentent à l'aise. On ne parviendra à créer de telles conditions que si l'on relève une série de défis d'importance au chapitre de la planification et du lancement de l'exercice; on pense, entre autres, aux éléments suivants :

- **Règles de conduite ou contraintes d'usage** dans les démarches en ligne. Lorsqu'on procède à des consultations en ligne, il faudrait préciser l'objet de la démarche, la clientèle cible, ce qu'on entend par des interventions inadmissibles ou incendiaires, et de quelle façon les facilitateurs composeront avec les éléments causant des problèmes.
- **Authenticité.** Il faudrait concevoir un processus d'inscription et de confirmation des coordonnées des participants de manière à susciter l'authenticité et à favoriser l'exclusion des utilisateurs qui enfreindraient les règles de conduite du cyberspace.
- **Participation des ministres et des hauts fonctionnaires.** Si un représentant élu ou le ministre qui commandite la consultation en ligne intervient ou est prêt à répondre en direct aux questions des citoyens, il faut afficher, communiquer et faire respecter, de façon constante et opportune, des protocoles précis en matière d'authentification et de mesures de sécurité permettant de corriger ou de supprimer des éléments de contenu.

Gestion du volume des interventions

En général, le véritable travail associé à la consultation en ligne ne consiste pas à contrôler ou à contenir le nombre de réponses, mais bien à permettre et à favoriser la démarche et à répondre au nombre, relativement limité mais croissant, de Canadiens qui souhaitent faire part de leurs préoccupations en ligne. Selon le volume, on peut utiliser des réponses automatisées à des fins d'accusé de réception initial. Toutefois, si l'on prévoit un volume très élevé de réponse, il conviendrait de faire appel à du personnel supplémentaire pour prendre connaissance des demandes, les analyser et y donner suite. De plus, un personnel technique compétent devrait revoir les outils en ligne et veiller à ce qu'ils puissent être « actualisés » et améliorés pour répondre rapidement à une demande et à des attentes accrues, le cas échéant.

Politiques, lois et lignes directrices connexes

Un certain nombre de politiques, de lois et de lignes directrices régissent l'utilisation des outils en ligne de consultation et de participation au gouvernement du Canada.

Quelques-unes s'appliquent directement au contexte en ligne (notamment la politique sur l'*Uniformité de la présentation et de l'exploitation pour l'Internet : Normes et directives* et la *Politique sur l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*), tandis que d'autres s'appliquent de manière plus générique à toutes les formes d'interaction avec le public (par exemple, la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur les langues officielles* et la

Politique sur les communications du gouvernement). Vous trouverez à la section 4 de la présente annexe une courte description des diverses lois, politiques et lignes directrices régissant les activités en ligne.

2. Étapes d'un processus de consultation ou de participation en ligne

Le processus sous-jacent à une démarche de consultation et de participation des citoyens en ligne s'échelonne sur les cinq étapes esquissées à l'*annexe A* de la *Politique du gouvernement du Canada sur la consultation et la participation des citoyens*. Les étapes sont : la préparation, la conception, la mise en œuvre, la rétroaction et le suivi, l'évaluation finale et l'intégration.

Les présentes lignes directrices doivent être appliquées conjointement avec les *Lignes directrices générales sur la consultation et la participation des citoyens et liste de contrôle*, à l'*annexe A*. Les indications qui suivent complètent ces lignes directrices, sans toutefois les remplacer.

Qu'elle vienne compléter une consultation hors ligne ou qu'elle soit totalement indépendante, la démarche en ligne exige des efforts de planification supplémentaires. Les activités liées au processus de consultation ou de participation en ligne sont énoncées de manière détaillée ci-après et présentées de façon sommaire dans une liste de contrôle à la fin de la présente section.

PREMIÈRE ÉTAPE – PRÉPARATION

- ***Évaluer l'état de préparation en vue d'une démarche de consultation ou de participation en ligne.*** Établir si le ministère ou le secteur de programme possède l'infrastructure et la capacité technique nécessaires pour se servir d'Internet comme plate-forme pour mener à bien une consultation ou une participation du public. Exemple : établir si l'on a déjà tenté pareille expérience, si l'on dispose d'employés habitués à gérer un projet sur Internet, ou se renseigner sur la pratique actuelle de passation des marchés pour la réalisation des volets pertinents de l'activité prévue.
- ***Déterminer les besoins en ressources humaines. Former une équipe dotée de rôles bien délimités.*** Déterminer les besoins en ressources humaines (employés internes ou experts conseils de l'extérieur, équipe combinée) pour la démarche envisagée. Cerner tout besoin en matière de formation ou tout autre appui dont le personnel ou l'équipe aura besoin pour mener à bien la consultation. Établir des rôles et des responsabilités précis pour tous les membres de l'équipe.
- ***Établir des indicateurs de rendement et des critères de réussite.*** Comme dans le cas d'un processus de participation ou de consultation hors ligne, commencer avec des objectifs clairs et facilement quantifiables. Déterminer des indicateurs de rendement qui aideront le personnel à mesurer l'efficacité, l'efficience et les répercussions. Les critères techniques, la dotation et les ressources comptent parmi les facteurs de succès des démarches en ligne. Il faut tenter d'en arriver très tôt à un consensus quant aux

détails de chacun de ces éléments de manière à pouvoir revoir et améliorer le tout en cours de route.

- **Envisager l'utilisation de formulaires de suivi en ligne** pour quantifier les interventions.
- **Prendre note, au fur et à mesure, des leçons** qui se dégagent du processus pour les transmettre, au besoin, à des collègues.

DEUXIÈME ÉTAPE – CONCEPTION

- **Cibler les participants.** Les démarches en ligne peuvent s'adresser à des personnes choisies (dont l'identité doit être certifiée) ou au grand public (dans le cadre de forums Internet). Dans tous les cas, la planification devrait être fonction du contexte de l'activité de consultation ou de participation. Pour bien cibler les participants, il faut tout d'abord déterminer la portée de l'activité prévue et les résultats escomptés.
- **Inviter les représentants à participer.** Lorsque vous invitez des groupes représentatifs à participer à une consultation en ligne (p. ex. un comité consultatif), l'utilisation de mots de passe et d'autres mécanismes d'authentification peut contribuer à assurer la fiabilité, c'est-à-dire que l'information reçue a été fournie par de véritables invités.
- **Envoyer des invitations ouvertes à participer** (s'il y a lieu). Lorsqu'on projette des activités de consultation ou de participation qui intéressent des groupes donnés de citoyens (par exemple des personnes âgées, des femmes ou des jeunes) ou qui portent sur des secteurs d'intérêt (par exemple l'environnement, les arts ou le monde universitaire), on peut lancer des invitations ouvertes à participer par l'entremise des mécanismes en ligne existants. La planification de processus de rayonnement et d'invitation, et le placement stratégique d'annonces et d'invitations au cours d'une phase d'introduction peuvent se révéler un moyen efficace d'intéresser les participants. En règle générale, l'importance de la participation sera directement proportionnelle à l'ampleur de l'activité.
- **Adapter l'outil à l'activité.** Le choix de l'outil de consultation ou de participation sera tributaire des objectifs et des résultats escomptés et des besoins et préférences des personnes dont la participation a été sollicitée. (Pour plus de détails sur le choix de l'outil, consulter les grilles des applications en ligne à la section 3.)
- **Personnaliser l'outil au besoin.** Une activité de participation axée sur le dialogue peut exiger que l'on adapte un outil de discussion Internet et que l'on crée une aire en ligne où l'on puisse transmettre des documents d'appui ou des recherches préliminaires. (Le choix des outils est abordé à la section 3.)
- **Faire des essais rigoureux.** Tester soigneusement les outils et l'infrastructure technique connexe pour détecter d'éventuels bogues ou apporter de légères modifications aux paramètres susceptibles de nuire au bon fonctionnement. Veiller à

ce que les membres de l'équipe de projet soient à l'aise avec les outils et en connaissent bien les caractéristiques avant le jour du lancement.

- ***Cerner tous les éléments de contenu et les articles dont on aura besoin dans les deux langues officielles en vue du lancement.*** Respecter intégralement les exigences en matière de langues officielles.
- ***Rédiger des lignes directrices concernant la participation et des documents d'appui.*** La clé du succès, si l'on veut que les participants se sentent à l'aise d'utiliser les outils retenus, qu'il s'agisse de répondre à un questionnaire d'enquête ou de prendre part à une discussion, réside dans la clarté des documents d'appui et des lignes directrices concernant la participation. Les documents d'appui devraient :
 - faire part des échéanciers,
 - fixer les attentes et le rythme de travail,
 - comporter un avis de désistement,
 - définir les rôles et les responsabilités,
 - préciser les règles régissant la participation axée sur la discussion.
- ***Tenir compte des éléments spéciaux des activités de consultation ou de participation axées sur le dialogue.*** On ne pourra assurer le soutien actif indispensable à une aire de discussion axée sur le dialogue que si l'on dispose de facilitateurs dûment formés et que l'on connaît le thème du débat. Il ne faut pas sous-estimer les ressources nécessaires à ce type d'activités. Les mesures qui suivent doivent être prises au moment de concevoir une activité de consultation ou de participation axée sur le dialogue :
 - Former des facilitateurs et déterminer s'il convient de contrôler les messages (filtrage préaffichage).
 - Préparer des sommaires et des synthèses afin de permettre des mises à jour du travail en cours; au besoin, y avoir recours pour assurer la promotion de l'activité.
 - Planifier une stratégie de rayonnement dynamique pour la démarche en ligne et prévoir des activités en « avant-première » à l'intention des premiers participants.
 - Fixer les délais associés à la démarche de participation et établir des tâches hebdomadaires ou mensuelles à accomplir en vue de définir un rythme de travail précis et de cerner les attentes chez les participants.
 - Dresser un plan de travail en vue de coordonner les activités du personnel et de l'équipe de soutien technique, les efforts de rayonnement et de communication et les démarches des entrepreneurs, au besoin.
 - Établir les rapports entre les activités en ligne et les activités hors ligne et préparer des plans pour les intégrer ou les coordonner.

- Indiquer aux participants où ils peuvent obtenir un complément d’information sur les autres activités de participation liées au sujet traité.
 - Planifier d’avance le travail lié à la rétroaction et à la récapitulation et s’en tenir au programme.
 - Prévoir des plans d’urgence pour le cas où l’outil de discussion en ligne deviendrait temporairement inaccessible (un moyen de joindre tous les participants par courriel, par télécopieur ou par téléphone, par exemple).
 - Associer l’équipe élargie de soutien technique à la coordination des plans pour faire en sorte que les mises à niveau systématiques ou d’autres activités techniques ne perturbent pas le lancement ou le calendrier du projet.
- **Élaborer des plans de rayonnement et de communication** qui englobent les ressources en ligne. Pour ce qui est des grandes activités de participation articulées autour d’un thème populaire, on devrait inciter les gens à participer au moyen d’invitations ouvertes lancées par courriel, d’annonces dans des sites Web et d’outils hors ligne comme le publipostage, la prospection par téléphone, la promotion généralisée dans les grands médias (presse écrite, télévision, radio).
 - **Associer le personnel chargé des communications à la coordination des activités de rayonnement** et vérifier l’exactitude des renvois aux sources en ligne figurant dans les autres supports. Revoir tous les autres documents prêts à imprimer pour vérifier que les impératifs de conception n’ont pas eu pour effet d’altérer les renvois en ligne.

TROISIÈME ÉTAPE – MISE EN OEUVRE

- **Donner un ton universel à la discussion**, particulièrement si l’on a affaire à la fois à des professionnels très au fait de la question et à de simples citoyens susceptibles d’être intimidés par l’utilisation d’un langage spécialisé ou d’un jargon.
- **Répondre aux demandes de renseignements en temps opportun**. Normalement, on juge acceptable un délai de 4 heures pour un accusé de réception et de 24 heures pour une réponse.
- **Mettre à jour les documents d’appui en ligne**. Clarifier le contenu et établir des liens avec les ressources en ligne connexes. Effectuer périodiquement des mises à jour.
- **Obtenir les commentaires des utilisateurs**. Surveiller le rythme de l’activité et, au besoin, modifier le processus en fonction de la rétroaction des utilisateurs.
- **Tenir compte des interventions des participants**. Cela permet de vérifier le travail de synthèse et assure une participation plus active des intervenants aux efforts de collaboration.
- **Fixer les prochaines étapes** et les afficher en ligne pour tenir les participants au courant.

QUATRIÈME ÉTAPE – RÉTROACTION ET SUIVI

- **Indiquer aux participants comment leur contribution sera utilisée.** Leur donner les coordonnées qui leur permettront de se renseigner sur les constatations ou les recommandations.
- **Informers les participants de la durée d'accessibilité de l'aire de discussion** et leur indiquer où et quand s'effectuera l'archivage de l'aire (par exemple, l'aire peut rester accessible, mais les gens ne pourront y afficher de l'information).

CINQUIÈME ÉTAPE – ÉVALUATION FINALE ET INTÉGRATION

- **Recueillir les données et les renseignements ayant trait aux critères de réussite définis.** Procéder ainsi à toutes les étapes de la démarche et, si possible, communiquer les données en ligne aux participants. Il peut se révéler utile, par exemple, de faire savoir à ces derniers combien ils sont et combien d'entre eux ont répondu au sondage en ligne.
- **Coordonner les activités d'évaluation en ligne et hors ligne.** Les données ne doivent être recueillies qu'une seule fois auprès de chacun des participants.
- **Travailler de concert avec l'équipe technique** pour établir quelles statistiques Internet se révéleront utiles. Les séances-utilisateurs peuvent être plus révélatrices de la participation en ligne que le nombre de visites, par exemple.
- **Documenter et partager les expériences, les leçons apprises et les pratiques exemplaires.** Pour promouvoir les bonnes pratiques et contribuer à l'amélioration et à l'efficacité continues de la consultation et de la participation en ligne, il convient de documenter les leçons apprises et les expériences, et de les partager autant que possible avec les collègues.

Liste de contrôle en ligne

Remarque – La présente liste de contrôle doit être utilisée conjointement avec la « Liste de contrôle de la consultation et de la participation des citoyens », à l'annexe A.

PREMIÈRE ÉTAPE – PRÉPARATION

- ✓ Évaluer l'état de préparation en vue de la consultation et de la participation en ligne.
- ✓ Déterminer les besoins en ressources humaines et financières.
- ✓ Établir des indicateurs de rendement et des critères d'évaluation des réussites (processus et résultats).

DEUXIÈME ÉTAPE – CONCEPTION

- ✓ Cibler les participants.
- ✓ Choisir une approche, les outils et les ressources qui conviennent à la question et au contexte.
- ✓ Adapter au besoin l'outil choisi.
- ✓ Faire des essais rigoureux de l'outil ou des outils retenus et de l'infrastructure technique de soutien.
- ✓ Rédiger des lignes directrices concernant la participation et des documents d'appui pour la démarche en ligne.
- ✓ Définir clairement les rôles et responsabilités.
- ✓ Coordonner les activités de consultation en ligne et hors ligne, et tisser des liens entre elles.
- ✓ Élaborer des plans de rayonnement et de communication qui englobent les ressources en ligne.

TROISIÈME ÉTAPE – MISE EN ŒUVRE

- ✓ Donner un ton universel à la discussion.
- ✓ Répondre aux demandes de renseignements en temps opportun.
- ✓ Mettre à jour la documentation et la relier aux ressources en ligne connexes.
- ✓ Modifier le rythme de l'activité en fonction de la rétroaction des utilisateurs.
- ✓ Tenir compte périodiquement des interventions des participants pour vérifier la participation.
- ✓ Établir des liens avec les étapes suivantes et les afficher en ligne.

QUATRIÈME ÉTAPE – RÉTROACTION ET SUIVI

- ✓ Faire la synthèse des informations reçues en ligne et hors ligne.
- ✓ Indiquer clairement comment la contribution des intéressés sera utilisée.
- ✓ Indiquer la durée pendant laquelle le site de consultation

restera ouvert et où l'information sera archivée.
✓ Indiquer les coordonnées des points de contact avec lesquels les participants pourront communiquer pour prendre connaissance des résultats et des recommandations.

CINQUIÈME ÉTAPE – ÉVALUATION FINALE ET INTÉGRATION

- ✓ Recueillir de l'information et des statistiques liées aux critères d'évaluation et les transposer en ligne, de façon continue.
- ✓ Coordonner les activités d'évaluation en ligne et hors ligne.
- ✓ Documenter et partager les expériences et les leçons apprises.

3. Évaluer et choisir les outils en ligne

Le choix de la technologie de consultation et de participation des citoyens est tributaire des éléments suivants :

- ***Le type de processus devrait présider au choix en matière de technologie.*** Tout comme dans le cas des consultations hors ligne, le type d'application retenu influera profondément sur le succès de la démarche. D'importants aspects doivent être pris en compte, à savoir :
 - Qui cherche-t-on à faire participer?
 - S'agit-il d'un processus ouvert à un grand nombre de participants représentant un large éventail de la société canadienne?
 - S'adresse-t-on à un nombre restreint de personnes et de groupes cibles?
 - La question est-elle d'envergure régionale, provinciale, nationale ou internationale?
 - De quelle façon entend-on utiliser l'information recueillie au fil du processus? Celui-ci doit-il aboutir à des mesures ou à des résultats donnés?
 - Pour être significative, la démarche doit-elle reposer sur la diffusion d'une grande quantité de renseignements généraux?
 - Existe-t-il des rapports entre cette démarche et une activité de participation hors ligne parallèle?
- ***Les discussions en ligne peuvent être synchrones ou asynchrones.*** Il y a discussion synchrone lorsque tous les intéressés y prennent part au même moment – le clavardage, par exemple. On parle de discussion asynchrone lorsque les intéressés

interviennent à divers moments, lorsque cela leur convient – une discussion sur le Web, par exemple.

- ***La technologie de participation en ligne doit être très accessible.*** La majorité des Canadiens ne pourront prendre part aux activités de participation du gouvernement fédéral que si l'on tient compte d'un certain nombre de facteurs d'accessibilité :
 - Pour la plupart, les Canadiens ne disposent pas d'un accès Internet à haute vitesse. Dans cette optique, les outils de participation en ligne ne devront pas reposer sur des technologies qui exigent un tel accès. Une liaison à faible largeur de bande aidera à garantir une participation plus vaste.
 - Les éventuels participants ne devraient pas avoir à télécharger dans leur ordinateur un logiciel spécial. Il faudrait qu'ils aient accès aux outils de participation au moyen des fureteurs Internet ou des programmes de courriel normalisés. Il faudrait en outre qu'ils aient accès à la documentation générale et aux documents de travail sous forme de pages Web ou sous format compatible avec le courriel.
 - Les activités de participation en ligne devraient être accessibles aux personnes handicapées. Le choix d'un logiciel et le paramètre de configuration devront donc respecter les normes acceptées en la matière.
 - La possibilité de proposer diverses voies de participation est également gage d'une accessibilité élargie. Au choix des formats de la documentation peuvent s'ajouter maints outils de participation qui offrent la possibilité de passer par le courriel plutôt que par le Web. De même, les applications reposant sur le courriel (listes d'adresses) s'assortissent maintenant d'interfaces Web intuitives.
- ***La technologie retenue doit s'assortir d'une interface bilingue et satisfaire aux normes régissant les sites Internet.*** Un certain nombre d'impératifs relatifs au bilinguisme s'ajoutent aux normes du Conseil du Trésor énoncées dans la politique sur l'*Uniformité de la présentation et de l'exploitation pour l'Internet : Normes et directives* et aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.
 - Les participants devraient pouvoir choisir la langue qu'ils préfèrent utiliser, et ce choix devrait être retenu par défaut lorsqu'ils ouvrent une nouvelle session.
 - Les participants devraient pouvoir basculer facilement d'une interface à l'autre (d'une langue à l'autre).
 - Là où l'on n'offre pas la traduction, les participants devraient pouvoir prendre connaissance des commentaires originaux des autres participants sans avoir à changer d'interface.

- Tous les messages générés par le système (messages d'erreur, messages de bienvenue, fichiers d'aide, etc.) doivent être accessibles dans les deux langues officielles.
- ***Une collaboration continue s'impose entre les spécialistes de la consultation et les spécialistes des technologies de l'information.*** Pour faire en sorte que l'on atteigne les objectifs et les résultats escomptés du processus de consultation et de participation tout en respectant des critères d'intégrité, il doit y avoir une collaboration continue entre les responsables de la gestion globale du processus et ceux qui chapeautent tous les aspects des technologies de l'information. Les questions relatives à l'intégrité des données, à la gestion des serveurs et à la sécurité détermineront jusqu'à quel point les gestionnaires chargés de la consultation seront à même de maintenir correctement le cap du processus en direct. Voici quelques domaines clés où s'imposent une collaboration étroite et une réaction opportune :
 - Dans le cas d'une application axée sur la discussion, il pourrait être nécessaire de s'inscrire, d'ajouter, de retrancher ou de changer des participants.
 - Pour ajouter, supprimer ou modifier des messages particuliers.
 - Pour ajouter ou supprimer des renseignements généraux ou des documents de travail avant ou pendant un processus de participation.
 - Pour ajouter ou supprimer de nouveaux thèmes ou sous-thèmes de discussion.
- ***Hébergement.*** Si la plupart des applications Internet ne requièrent pas le téléchargement d'un logiciel spécial dans l'ordinateur des participants, nombre d'entre elles exigent un logiciel secondaire ou un logiciel côté-serveur. De plus en plus, les outils de ce type sont intégrés à une base de données secondaire qui demande l'exécution, par le serveur hôte, d'un programme de données précis. Les applications les plus répandues sont souvent accessibles sous différents formats, de sorte qu'elles peuvent être lancées à partir de diverses plates-formes.
- ***Permis d'utilisation des logiciels.*** Le permis d'utilisation de certaines applications, notamment les outils les plus évolués de collaboration de groupe, est accordé à des utilisateurs individuels. Un tel modèle peut se révéler trop onéreux dans le cadre d'un exercice de participation prévoyant un grand nombre de participants.
- ***Personnalisation.*** L'application devrait être fortement adaptable du point de vue de la présentation et de l'exploitation; il faut écarter les applications qui ne peuvent être facilement intégrées à un site Web existant.

- **Formation.** Les applications plus complexes peuvent exiger une formation spéciale de la part du personnel des technologies de l'information et du gestionnaire. Un tel facteur revêt une importance particulière lorsque les démarches de participation doivent être lancées dans un avenir rapproché.

Comparaison entre le courriel et les outils de discussion Internet

En règle générale, les outils en ligne se prêtent à deux catégories de discussion : les applications fondées sur le courriel et celles fondées sur Internet, qui peuvent être privées, publiques ou accessibles pour lecture seulement. Le clavardage, les babillards électroniques, les tribunes sur le Web et les groupes sont autant d'exemples d'applications en ligne pouvant servir à des fins de consultation et de participation. Ces outils facilitent l'exécution des activités principales, dont le travail des employés ou des entrepreneurs indépendants, qui doivent être surveillées de première main.

Le mécanisme choisi doit tenir compte des préférences et du contexte. Dans un groupe donné de discussion électronique, il se peut qu'environ la moitié des participants préfèrent le courriel aux outils accessibles sur le Web. Le meilleur moyen d'assurer la participation, sans égard à l'outil choisi, est avant tout de donner aux citoyens une raison convaincante et légitime de participer au processus.

Listes d'adresses électroniques. *Le courriel est l'outil Internet le plus utilisé. Il est d'un emploi facile, accessible et intuitif. De plus en plus de Canadiens ne sauraient s'en passer. Un logiciel de listes d'adresses électroniques permet à un groupe de participants (abonnés) de communiquer les uns avec les autres par le truchement d'une seule adresse électronique. Le message électronique original est acheminé vers l'adresse principale et les réponses sont communiquées à tous les abonnés. Dans certaines applications logicielles, il est possible de s'abonner ou de se désabonner, et d'archiver les messages périmés. Les listes peuvent être publiques ou privées, dirigées (en ce sens qu'on y filtre les éléments affichés) ou facilitées.*

Lorsque le logiciel de listes d'adresses électroniques est utilisé, la discussion se poursuit uniquement par courriel ou peut faire l'objet d'un archivage automatique dans une page Web publique ou protégée par mot de passe. On ne peut toutefois pas, à partir de la page Web d'archivage, acheminer des messages aux abonnés de la liste. On a tenté de créer des passerelles doubles entre les outils de discussion Internet et les listes d'adresses électroniques, mais les tentatives en ce sens n'ont pas donné pleinement satisfaction. La technologie ne se prête pas totalement aux deux types d'opérations. S'ils passent par certains logiciels, les participants peuvent se servir d'interfaces Internet pour s'abonner, se désabonner ou assurer la maintenance ordinaire de leur abonnement. Les administrateurs ont également la possibilité de tenir les listes à jour au moyen d'interfaces Internet.

Les listes d'adresses électroniques comportent plusieurs avantages, entre autres :

- Les messages sont directement acheminés dans la corbeille d'arrivée des participants.

- Il est aussi facile de prendre part à la discussion que d'écrire et d'envoyer un message électronique.
- On n'a pas à se familiariser avec une nouvelle interface.
- Le courriel permet aux gens de participer là où l'accès par ligne commutée est difficile ou onéreux, et leur laisse tout le temps hors connexion nécessaire pour formuler leurs réponses.

Elles comportent également plusieurs défis. Par exemple :

- Il est difficile de gérer le volume de messages si la discussion est fort courue ou si le dialogue est animé (le cas échéant, il peut être utile de recourir à des filtres qui acheminent les messages vers des boîtes aux lettres électroniques données).
- Il est difficile de connaître le contenu des interventions antérieures si les messages ne sont pas archivés.
- Si l'on opte pour une liste d'adresses électroniques, il faut s'assurer de la possibilité de faire des copies de sauvegarde des archives à même le serveur de courriel – s'il n'existe pas d'archives Internet.

Outils de discussion Internet. Voici certains des avantages des outils de discussion Internet :

- Ils permettent aux utilisateurs d'ouvrir eux-mêmes une session et de s'intégrer au groupe (un peu comme s'il y avait appel nominal, ce qui donne aux retardataires la chance de s'y retrouver). Cela favorise la participation et évite d'avoir à répéter les observations.
- Ils offrent une reconstitution dynamique des interventions et des débats, qui est accessible aux autres abonnés.
- Les ramifications facilitent le suivi des réponses. On peut ainsi prendre immédiatement connaissance des sujets qui suscitent des réactions.
- Périodiquement, on peut afficher des sommaires dans le contexte de la discussion générale.
- Les chercheurs et les évaluateurs disposent d'une documentation volumineuse à laquelle ils peuvent avoir accès pour se livrer à un complément d'analyse.
- Ils favorisent le cheminement autonome (au rythme choisi par le participant).

Voici certains des défis que présentent ces outils :

- Comme il peut être astreignant de manipuler de grandes quantités d'articles, la capacité de déplacer des éléments, de renommer des rubriques, des sujets ou du contenu de grappes peut se révéler utile.
- Rappeler aux gens de revenir. À cet égard, on peut opter pour un outil apte à produire automatiquement des avis par courriel lorsque de nouveaux messages apparaissent.
- La nécessité de trouver les bons motifs susceptibles d'inciter les gens à se servir de l'outil et à continuer à le faire au fil du temps.

Le choix des technologies pertinentes

Les deux grilles reproduites à la page suivante – « Applications en ligne selon le contexte » et « Applications en ligne selon l'activité prévue » – sont conçues expressément pour optimiser l'utilisation des outils Internet dans une situation donnée. Les éléments d'information qu'elles contiennent constituent de simples points de repère. Dans certaines circonstances, on peut avoir à faire des choix qui ne correspondent pas aux suggestions. La liste qui suit décrit les outils précis dont il est question dans les grilles.

Liste d'adresses électroniques. Application de courriel qui permet à un groupe de participants (abonnés) de communiquer les uns avec les autres par le truchement d'une seule adresse électronique. (Pour une description plus complète, se reporter à la rubrique « Liste d'adresses électroniques » à la page 49.)

Sondage d'opinion en ligne (enquête). Application Internet qui permet aux utilisateurs de faire connaître leurs opinions au moyen d'un formulaire interactif. Ils répondent à une série de questions (en choisissant parmi une liste préétablie ou en fournissant de courts énoncés).

Clavardage. Application (en mode texte) qui permet aux utilisateurs de converser en temps réel sur Internet. Pour la plupart, les applications pertinentes exigent de l'éventuel participant qu'il télécharge un logiciel donné. Les intéressés peuvent amorcer un dialogue avec un internaute utilisant le même système ou s'intégrer à un groupe préétabli et entrer en contact avec de multiples utilisateurs.

Babillard électronique. Application Internet qui permet d'acheminer des messages vers un site Web. Il s'agit d'un mécanisme relativement simple qui permet aux participants de réagir aux messages les uns des autres mais qui ne se prête pas à une véritable discussion suivie.

Discussion (Internet) : Application semblable au babillard électronique qui permet d'envoyer des messages et d'y répondre. Elle s'assortit d'autres fonctions (fonction rudimentaire de partage de documents, amorce d'une discussion et protection par mot de passe).

Forum Internet. Ces applications en ligne combinent la fonctionnalité des discussions Internet et certains aspects des applications de clavardage. Ce genre d'outil de

collaboration en ligne propose des séances de remue-méninges en temps réel, des sessions de clavardage et des possibilités de partage de fichiers dans des aires de discussion asynchrone, une zone d'archivage et des mécanismes restreints de suivi des projets.

Outils de collaboration de groupe. Sous l'angle de la fonctionnalité, il s'agit là du type d'application le mieux charpenté. De tels outils (qu'on appelle parfois logiciels Intranet) sont souvent protégés par mot de passe et offrent un accès à paliers multiples. Ils permettent la création de groupes de travail dont les membres ont accès à des ressources communes – en fonction d'autorisations internes – et peuvent s'assortir de fonctions synchrones et asynchrones. Souvent, ils sont trop onéreux et complexes pour qu'on les associe à un seul projet ou une seule tâche. On a tendance à en généraliser le recours au sein d'une même organisation comme partie intégrante de la routine de travail.

Applications en ligne selon le contexte

Contexte	Listes d'adresses électroniques	Sondage en ligne	Clavardage	Babillard électronique	Discussion sur le Web	Forum Internet	Collaboration de groupe / gestion de documents
Échéancier	Tous	De court à moyen terme	Court terme	De moyen à long terme	De moyen à long terme	Tous	De moyen à long terme
Échéancier (mise sur pied et promotion)	Court	Tous	De court à moyen terme	Moyen terme	Moyen terme	De moyen à long terme	De moyen à long terme
Clientèle générale	s.o.	Pertinente	s.o.	Pertinente	s.o.	s.o.	s.o.
Clientèle cible	Pertinente	Pertinente	Pertinente	Pertinente	Pertinente	Pertinente	Pertinente
Ressources humaines – niveau nécessaire	Faible	Faible	Moyen	De moyen à élevé	Élevé	Élevé	Élevé
Participation adéquate – volume	De petit à moyen	De moyen à grand	Petit	De petit à moyen	De petit à moyen	Petit à moyen	Petit
Stimulation de la participation hors ligne	Pertinente	s.o.	s.o.	Pertinente	Pertinente	Pertinente	Pertinente
Niveau de contrôle sur la rétroaction	Faible-moyen	Élevé	Faible	Moyen	Moyen	Moyen	Élevé

Applications en ligne selon l'activité prévue

Activité	Liste d'adresses électroniques	Sondage en ligne	Clavardage	Babillard électronique	Discussion sur le Web	Forum Internet	Collaboration de groupe / gestion de documents
Technique de délibération (cercle d'étude, jury de citoyens)	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	Pertinente	Pertinente	Pertinente
Sondage, enquête	s.o.	Pertinente	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Conférence exploratoire	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	Pertinente	Pertinente	Pertinente
Groupe de discussions	s.o.	s.o.	Pertinente	s.o.	s.o.	s.o.	Pertinente
Tables rondes	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	Pertinente	Pertinente	Pertinente
Télésondage	s.o.	Pertinente	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Assemblée publique	s.o.	s.o.	Pertinente	s.o.	s.o.	Pertinente	Pertinente

électronique							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

4. Références et ressources

La section qui suit présente un aperçu de certaines des lois, politiques et lignes directrices qui s'appliquent dans l'environnement en ligne du gouvernement du Canada. Elle présente en outre des exemples de pratiques de consultation et de participation des citoyens en ligne qui ont cours au Canada et à l'étranger et, lorsqu'ils existent, elle donne aussi des hyperliens aux sites Web et aux documents sur support électronique.

I. Lois

Loi sur l'accès à l'information offre le droit d'accès aux renseignements du gouvernement, en consacrant le principe du droit du public à leur communication, les exceptions indispensables étant limitées et précises, et les décisions à cet égard étant susceptibles de recours indépendants du pouvoir exécutif.

<http://canada.justice.gc.ca/STABLE/EN/Laws/Chap/A/A-1.html>

Loi sur le droit d'auteur vise à ce que tout le contenu sur Internet, c'est-à-dire les textes, les affichages à des groupes de nouvelles ou de discussion, les messages électroniques, les photographies, les graphiques, la musique numérisée, etc., soit protégé par droit d'auteur. Ce droit d'auteur est la propriété du particulier ou de l'organisation qui a créé l'œuvre ou pour lequel l'œuvre a été créée. (Se reporter également à la *Politique sur les communications du gouvernement* décrite ci-après.)

<http://canada.justice.gc.ca/en/laws/C-42/index.htm> (articles 12, 13 et 14)

Loi et Règlement sur les langues officielles assurent le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales, notamment en ce qui touche aux communications avec le public et à la prestation de services.

<http://canada.justice.gc.ca/en/laws/O-3.01/74830.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques s'applique principalement au secteur privé, mais traite également de questions intéressant le secteur public.

<http://laws.justice.gc.ca/en/P-8.6/text.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels protège les renseignements personnels sur les particuliers que les institutions publiques recueillent et entreposent pour les besoins du gouvernement.

<http://canada.justice.gc.ca/FTP/EN/Laws/Chap/P/P-21.txt>

II. Politiques

Politique sur l'accès à l'information conçue pour garantir une application efficace et cohérente des dispositions de la *Loi et du Règlement sur l'accès à l'information* à l'échelle du gouvernement. La politique reconnaît comme principe fondamental de la législation sur l'accès à l'information l'obligation du gouvernement à informer. Elle encourage les institutions à communiquer aux demandeurs le plus de renseignements possible avec rapidité et cohérence. Elle vise en outre à assurer la coordination des réponses des diverses institutions et la tenue de consultations satisfaisantes au sein des institutions et entre ces dernières lorsque les réponses sont préparées, surtout si le sujet couvre plusieurs ministères ou fait intervenir de grands dossiers juridiques ou politiques.

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_121/CHAP1_1_f.html

Uniformité de la présentation et de l'exploitation pour l'Internet : Normes et directives. Les normes qu'on y trouve doivent être appliquées de façon cohérente aux services électroniques, y compris aux produits, extraits et sites Internet et Intranet du gouvernement du Canada – de façon à renforcer l'image de marque, la présence et la visibilité du gouvernement du Canada.

<http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/si-si/clf/>

Politique sur les services communs décrit les services obligatoires et facultatifs en matière de communication, de consultation et d'édition qui sont offerts aux institutions par l'entremise de divers organismes de services communs.

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/dcgpubs/TB_93/CSP_f.html

Politique sur les marchés publics donne le cadre de la passation de marchés de services de communication et de consultation, en particulier ceux qui se rapportent à la publicité, à l'édition (sur tous les supports) et à la recherche sur l'opinion publique.

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/Contracting/contractingpol_f.html

Programme de coordination de l'image de marque du gouvernement du Canada dont le but est d'assurer la visibilité de ce dernier dans la vie quotidienne des Canadiens en les aidant à reconnaître au premier coup d'œil les programmes, services et activités des institutions gouvernementales. Il couvre un vaste éventail d'applications, dont la signalisation, les véhicules, la papeterie, les formulaires, les publications et les sites Web.

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/sipubs/TB_FIP/CHAP2_f.html

Politique sur les communications du gouvernement énonce les principes fondamentaux des communications gouvernementales dans une démocratie parlementaire. Elle somme les institutions de tenir compte des préoccupations et des points de vue du public lorsqu'elles établissent des priorités, élaborent et mettent en œuvre des programmes. Elle poursuit des objectifs principaux dont assurer la visibilité, l'accessibilité et la reddition de comptes du gouvernement au public qu'il sert. Les rôles, responsabilités et les obligations de rendre compte en matière de gestion des communications y sont énoncés.

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/sipubs/comm/comm_f.html

Politique sur la gestion des technologies de l'information et les lignes directrices afférentes visent la mise en place d'un cadre de gestion qui garantit que les technologies de l'information sont utilisées comme un outil de travail stratégique pour assurer le respect des priorités gouvernementales et l'exécution des programmes, pour accroître la productivité et améliorer la qualité des services offerts au public.

http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/ciopubs/TB_IT/CHAP2_1_f.html

Politique de gestion de l'Infrastructure à clé publique au gouvernement du Canada jette les bases de dispositifs de sécurité essentiels (y compris en matière de confidentialité, de signature numérique et de services de non-répudiation), éléments indispensables aux fonctionnaires qui ont à s'échanger des renseignements de nature délicate et à effectuer des opérations électroniques en ligne.

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/PKI/pki1_f.html

Politique sur la protection des renseignements personnels et des données veille à l'application efficace et uniforme de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* par les institutions gouvernementales. Elle fait en sorte que la comparaison et le couplage des données relatives aux renseignements personnels à des fins administratives satisfassent aux exigences de cette loi et restreint la recherche et l'utilisation du numéro d'assurance sociale (NAS).

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_128/INTRODUC_f.html

Politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement et les lignes directrices afférentes créent un cadre de gestion favorisant l'utilisation la plus répandue possible des renseignements détenus par le gouvernement du Canada à titre de ressource commune en vue d'appuyer la prise de décisions efficaces; elles prévoient l'agencement des renseignements (pour qu'ils soient dûment répertoriés et accessibles) et le maintien d'archives publiques cohérentes consacrées aux politiques et programmes du gouvernement.

http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/ciopubs/TB_GIH/CHAP3_1_f.html

Politique d'utilisation des réseaux électroniques définit les recours acceptables et inacceptables aux réseaux électroniques (Intranet et Internet) de la part des fonctionnaires

et offre des orientations sur la marche à suivre en cas de conduite inacceptable ou répréhensible.

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/tb_cp/uene.html

Politique concernant l'utilisation des langues officielles dans les réseaux informatiques énonce les obligations en matière de langues officielles que doivent respecter les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* lorsqu'elles se servent de réseaux informatiques pour communiquer avec le public ou avec leurs employés ou pour leur offrir des services.

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/uolee.html

Politiques sur l'examen, l'évaluation et la vérification interne fournissent des directives sur la tenue de vérifications et d'évaluations de programmes, de services, de systèmes d'information et de gestion.

http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/dcgpubs/TBM_161/siglist_f.html

Politique sur la sécurité conçue pour assurer la protection adéquate de tous les renseignements et biens de nature délicate du gouvernement.

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/CHAPT1-1_f.html

III. Lignes directrices

Guide d'Internet du gouvernement du Canada offre un aperçu des initiatives fédérales, provinciales, territoriales et municipales sur Internet ainsi qu'une orientation générale à l'intention de ceux qui créent et administrent un site Web du gouvernement.

<http://canada.gc.ca/programs/guide/index.html>

IV. Initiatives en ligne au Canada et à l'étranger

Dialogue rural. Programme d'Agriculture et Agroalimentaire Canada qui prévoit des communications face à face et des communications électroniques (un site Web élargi et une liste d'adresses électroniques) en vue d'intéresser les Canadiens des zones rurales aux discussions politiques portant sur les questions rurales.

www.rural.gc.ca

Consultation nationale en matière d'éducation relative à l'environnement et à l'avenir viable. Cette initiative canadienne cherche l'apport de la population à l'élaboration d'une stratégie nationale sur l'éducation en matière d'environnement par le truchement d'un questionnaire en ligne. Le site permet également aux participants d'interagir les uns avec les autres.

www.ec.gc.ca/education/

Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, Québec. Ce site comprend plusieurs documents d'information, des synthèses régionales de consultation et une enquête sur le financement futur et l'organisation des services de santé dans la province de Québec.

www.cessss.gouv.qc.ca

Empowering the Digital Citizen. La démocratie numérique est essentielle au gouvernement électronique. Une démocratie est vigoureuse dans la mesure où les citoyens participent aux processus électoral et législatif. Dans la partie relative à la démocratie numérique de l'enquête *Digital States*, on évalue dans quelle mesure les citoyens ont accès, sur Internet, aux lois, aux corps législatifs et aux processus démocratiques.

<http://www.govtech.net/publications/gt/2000/july/Empowering/Empowering.shtm>

Aux **États-Unis**, le **Sénat** a mis sur pied un forum Internet consacré à la politique en matière de gouvernement électronique appelé *E-Government: An Experiment in Interactive Legislation*. Le site offre des fenêtres multiples portant sur le gouvernement électronique; on y affiche les commentaires de lecteurs et on y favorise le dialogue entre ces derniers. Les questions soulevées ne lient aucunement les sénateurs ou le gouvernement, mais l'expérience ouvre la voie à une interaction plus poussée au chapitre des délibérations inhérentes au processus législatif.

http://gov_affairs.senate.gov/egov/

Le gouvernement de **Singapour** a créé le site *Feedback* qui constitue le canal officiel grâce auquel les Singapouriens peuvent se renseigner et faire connaître leurs opinions, sur support électronique, au sujet des projets de politiques et d'initiatives gouvernementales. Ils peuvent y prendre part à des forums publics et à des discussions portant sur une vaste gamme de politiques et d'initiatives gouvernementales.

<http://www.gov.sg/feedback>

Projet Minnesota E-Democracy. Ce site Web et serveur de liste, l'une des premières expériences en matière de débat politique en ligne, a été mis en place en 1994 pour permettre de suivre les élections de l'État et véhiculer des renseignements sur les candidats au poste de gouverneur et transmis par ceux-ci. Le site a donné la parole (en ligne) à la plupart des aspirants gouverneurs et sénateurs et a servi de décor au premier débat en direct, à ce niveau, entre candidats. Aujourd'hui, on y tient des discussions sur des questions de nature politique qui concernent le Minnesota (MN-Politics) ou d'autres administrations. Le site Web et serveur de liste a acquis une certaine valeur « délibératoire » (liste stable d'environ 400 participants).

<http://www.e-democracy.org>

« **Citizenspace** » du **gouvernement du Royaume-Uni**. Il s'agit d'un portail unique qui donne aux citoyens l'occasion de participer aux processus de consultation du

gouvernement ainsi qu'aux discussions en ligne avec d'autres citoyens sur divers thèmes. Grâce à ce portail – anciennement le site 10 Downing Street à l'adresse <http://www.number-10.gov.uk> – les citoyens du Royaume-Uni peuvent savoir quels sont les plans du gouvernement, accéder directement aux sites de consultation du gouvernement et contribuer à l'élaboration de nouvelles politiques.

<http://online.gov.uk/citizenspace/default.asp>

V. Autres références

Aikens, G. Scott (1996), *History of the Minnesota Electronic Democracy Project*, document présenté à la conférence annuelle de la Société Internet (INET'96), Montréal.

http://www.isoc.org/isoc/whatis/conferences/inet/96/proceedings/e9/e9_1.htm

Alexander, Jason Hansen et Joseph W. Grubbs (1998), « Wired Government: Information Technology, External Public Organizations, and Cyberdemocracy », dans *Public Administration and Management: An Interactive Journal*.

<http://www.pamij.com/alex.html>

Australie (2000), *Government Online: The Commonwealth Government's Strategy*.

<http://www.govonline.gov.au/online/projects/strategy/GovOnlineStrategy.htm>

Coate, John (1998), *Cyberspace Innkeeping: Building Online Community*.

<http://www.sfgate.com/~tex/innkeeping>

Clift, Steven (1999), A Wired Agora Minneapolis, Citizen Participation, the Internet and Squirrels.

<http://www.publicus.net/present/agora.html>

Clift, Steven (1997), *Democracies Online: Building Civic Life on the New Frontier*.

<http://www.e-democracy.org/do/library/>.

Coleman, Stephen et Emilie Normann (2000). *New Media and Social Inclusion*, Londres, Hansard Society.

Coleman, Stephen, John Taylor et Wim van de Donk (dir.) (1999), *Parliament in The Age of The Internet*, Oxford, Oxford University Press.

Dawes, Sharon S.; Peter A. Bloniarz; Kristine L. Kelly et Patricia D. Fletcher (1999), *Some Assembly Required: Building a Digital Government for the 21st Century*, rapport d'un atelier multidisciplinaire tenu en octobre 1998, Center for Technology in Government, Université de l'État de New York à Albany.

Economist (2000), « Government and the Internet », dans *The Economist*, 24 juin 2000, sondage pp. 7-34.

Fullan, Riff (1999), *The Ethiopia Pilot Site: Lessons from a non-sustainable collaborative site*.

http://www.bellanet.org/advisor/index.cfm?Fuseaction=view_article&TheArticle=27

Godwin, Mike, « Nine Principles for Making Virtual Communities Work », *Wired*, 2.06 (juin), 72-73, 1994.

Grossman, Lawrence K. (1996), *The Electronic Republic: Reshaping Democracy in the Information Age*, New York, Penguin.

Hague, B et B.D. Loader (dir.) (1999), *Digital Democracy: Discourse and Decision-Making in the Information Age*, Londres, Routledge.

Hacker, Kenneth L. (1996), « Missing Links in the Evolution of Electronic Democratization », dans *Media, Culture, and Society*, vol. 18, no 2, pp. 213-232.

James, Maureen et Liz Rykert, *From Workplace To Workspace: Using Email Lists to Work Together* IDRC, 1998.

http://www.idrc.ca/books/848/index_e.html

Kleiber, Pamela B., Margaret E. Holt et Jill Dianne Swenson (1995), *The Electronic Forum Handbook: Study Circles dans Cyberspace*.

http://www.cpn.org/sections/tools/manuals/electronic_handbook1.html

Kollock, Peter (1998), *Design Principles for Online Communities*, *PC Update* 15(5), 58-60.

<http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/design.htm>

Lanfranco, Sam (1999), *Eight Considerations in Planning a Program-Based Online Worksite*.

http://www.bellanet.org/advisor/index.cfm?Fuseaction=view_article&TheArticle=14

London, Scott, *Civic Networks Building Community on the Net*, mars 1997.

<http://www.west.net/~insight/london/networks.htm>

Marital, Ernest, Angels Pont, Teresa Serra et Joan Carreras (1998), « Citizen's Participation through Internet: City of Barcelona, Spain », chap. 4 de *Democracy and Government Online Services*, projet de recherche du G8.

<http://www.open.gov.uk/govonline/golintro.htm>

McGregor, Liane (2000), *Literature Review of Online Community Building, Meta Strategies*, Toronto.

<http://www.metastrategies.com/estrat/review.html>

Pays-Bas, Ministère de l'intérieur et des relations avec le royaume (2000), *Contract with the Future: A Vision on [sic] the Electronic Relationship between Government and Citizen*, énoncé de politique.

Pays-Bas, Ministère de l'intérieur et des relations avec le royaume (1998), *Electronic Civic Consultation: A Guide to the use of the Internet in Interactive Policy-Making*.

Percy-Smith, Janie (1996), « Downloading Democracy? Information and Communication Technologies in Local Politics », dans *Policy and Politics*, vol. 24, no 1, pp. 43-56.

Philip, George, D.R. Newman et Jeremy Spence, *Interactive Internet Technologies for Information Delivery under a Range of Scenarios*, Conférence internationale sur l'Internet au service des sciences sociales, 25-27 mars 1998, Bristol (Royaume-Uni).
<http://www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper27.htm>

Poster, Mark (1997), « Cyberdemocracy: Internet and the Public Sphere », dans *Internet Culture*, David Porter (dir.), New York, Routledge, pp. 201-218.

Rheingold, Howard, *The Virtual Community*, 1998.

<http://www.rheingold.com/vc/book/>

Riley, Thomas (2000), *Electronic Governance And Electronic Democracy: Living And Working In The Wired World*, Londres, The Commonwealth Secretariat, 1^{er} mai.

Rojo, Alejandra, *Issues in the Adoption of Electronic Forums* 1996.
<http://www.oise.utoronto.ca/~arojo/Oframes.html>

Ryan, S. *Building online communities*, 1997.

<http://www.builder.com/Business/Community/>

Smith, Marc A. et Peter Kollock (dir.), *Communities in Cyberspace* 1999.
http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/communities_01.htm

Tsagarousiona R., Tambini, D. et Bryon, C. (dir.) (1998), *Cyberdemocracy*, Londres, Routledge.

Royaume-Uni. Cabinet Office, Service First, Effective Performance Division (1998), *An introductory guide: How to consult your users*,

www.cabinet-office.gov.uk/servicefirst/1998/guidance/users/index.htm.

Royaume-Uni, Cabinet Office, Service First (1999), *Modernising Government*

<http://www.cabinet-office.gov.uk/moderngov/index.htm>

États-Unis, The White House, Office of the Press Secretary (1999), *Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies*, 17 décembre.

Van Rooy, Alison. (2000), *Electronic Consultation and Engagement: Lessons for Canada from International Experience*, Politiques et recherche, Affaires intergouvernementales, Bureau du Conseil privé, Ottawa.

[Woolley, David R.](http://www.thinkofit.com/webconf/wcfuture.htm), The Future of Web Conferencing, juin 1998.
<http://www.thinkofit.com/webconf/wcfuture.htm>