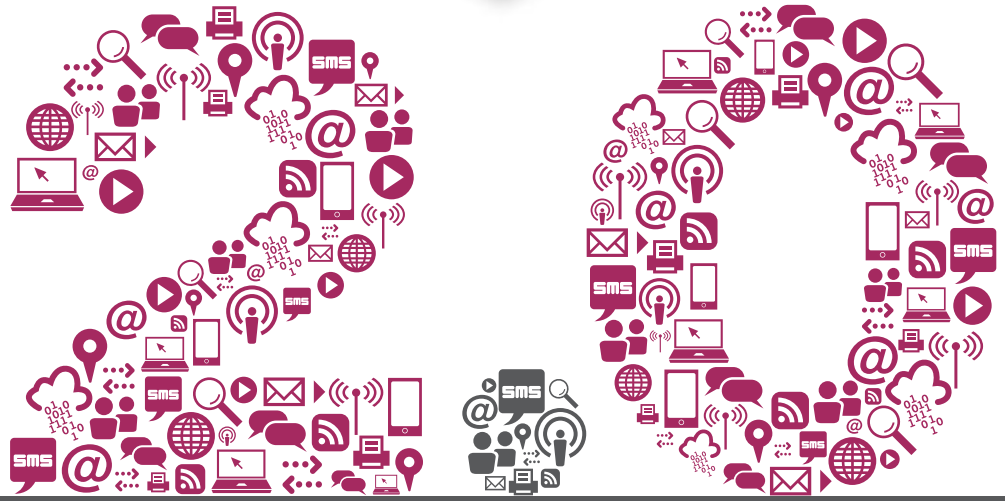
Gouverner ensemble

Comment le Web 2.0 améliorera-t-il les services aux citoyens?

Par Henri-François Gautrin,
député de Verdun
et leader parlementaire adjoint du gouvernement



Québec

Gouverner ensemble

Comment le Web 2.0 améliorera-t-il les services aux citoyens?

Par Henri-François Gautrin,
député de Verdun
et leader parlementaire adjoint du gouvernement

Cette publication a été rédigée
par le Groupe de travail sur le Web 2.0
du député Henri-François Gautrin
et produite en collaboration
avec la Direction des communications
du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
1er étage, bureau 1.15
Québec (Québec) G1A 1A4

Vous pouvez obtenir de l'information
au sujet du Groupe de travail sur le Web 2.0
en vous adressant à :
Téléphone : 418 646-7497
Télécopieur : 418 643-0241
Courriel : hfgautrin@assnat.qc.ca

Dépôt légal - 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN 978-2-550-64052-3 (imprimé)
ISBN 978-2-550-64053-0 (en ligne)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec - 2012

Monsieur le Premier ministre,

Veuillez trouver ci-joint le rapport sur l'utilisation du Web 2.0 par le gouvernement, en réponse au mandat que vous m'avez confié le 19 octobre 2010.

J'ai à dessein intitulé ce rapport « Gouverner ensemble », car le Web 2.0 change en profondeur les rapports entre le gouvernement et les citoyens. En effet, l'Administration, pour répondre aux nouvelles attentes de la population, va devoir changer progressivement ses façons de faire.

Ce rapport se divise en trois parties :

Une première partie explicite les concepts, expose les expériences d'autres gouvernements et relate les essais tentés au gouvernement du Québec.

Les attentes quant à l'utilisation du Web 2.0 sont établies dans la deuxième partie, soit : une plus grande transparence dans l'action gouvernementale ; une participation accrue des citoyens à la gouvernance ; et une meilleure collaboration entre les acteurs de la fonction publique.

En troisième partie, sont abordés les moyens de mettre en œuvre cette vaste transformation, les questions de gouvernance, les problèmes de sécurité et enfin la problématique de la fracture numérique.

Ce rapport est le fruit d'une vaste consultation, d'abord sous forme traditionnelle auprès des dirigeants de la fonction publique québécoise, puis sous forme de débat sur Internet. Nous avons à cette fin adopté avant l'heure les outils du Web 2.0 afin d'interagir tant avec ces mêmes dirigeants qu'avec l'ensemble de la population.

J'ai pu bénéficier tout au long de ce travail du soutien indéfectible du cabinet de la présidente du Conseil du trésor, et en particulier de celui de son directeur de cabinet, monsieur Jean-Pascal Bernier. Je tiens à en remercier madame Michelle Courchesne.

Et j'adresse à toute l'équipe du projet mes félicitations pour la qualité de son engagement. D'abord à son noyau initial formé de :

- Monsieur Choukri Boudghène, directeur administratif du projet
- Madame Émilie Blais-LeBouthillier, conseillère politique
- Madame Marie-Claude Dumais, SCT
- Monsieur Pierre-Étienne Beaulieu, SCT
- Monsieur Philippe Bissonnette, MAMROT
- Monsieur Normand Brissette, SCT

S'est greffé à cette équipe un groupe d'étudiantes et d'étudiants particulièrement brillants :

- Madame Joëlle Bernard, ENAP
- Madame Virginie Joualland, Université Paris II
- Madame Kloé Marchand, Université Laval
- Madame Julie Tremblay, Université Laval
- Monsieur Xavier Plamondon, Université McGill
- Monsieur Jean-Philippe Roy, Université Laval
- Monsieur Adrien Salas, Université de Montréal
- Monsieur Maxime Tessier, Université de Sherbrooke

Et enfin l'équipe des communications du SCT :

- Madame Marie-Michèle Émond
- Madame Isabelle Gagnon
- Madame Diane Tremblay
- Madame Stefania Zenadocchio
- Monsieur Clément Falardeau
- Monsieur Cédric Kack

Je vous prie de croire, Monsieur le Premier ministre, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Henri-François Gautrin
Député de Verdun
Leader parlementaire adjoint du gouvernement

SOMMAIRE
p. 1

INTRODUCTION
p. 9

« QU'EST-CE QUE C'EST ? »
LE WEB 2.0
DANS LES AUTRES PAYS
ET AU QUÉBEC
p. 21

« POURQUOI ? »
UN GOUVERNEMENT 2.0
p. 55

Le Web 2.0, qu'est-ce que c'est ? 23
» Les types d'applications propres au Web 2.0 23
» Vers le Web 3.0 25

Qui utilise le Web 2.0 au Québec ? ... 26
» L'utilisation d'Internet en constante évolution 26
» Les Québécois, adeptes des médias sociaux 27
» Le gouvernement : dans la mire des internautes québécois 29

L'utilisation actuelle du Web 2.0 au gouvernement du Québec 32
» Les blogues et les microblogues 33
» Les applications composites (*mashups*) 35
» Les wikis 36
» Les réseaux sociaux 36

Démarches dans d'autres pays 39
» États-Unis 39
» État de New York 43
» Australie 45
» Royaume-Uni 47
» Canada 50
» Colombie-Britannique 52

La transparence gouvernementale ... 60

La participation active des citoyens .. 72

La collaboration entre les employés des organismes du gouvernement ... 76

Vers une politique de gouvernement ouvert pour le Québec 81

« COMMENT ? »
LA MISE EN ŒUVRE
DU GOUVERNEMENT 2.0
p. 85

CONCLUSION
p. 141

BIBLIOGRAPHIE
p. 145

ANNEXES
p. 157

La mise en œuvre 87
» La transparence gouvernementale 87
» La participation active des citoyens ...98
» La collaboration entre les employés des organismes du gouvernement ..112

La gouvernance 125
» Une gouvernance sous l'autorité directe du premier ministre 125
» La mise en place d'un comité de gouvernance.....125
» Les fonctions du comité de gouvernance.....127
» Le soutien administratif nécessaire..128

La sécurité..... 129
» L'authentification des participants sur les plateformes 2.0.....129
» La protection des renseignements personnels 131

La fracture numérique 135
» L'accessibilité géographique.....135
» L'accessibilité pour les personnes handicapées.....137
» L'accessibilité financière.....138
» Le fossé générationnel.....138

SOMMAIRE

Objectif : proposer des stratégies d'action pour que le Québec puisse tirer les bénéfices du Web 2.0.

Depuis quelques années, on observe un niveau de développement sans précédent des nouvelles technologies, que ce soit dans le domaine des outils informatiques ou des nouveaux modes de communication. Le passage au Web 2.0 a transformé l'internaute en producteur et en diffuseur de contenu ; il est désormais partie intégrante d'un ou de plusieurs réseaux (blogues, wikis, applications composites (*mashups*), réseaux sociaux). Ces nouveaux usages d'Internet ont sans aucun doute une influence sur la société, et l'État québécois doit être en mesure d'adapter sa façon de fonctionner et son offre de services au contexte actuel.

L'objectif du mandat reçu par monsieur Henri-François Gautrin, député de Verdun et leader parlementaire adjoint du gouvernement, soit de proposer des stratégies d'action pour que le Québec puisse tirer les bénéfices du Web 2.0, s'inscrit dans cette volonté de s'adapter à ces nouveaux modes de communication.

Un rapport issu d'une démarche interactive

Pour être en mesure de formuler des recommandations, de nombreux acteurs, comme les sous-ministres et dirigeants d'organismes publics, ont été consultés et associés à la démarche au moyen d'un questionnaire qui a permis d'obtenir un aperçu de l'utilisation du Web 2.0 au sein de l'appareil public. Puis, grâce à des sites de consultation en ligne, les employés de l'État et le grand public ont été mis à contribution afin de formuler leurs commentaires et de proposer leurs idées.

LES CONSTATS

- Avec le Web 2.0, les individus ne sont plus isolés face à une source d'information. Ils sont désormais constitués en réseaux et manifestent de plus en plus d'intérêt à interagir avec le gouvernement par l'intermédiaire des médias sociaux.
- L'accroissement et la diversité des technologies numériques offrent de nouvelles possibilités pour l'administration québécoise, qui lui permettront de répondre aux attentes et aux besoins de la population.
- Plusieurs gouvernements ont pris le virage du Web 2.0 en l'intégrant à leur administration, comme les États-Unis, l'Australie et le Royaume-Uni. Ceux-ci ont mis en place une politique de divulgation proactive des données en plus d'en libéraliser l'accès. Ils se sont munis d'une vision de l'évolution des services publics, qui leur a permis d'innover dans la prestation de services, dans les processus de gestion et dans leurs relations avec leur personnel.

- Le Web 2.0 au gouvernement du Québec n'est pas uniquement un projet technologique, mais un changement de culture et de comportements organisationnels qui doit émaner de la plus haute autorité gouvernementale.

LES OBJECTIFS VISÉS

- Expliquer comment le gouvernement du Québec peut tirer pleinement profit des nouvelles technologies et des nouveaux modes de communication pour améliorer la prestation de services aux citoyens et le fonctionnement interne de l'État.
- Miser sur l'importance d'aborder différemment les rapports entre le gouvernement et les citoyens et entre les ministères et organismes en adoptant une stratégie de communication Web 2.0, qui nécessite, de la part du gouvernement :
  - » la transparence de ses activités ;
  - » une participation active des citoyens à ses actions ;
  - » la collaboration entre les employés des ministères et organismes gouvernementaux.
- Susciter l'engagement des plus hautes instances gouvernementales.

LES VOIES D'ACTION

Pour réaliser ce changement, le gouvernement doit entreprendre des actions stratégiques et établir un échéancier relativement à la mise en œuvre d'un tel projet. Il doit tenir compte des questions de gestion des ressources humaines, de protection des renseignements personnels et de problèmes liés à la sécurité informationnelle ainsi qu'à la fracture numérique.

Voici les recommandations proposées afin que le gouvernement du Québec prenne le virage du Web 2.0 et devienne ainsi un gouvernement ouvert, transparent, participatif et collaboratif.

RECOMMANDATIONS POUR UN GOUVERNEMENT 2.0

Recommandation 1 : Que le gouvernement divulgue progressivement et de manière proactive, sur un site unique, l'ensemble des données gouvernementales. Ces données devraient être disponibles dans des formats libres et compatibles avec les logiciels de traitement de données.

Recommandation 2 : Que le gouvernement du Québec s'engage à stimuler et à favoriser la participation citoyenne à l'élaboration et à l'évaluation de ses actions et de ses politiques.

Recommandation 3 : Que le gouvernement s'engage à utiliser le potentiel du Web 2.0 pour stimuler et faciliter la collaboration des employés au sein et entre les différents ministères et organismes gouvernementaux.

Recommandation 4 : Que le premier ministre du Québec affirme dans une déclaration sa volonté d'orienter son gouvernement sur la voie du Web 2.0 et de faire de son gouvernement un « gouvernement ouvert ».

LA MISE EN ŒUVRE DU GOUVERNEMENT 2.0

Recommandation 5 : La mise en œuvre du projet doit se faire de façon progressive et coordonnée ; cependant, il importe que, dès le départ, chaque unité fixe des objectifs clairs, un échéancier précis et des moyens d'en mesurer la réalisation.

LA TRANSPARENCE GOUVERNEMENTALE

Recommandation 6 : Que soit instauré un portail unique donnant accès aux données gouvernementales et que, dans un premier temps, celles-ci soient celles inscrites dans le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Recommandation 7 : Que l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) soit le dépositaire de toutes les données statistiques des organismes publics, qui satisfont aux critères de l'Institut.

Recommandation 8 : Que l'ensemble des données gouvernementales qui n'ont pas un caractère statistique soit archivé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec qui aura la responsabilité d'en vérifier la qualité.

Recommandation 9 : Que ces données gouvernementales soient traduites dans un langage ouvert qui en permettra le traitement et la recherche par ordinateur et que soit développé un moteur de recherche à cet effet.

Recommandation 10 : Que les données gouvernementales déposées sur le site unique « données.gouv.qc.ca » soient placées sous licence libre, du type *Licence gouvernement ouvert*, un outil juridique qui accorde des droits étendus aux utilisateurs de la plateforme pour la réutilisation des données sans toutefois priver le gouvernement de son droit de paternité.

LA PARTICIPATION CITOYENNE

Recommandation 11 : Que soit mis en place, parallèlement au site de divulgation des données gouvernementales, un système de rétroaction qui permettra de mieux cibler les besoins des citoyens et ceux des entreprises.

Utilisation des données ouvertes

Recommandation 12 : Que soient développés des incitatifs pour encourager une utilisation innovatrice et créatrice des données gouvernementales.

Communication gouvernementale

Recommandation 13 : Que dans toute stratégie de communication, les ministères et organismes incluent une dimension médias sociaux et qu'ils élaborent une méthode de gestion de la rétroaction citoyenne pour stimuler le dialogue.

Recommandation 14 : Que l'administration publique se dote d'un système de veille commun afin de réagir aux commentaires formulés sur les réseaux sociaux.

Espaces de débats sur les grands projets gouvernementaux

Recommandation 15 : Que les ministères et organismes, grâce aux outils du Web 2.0, conçoivent des espaces de débats autour de leurs grands projets pour permettre aux citoyens d'y participer, tant dans l'élaboration que dans la prise de décision, et que ces mécanismes fassent partie de leur déclaration de services aux citoyens.

Recommandation 16 : Que soit développé un moyen informatique permettant d'analyser la participation citoyenne et que les ministères et organismes, dans leur stratégie de communication, informent les citoyens sur la façon dont ils tiennent compte de la participation obtenue.

Forum citoyen

Recommandation 17 : Que le gouvernement crée un forum citoyen de dialogue et que celui-ci soit administré au niveau central par le Secrétariat à la communication gouvernementale.

LA COLLABORATION

Un réseau social interne

Recommandation 18 : Que soit amélioré l'intranet gouvernemental pour y inclure un outil de collaboration du type réseau social, qui permet des fonctionnalités comme le partage de documents, la stimulation du brassage d'idées, la bonification de l'information et les interactions entre les employés de la fonction publique.

Une nouvelle gestion des ressources humaines

Recommandation 19 : Que le gouvernement développe, grâce aux outils du Web 2.0, une vision de l'amélioration de la qualité de ses services qui implique les employés de l'État.

Recommandation 20 : Que l'administration publique québécoise amorce un véritable changement de sa culture organisationnelle en encourageant le partage de l'information, la cocréation de nouvelles connaissances et une plus grande responsabilisation des employés de l'État.

Recommandation 21 : Que le gouvernement fournisse au personnel le soutien nécessaire pour intensifier l'utilisation des outils du Web 2.0 en respectant les normes de l'éthique et l'intégrité professionnelle.

Recommandation 22 : Que le gouvernement responsabilise ses employés en leur accordant sa confiance pour innover et profiter des possibilités offertes par les outils du Web 2.0.

LA GOUVERNANCE

Recommandation 23 : Que la gouvernance du projet soit placée sous l'autorité directe du premier ministre afin qu'il fasse connaître, dans une déclaration, sa volonté quant à la réalisation du projet, tout en rappelant que les changements doivent se faire progressivement.

Recommandation 24 : Que soit constitué un comité de gouvernance formé du représentant du premier ministre, du secrétaire à la communication gouvernementale et du dirigeant principal de l'information ou de leurs représentants.

Recommandation 25 : Que le comité de gouvernance ait pour fonction, en collaboration avec les sous-ministres et les dirigeants d'organisme, d'amorcer et de coordonner les actions menant à la mise en œuvre des différentes phases du projet.

Recommandation 26 : Que dans son travail, le comité de gouvernance soit soutenu par deux structures administratives hébergées au ministère du Conseil exécutif, l'une pour soutenir les ministères et organismes dans l'élaboration des projets de mise en œuvre, l'autre pour établir les échéanciers et valider ces projets.

LA SÉCURITÉ

Recommandation 27 : Que le gouvernement prenne les mesures appropriées pour protéger son identité sur les médias sociaux et ne transmette, sur ceux-ci, qu'une information ciblée compte tenu des risques inhérents aux problèmes d'authentification.

Recommandation 28 : Qu'une attention particulière soit accordée à la protection des renseignements personnels au moment de la mise en place des espaces de réseautage gouvernementaux et qu'une politique de confidentialité ainsi que des conditions d'utilisation respectant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur les documents personnels et les documents électroniques soient établies.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Recommandation 29 : Que le Québec poursuive ses efforts afin de donner accès à la bande passante à haute vitesse sur la totalité de son territoire.

Recommandation 30 : Que les contenus publiés et les espaces de dialogue gouvernementaux soient adaptés à la réalité des citoyens souffrant de handicaps.

Recommandation 31 : Que le coût d'accès à Internet et aux outils technologiques reste raisonnable.

Recommandation 32 : Que des séances de formation soient offertes aux citoyens, quelle que soit leur condition (âge, handicap, exclusion sociale), pour mieux maîtriser ces nouvelles technologies.

INTRODUCTION

Le gouvernement du Québec a pour mission de répondre aux besoins de la population et de prendre des décisions pour développer le Québec et y maintenir une bonne qualité de vie. Il a constamment su s'adapter aux nombreux changements, tant économiques que sociologiques ou technologiques. Les décisions prises pour soutenir le développement au cours des cinquante dernières années illustrent à quel point le Québec d'aujourd'hui a su bénéficier de ces actions pour répondre aux besoins actuels de sa population. C'est le propre d'un gouvernement actif et attentif, qui n'hésite pas à évoluer en fonction du contexte sociétal.

Les défis

« Le gouvernement devra faire preuve de créativité, d'expertise et d'engagement à une époque où les citoyens réclament une plus grande accessibilité lorsqu'ils communiquent et traitent avec l'appareil public. »

Aujourd'hui, l'administration publique québécoise fait face à des défis de taille. Le potentiel que représente l'essor des technologies numériques crée de nouvelles attentes chez les citoyens. Ceux-ci aspirent à une administration plus efficace, accessible, proactive, interactive et souple. Pour répondre à cette aspiration, le gouvernement devra faire preuve de créativité, d'expertise et d'engagement à une époque où les citoyens réclament une plus grande accessibilité lorsqu'ils communiquent et traitent avec l'appareil public. L'État doit donc trouver des solutions pour répondre à ce désir de proximité et s'adapter à ces nouvelles réalités proposées par l'usage du Web 2.0.

Ces solutions, il devra les appliquer dans un contexte où la réduction de la dette publique est devenue un défi et où les contraintes financières ont amené l'administration publique à effectuer d'importantes compressions budgétaires. Cela l'oblige à une recherche constante d'efficacité dans l'usage des ressources humaines et financières qu'il peut mettre à la disposition des ministères et organismes.

De plus, le vieillissement de la population au cours des prochaines années représente un important défi d'ordre démographique. Avec le départ massif d'employés expérimentés, l'administration publique devra composer avec une rareté des ressources disponibles dans certains domaines et un renouvellement accéléré de sa main-d'œuvre. Pour favoriser l'attraction de la main-d'œuvre, l'administration publique devra adapter sa culture organisationnelle, maximiser l'usage des technologies numériques pour répondre aux besoins, s'ajuster aux comportements des jeunes natifs numériques et faciliter leur intégration.

« Les citoyens en réseaux s'attendent aussi à un État en réseau. Ils ne veulent plus être des consommateurs passifs d'information et de services gouvernementaux, mais des partenaires, voire des acteurs dans l'élaboration des politiques et des services publics. »

L'accroissement de l'utilisation des nouvelles technologies

Au cours des dernières années, les nouvelles technologies se sont développées de façon spontanée, autant sur le plan matériel que sur celui des mentalités et des manières de conceptualiser les relations entre les individus. Dorénavant, les gens utilisent leur téléphone intelligent ou leur tablette numérique, échangent avec leurs connaissances sur les réseaux sociaux, accèdent à de l'information en ligne et se connectent à des services de façon extrêmement rapide, et ce, peu importe l'endroit où ils se trouvent.

À cet égard, le Québec ne fait pas exception et sa population adopte de plus en plus les nouvelles technologies de communication issues du Web 2.0, autant pour s'informer, consommer, s'instruire et obtenir des services que pour se divertir. Les gens peuvent dorénavant communiquer instantanément avec leurs amis en communauté de réseaux, réagir à une information reçue et, le cas échéant, collaborer à la création et à la modification d'une information. Les outils émanant du Web 2.0, réseaux sociaux, blogues et microblogues, wikis, applications composites (*mashups*) ainsi que l'utilisation répandue des ordinateurs portables et des téléphones intelligents pavent la voie à cette nouvelle réalité.

Cette évolution a pour conséquence d'élever les attentes de la population à l'égard de son gouvernement. Les citoyens en réseaux s'attendent aussi à un État en réseau. Ils ne veulent plus être des consommateurs passifs d'information et de services gouvernementaux, mais des partenaires, voire des acteurs dans l'élaboration des politiques et des services publics. Ces nouveaux moyens de communication augmentent les attentes des citoyens quant à la transparence de l'administration publique, à leur participation aux activités gouvernementales et à l'accessibilité aux services publics.

Dans ce contexte, l'Administration se doit de se questionner, à savoir comment utiliser les outils du Web 2.0 pour répondre efficacement aux nouvelles attentes des citoyens et des entreprises.

Ces nouveaux modes de communication nous amènent à redéfinir les rapports entre le gouvernement et la population, mais aussi entre les acteurs et les organismes gouvernementaux. Les outils du Web 2.0 permettent aux employés de l'État de briser l'isolement pour ainsi accroître le travail en réseau et favoriser la collaboration.

« Le Web 2.0 ouvre d'énormes possibilités pour modifier et améliorer la prestation de services à la population, la participation des citoyens et la recherche d'une plus grande efficacité de l'appareil de l'État. »

Un passage nécessaire à l'action

De nombreux gouvernements ont déjà adopté des politiques et des stratégies pour améliorer leur fonctionnement interne et ainsi mieux répondre aux demandes des citoyens et des entreprises, et cela dans un souci de transparence, de collaboration et de participation. Le Web 2.0 ouvre d'énormes possibilités pour modifier et améliorer la prestation de services à la population, la participation des citoyens et la recherche d'une plus grande efficacité de l'appareil de l'État. Comme le développement des nouvelles technologies s'effectue à une vitesse fulgurante depuis ces dernières années, il est nécessaire d'analyser les conséquences que celles-ci peuvent avoir sur la société, mais surtout de savoir comment le gouvernement peut les utiliser et se mettre à l'heure du temps. Dans une société démocratique, il est important de tenir compte des éléments qui favorisent la démocratisation. Les citoyens détiennent une expertise dans un ou plusieurs domaines, et le gouvernement a la chance, par l'utilisation du Web 2.0, de profiter de cette importante expertise individuelle.

Le mandat

Le premier ministre du Québec, monsieur Jean Charest, a tenu à ce que le Québec s'inscrive lui aussi dans ce courant. À cette fin, il a confié au député de Verdun et leader parlementaire adjoint du gouvernement, monsieur Henri-François Gautrin, le mandat d'analyser la question et de faire au gouvernement toutes recommandations pertinentes.

Gouvernement du Québec
Le premier ministre

Québec, le 19 octobre 2010

Monsieur Henri-François Gautrin
Député de Verdun
Leader parlementaire adjoint du gouvernement
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) Canada

Cher collègue,

Les réseaux sociaux et le Web 2.0 ont pris une importance grandissante, particulièrement auprès des jeunes générations et sont en voie de révolutionner les rapports sociaux. L'Internet n'est plus seulement une source d'information créée par une autorité et consultée par les internautes, mais un moyen pour ceux-ci de générer de nouvelles informations que peuvent s'approprier les autres internautes. Il est donc important que le Québec réfléchisse aux modifications que cela va entraîner dans les rapports entre les acteurs sociaux, économiques et politiques du Québec, et principalement entre les citoyens et le gouvernement.

Nous devons être en mesure de nous adapter à cette nouvelle donne, et c'est pourquoi je désire vous confier un mandat d'analyse des incidences pour la société québécoise, et en particulier pour le gouvernement, de l'utilisation de plus en plus répandue de ces réseaux sociaux et du Web 2.0. J'aimerais que vous proposiez des stratégies d'action au gouvernement afin que le Québec puisse en tirer tous les avantages possibles.

Par ailleurs, le principe fondamental du Web 2.0 étant que l'initiative vient de ses utilisateurs, il est important que les internautes québécois soient associés de près à votre réflexion et qu'ils puissent s'approprier vos recommandations ; à cette fin, je souhaite que vous organisiez une interaction avec eux, pour cerner tout le potentiel de ces nouveaux moyens de communication. Je souhaite aussi que vous soyez en mesure de débuter ces consultations le plut tôt possible afin que votre rapport final soit livré d'ici la fin 2011.

Pour exécuter ce mandat, vous pourrez compter sur l'appui du gouvernement, par l'entremise du cabinet de la présidente du Conseil du trésor auquel votre conseiller politique est déjà rattaché, et qui vous accompagnera pour déterminer les ressources qui pourraient être mises à votre disposition.

La tâche qui vous est confiée est d'importance. Je suis convaincu de l'impact qu'elle aura sur notre futur et nos façons de procéder.

En vous remerciant d'accepter ce mandat, je vous prie d'agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le premier ministre,
Jean Charest

« Une démarche interactive a permis d'associer activement les employés de l'État et les internautes québécois à cette réflexion afin qu'ils puissent contribuer à l'avancement des travaux et participer à la formulation des recommandations, voire se les approprier. »

La démarche

Pour remplir ce mandat, monsieur Henri-François Gautrin s'est adjoint un groupe de travail constitué de fonctionnaires, de professionnels et d'étudiants experts dans le domaine. Une démarche interactive a permis d'associer activement les employés de l'État et les internautes québécois à cette réflexion afin qu'ils puissent contribuer à l'avancement des travaux et participer à la formulation des recommandations, voire se les approprier.

1. UNE CONSULTATION AUPRÈS DE PERSONNES ASSOCIÉES À L'ACTION GOUVERNEMENTALE

Dans un premier temps, un questionnaire a été envoyé, en janvier 2011, aux principaux dirigeants de la fonction publique. Ce questionnaire (voir annexe I) visait à recueillir de l'information sur les actions entreprises dans l'administration publique québécoise et dans les réseaux de la santé et de l'éducation en matière d'utilisation des outils du Web 2.0. L'enquête a permis de recueillir des suggestions et de mieux appréhender les risques potentiels. Plus de 100 dirigeants ont répondu à ce questionnaire. Celui-ci comprenait six grandes catégories de questions :

- Les pratiques actuelles au gouvernement
- Les pratiques qui pourraient être établies au gouvernement
- Les projets pilotes porteurs
- Les pratiques en matière de sécurité
- L'utilisation du Web 2.0 par les employés de l'État
- Les moyens utilisés pour combler le fossé numérique

2. UN ÉCHANGE SUR INTERNET AVEC LES EMPLOYÉS DE L'ÉTAT

Dans un second temps, une plateforme de consultation privée a été mise en place en juin 2011. Elle a permis à plusieurs acteurs gouvernementaux intéressés, en particulier ceux qui avaient répondu au questionnaire, d'échanger avec d'autres employés de l'État à propos de l'utilisation du Web 2.0 et d'approfondir certaines questions, par exemple celle du « gouvernement ouvert » ou celle de la gouvernance du projet. Ces discussions se sont naturellement orientées vers des propositions.

Pas moins de 50 idées ont été soumises au cours de cette consultation privée qui a recueilli un total de 190 commentaires et 170 votes. Cette communauté compte 406 membres inscrits et elle a été consultée à 2 833 reprises depuis le lancement, soit entre le 20 juin et le 31 octobre 2011.

Les résultats de la consultation privée

Les participants à cette consultation sont issus des différents ministères et organismes de l'appareil québécois et ils représentent de nombreux secteurs, principalement les communications et les technologies de l'information. L'analyse des échanges démontre un vif intérêt pour le Web 2.0, notamment en ce qui concerne la mise en place de projets de collaboration interne et la gestion du changement. Même si les idées et commentaires déposés soulignent le scepticisme et les craintes des auteurs devant le nécessaire changement, on observe une réelle volonté d'aller en ce sens pour, entre autres, briser les silos, partager et capitaliser des connaissances. Selon plusieurs participants, un des premiers pas serait de donner aux employés l'accès aux médias sociaux et de mettre en place de nouvelles politiques pour instaurer un réel changement de culture organisationnelle en établissant un climat de confiance propice à l'innovation (voir annexe II : Tableau des idées – Consultation privée).

Le compte **Twitter** (http://twitter.com/gautrinweb2) (@Gautrinweb2) compte 683 abonnés et la page **Facebook** (http://www.facebook.com/pages/Consultation-publique-Gautrin-Web-20/217179104994458) (Consultation publique – Gautrin Web 2.0) 212 abonnés.

3. UNE CONSULTATION PUBLIQUE AUPRÈS DES INTERNAUTES QUÉBÉCOIS (WWW.CONSULTATIONGAUTRINWEB2.GOUV.QC.CA)

Dans un troisième temps, toujours sur Internet, une consultation auprès du grand public a été amorcée à la fin du mois de juillet 2011 pour obtenir des suggestions supplémentaires quant à l'utilisation du Web 2.0 par le gouvernement. Les réseaux Twitter et Facebook ont été mis à contribution pour signaler l'existence de cette consultation, susciter, encourager le dialogue et partager de l'information.

Pas moins de 115 idées ont été soumises au cours de cette consultation publique, et on enregistre un total de 746 commentaires et de 2 217 votes. Cette communauté compte 436 membres inscrits et elle a été consultée à 15 134 reprises depuis le lancement, soit du 25 juillet au 31 octobre 2011.

Les résultats de la consultation publique

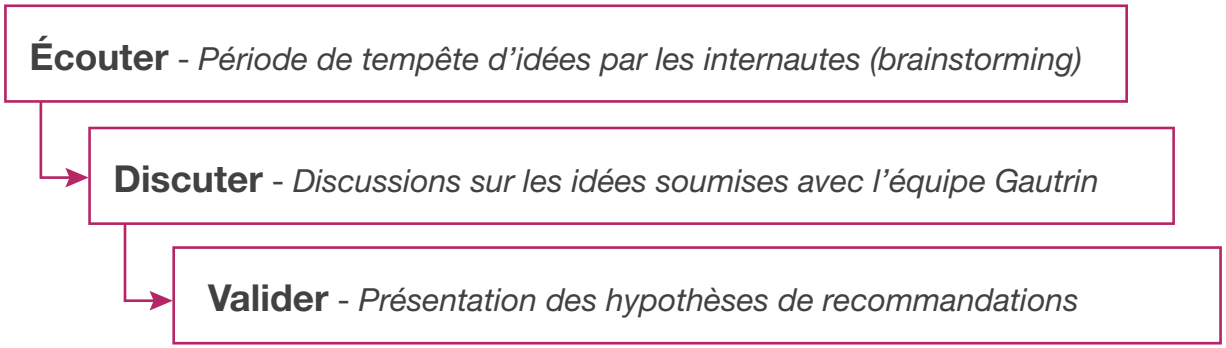
Ouverte à tous, la consultation a réuni principalement des personnes intéressées aux médias sociaux, et au Web 2.0 en général, que ce soit en raison d'un intérêt personnel ou professionnel. La participation citoyenne et la transparence gouvernementale ont été au cœur des échanges sur cette plateforme. Cela illustre l'engagement citoyen des commentateurs et auteurs d'idées du site, qui sont en quête de l'amélioration de la gestion de l'État et d'une plus grande efficacité gouvernementale. De façon générale, les participants désirent une plus large ouverture et une relation de proximité avec leur gouvernement. Ils veulent pouvoir participer activement aux actions gouvernementales en donnant leur opinion relativement aux priorités et activités gouvernementales. Ils recherchent un dialogue sans intermédiaire avec les employés de l'État et aimeraient trouver plus rapidement l'information et les services en ligne. Plusieurs participants ont souligné les bénéfices de l'utilisation des logiciels libres qui créent des possibilités de collaboration et réduisent les coûts des projets technologiques. Enfin, selon l'information recueillie, l'ouverture des données gouvernementales représente une étape nécessaire pour permettre de profiter pleinement du potentiel de l'information détenue par l'État (voir annexe III : Tableau des idées – Consultation publique).

LES CONSULTATIONS EN LIGNE

Comme le Web 2.0 est le fruit de la participation d'utilisateurs de sites Web, il est intéressant pour le gouvernement du Québec de connaître l'opinion des personnes concernées pour améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et son efficacité interne. Les participants ont soumis leurs idées et fait valoir leur opinion en commentant ou en votant sur les idées proposées. Ces consultations en ligne auprès d'utilisateurs et de spécialistes ont permis d'alimenter la réflexion et la structuration du rapport. Des idées ont été énoncées, suivies de discussions et de débats tenus en ligne.

« Ce rapport a été rédigé dans un esprit collaboratif, donnant ainsi un avant-goût d'une participation citoyenne et d'une collaboration interne, et ce, grâce aux outils du Web 2.0. »

Les recommandations ont été soumises afin de recueillir des votes et des commentaires en guise de validation. Ce processus (voir schéma ci-dessous) a permis de structurer les échanges.



Ce rapport a été rédigé dans un esprit collaboratif, donnant ainsi un avant-goût d'une participation citoyenne et d'une collaboration interne, et ce, grâce aux outils du Web 2.0.

LE RAPPORT

Afin de bien cerner et d'expliquer les incidences de l'utilisation du Web 2.0 et de ses réseaux sociaux pour la société québécoise, et en particulier pour le gouvernement, et de proposer des stratégies d'actions pour le Québec, le rapport est constitué de trois parties, articulées autour des points suivants : Qu'est-ce que c'est ?, Pourquoi ? et Comment ?

- Qu'est-ce que c'est ?
  Dans la partie « Qu'est-ce que c'est ? », il sera question : de préciser ce qu'est le Web 2.0, l'utilisation qui en est faite actuellement par le gouvernement du Québec et les démarches entreprises par d'autres gouvernements.
- Pourquoi ?
  Dans la partie « Pourquoi ? », on décrira les avantages qui résulteront, pour le gouvernement du Québec, de l'usage du Web 2.0 : la transparence, la participation citoyenne et la collaboration entre les employés du secteur public.
- Comment ?
  Dans la partie « Comment ? », on abordera les conditions nécessaires à la réalisation d'un tel projet, en particulier les questions de mise en œuvre, de gestion des ressources humaines, de gouvernance, de sécurité et de réduction de la fracture numérique.

01

« QU'EST-CE QUE C'EST ? »

Le Web 2.0
dans les autres pays
et au Québec

« L'internaute n'est plus seulement un simple consommateur d'information, mais il devient aussi un producteur et un diffuseur d'information. »

1. Le Web 2.0, qu'est-ce que c'est ?

Le Web 2.0 a été introduit en 2004 par Tim O'Reilly[1] pour décrire une nouvelle génération d'Internet centrée sur une participation plus active des internautes.

De façon générale, le Web 2.0 désigne une étape de l'évolution d'Internet. Le Web 1.0 propose du contenu consultatif et des communications par courrier électronique. Les gouvernements y contribuent en produisant de nombreuses pages sur la toile. Mais, fait important, l'internaute n'y joue qu'un rôle passif, car il ne peut pas apporter sa contribution à ce contenu.

Par contre, le Web 2.0 est caractérisé par la diversification des plateformes matérielles et par de riches applications en ligne favorisant l'interaction entre les internautes. Il repose sur les principes de décentralisation, de participation et de simplicité d'utilisation.

L'internaute n'est plus seulement un simple consommateur d'information, mais il devient aussi un producteur et un diffuseur d'information. Ces interactions entre les internautes constituent le pivot de cette nouvelle version du Web où l'information circule très rapidement par des réseaux de plus en plus nombreux.

1.1 LES TYPES D'APPLICATIONS PROPRES AU WEB 2.0

On peut distinguer essentiellement quatre types d'applications propres au Web 2.0 : les blogues et les microblogues, les applications composites (*mashups*), les wikis et les réseaux sociaux. Celles-ci offrent la possibilité de s'informer, de créer, d'échanger, de partager, de communiquer et de se divertir en un seul et même endroit. On peut les regrouper en deux grandes classes, soit :

- Celles qui facilitent **le partage** d'intérêts communs, de photos, de musique ainsi que de vidéos, avec un réseau plus ou moins étendu d'amis. On pense à cet effet aux réseaux sociaux tels que Facebook, YouTube, Twitter ou Flickr.
- Celles qui permettent aux personnes d'un même réseau **de travailler en commun** sur un même document. Il s'agit ici des blogues, des wikis ainsi que des applications composites.

1 O'REILLY, T. 2005, *What is Web 2.0?*. http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html [En ligne] Site Web consulté le 22 juin 2011.

Les wikis

Les wikis sont des sites Web dont les contenus sont créés et modifiés par les utilisateurs. Ils peuvent être ouverts à tous ou d'accès restreint ou encore il peut y avoir certaines restrictions quant au profil des internautes habilités à modifier des pages. Certains wikis permettent notamment à un abonné de suivre l'évolution d'une page, les contributions d'une personne en particulier ou toutes les créations de page.

L'historique d'un wiki indique généralement la date de la modification et le nom ou l'adresse IP de son auteur. Il permet ainsi de vérifier le respect du droit d'auteur en gardant une trace de tous les éditeurs d'un article.

Le plus consulté de tous les wikis est l'encyclopédie Wikipédia. C'est un projet d'encyclopédie collective établie sur Internet, universelle, multilingue et fonctionnant sur le principe du wiki. Son objectif est d'offrir un contenu librement réutilisable, neutre et vérifiable, auquel chacun peut contribuer.

Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux ou sites de réseautage sont des applications Internet qui permettent à l'internaute de créer des liens entre des personnes partageant des intérêts communs. Ainsi, des gens peuvent se lier dans le but d'avoir des échanges virtuels. Les réseaux sociaux mettent à contribution les internautes et les placent au cœur d'un contenu flexible et évolutif.

Au cours des dernières années, l'expansion du Web 2.0 a donné naissance à des réseaux sociaux de toutes sortes, tels que Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn et Flickr (voir la présentation des principaux réseaux sociaux en annexe IV). Ceux-ci ont amené une révolution dans les façons de faire et de communiquer.

Les blogues et les microblogues

Les blogues sont des espaces Web alimentés et animés par un ou plusieurs individus, appelés blogueurs, qui permettent de diffuser de l'information, mais aussi d'échanger avec d'autres internautes. Le titulaire du blogue formule des commentaires qui peuvent susciter des réactions dans l'ensemble de la cybercommunauté, propos qui sont, le cas échéant, inclus ou non sur le blogue. Il s'agit, d'une part, de pouvoir faire valoir la position du titulaire du blogue et, d'autre part, de susciter des échanges et des débats autour de cette position. Twitter fait partie de cette catégorie en tant qu'outil de microblogage.

Les applications composites *(mashups)*

Il s'agit d'applications Web qui combinent, sous l'autorité de l'internaute, des informations provenant de sources diverses et qui, une fois intégrées, engendrent une nouvelle information. Le principe d'une application composite est donc d'agréger du contenu provenant d'autres sites afin de créer un nouveau contenu. Le fait d'associer une ou plusieurs informations leur donne une valeur ajoutée puisqu'elles génèrent un contenu différent qui vise à répondre à un autre besoin.

À titre d'exemple, l'internaute associe une information et sa géolocalisation en utilisant les cartes de Google Maps, donnant ainsi une profondeur supplémentaire aux deux données d'origine.

Ainsi, les applications composites amènent la création de données interactives et apportent une perspective différente, comme il est démontré dans l'exemple ci-dessus.

Le Web 3.0 sera quant à lui sémantique, c'est-à-dire qu'au lieu de simplement montrer le contenu de la page, il pourra en comprendre le sens et faire des liens avec de l'information de même nature se trouvant ailleurs sur le réseau Internet[2].

1.2 VERS LE WEB 3.0

Alors que le Web 2.0 prend de plus en plus d'ampleur, on observe l'émergence d'une nouvelle forme de Web qui tend à se développer, soit le Web sémantique, communément appelé le Web 3.0. Si le Web 2.0 est caractérisé par la création de contenus par des internautes, le Web 3.0 se veut « intelligent », c'est-à-dire qu'il est en mesure de comprendre les contenus, de contextualiser les termes et d'établir des liens avec d'autres contenus. Il va plus loin que le sens premier des mots puisqu'il peut comprendre le sens global donné par les internautes. Cela fait en sorte que le contenu et la navigation par les usagers sont propres à chacun.

Cette nouvelle étape de transformation de la toile comporte plusieurs avantages, notamment en ce qui a trait à la classification de la multitude de contenus présents. Comme il existe des milliards de pages sur Internet, le Web 3.0 faciliterait la navigation grâce à sa capacité de reconnaître des contenus. Qui plus est, on peut penser que ces nouveaux paramètres révolutionneront les rapports entre les individus et le monde virtuel, et qu'il est fort possible que cela sera la prochaine étape à franchir après le Web 2.0.

2 UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, *Le Web 3.0 s'en vient et il sera sémantique !*, 18 octobre 2010. http://www.nouvelles.umontreal.ca/recherche/sciences-technologies/20101018-le-Web-3.0-sen-vient-et-il-sera-semantique.html [En ligne] Page Web consultée le 20 juillet 2011.

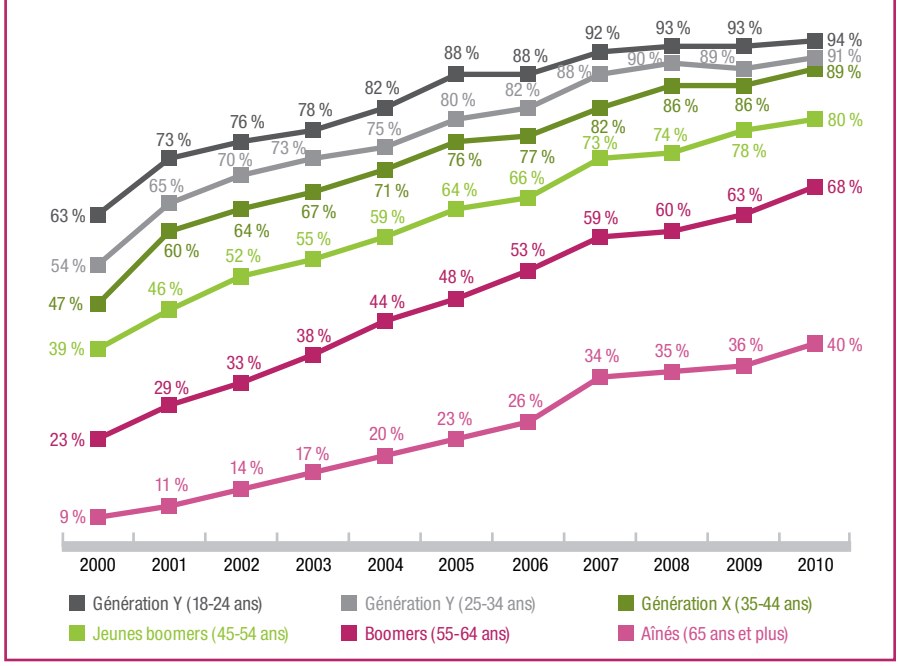
2. Qui utilise le Web 2.0 au Québec ?

L'utilisation d'Internet et du Web 2.0 par les Québécois est en constante progression, comme en témoignent les études faites par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) dans ses publications annuelles *NETendances*.

2.1 L'UTILISATION D'INTERNET EN CONSTANTE ÉVOLUTION

L'enquête *De Y à A : cinq générations d'internautes*, publiée en 2010, montre l'ampleur de l'utilisation d'Internet par les différents groupes d'âge de la société[3]. Alors que plus de la moitié des personnes dans chaque groupe d'âge sont des internautes, on constate qu'avec les années le nombre d'internautes réguliers de tous âges est en constante évolution, comme le montre le graphique ci-dessous.

Taux d'utilisateurs réguliers d'Internet, 2000-2010



CEFRIO, « De Y à A : cinq générations d'internautes », *NETendances 2010*, vol. 1, nº 8, p. 5.

3 CEFRIO, « De Y à A : cinq générations d'internautes », *NETendances 2010*, vol. 1, nº 8. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Projets/NETendances-Vol1_8_generations_LR.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 16 août 2011.

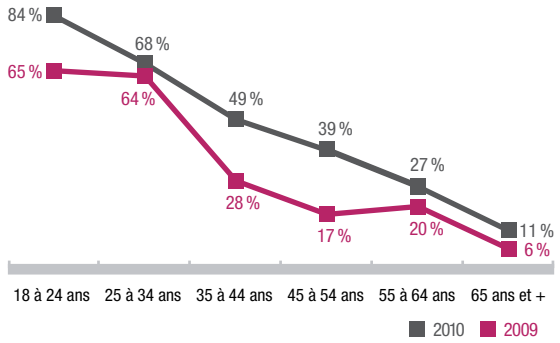
Les médias sociaux, une tendance mondiale

« Parmi les plateformes populaires, celle de Facebook compte maintenant 750 millions d'usagers actifs à travers le monde alors que l'utilisateur moyen a 130 amis. Au Canada seulement, d'août 2010 à mars 2011, le nombre d'inscriptions à ce site a progressé de six points de pourcentage. Twitter n'est pas en reste non plus puisqu'au 30 juin 2011 il annonçait que 200 millions de gazouillis étaient maintenant envoyés par jour. À titre comparatif, ce chiffre s'élevait à 2 millions en janvier 2009 et à 65 millions il y a un an. En 2010, YouTube a pour sa part dépassé les 700 milliards de vidéos regardées sur son site. Il souligne d'ailleurs que le nombre de vidéos intégrées à la plateforme YouTube en 60 jours dépasse celui qu'ont créées les trois principales chaînes de télévision américaines en 60 ans. Dans ce contexte, il est difficile d'ignorer le phénomène des médias sociaux[6]. »

En effet, une forte proportion de Québécois (82 %) sont des usagers réguliers ou occasionnels des sites Web[4]. Ce sont les jeunes qui arrivent en tête, car dans la catégorie des 18-34 ans, 96 % des personnes surfent sur Internet[5]. C'est également au sein de la génération Y que l'on trouve le plus d'adeptes du divertissement en ligne et du Web 2.0.

2.2 LES QUÉBÉCOIS, ADEPTES DES MÉDIAS SOCIAUX

Participation à un site de réseautage (2009-2010)



Base : internautes québécois – n = 823 (2010) et n = 812 (2009)

CEFRIO, « L'explosion des médias sociaux », *NETendances 2010*, vol.1, nº 1, p. 6.

Au Québec, les médias sociaux ont pris une importance grandissante au sein de la société. Les internautes québécois se sont rapidement approprié ces outils de publication et de partage. Selon l'enquête *L'explosion des médias sociaux*, l'utilisation des médias sociaux s'est intensifiée en 2010. En effet, 78 % des internautes québécois ont fréquenté ou ont contribué au contenu d'au moins un média social, qu'il s'agisse de réseaux sociaux, de blogues ou de microblogues[7]. Comme le démontrent les tableaux ci-dessous, entre 2009 et 2010, la participation à des réseaux sociaux s'est accrue de plus de 41 %[8].

4 CEFRIO, « De Y à A : cinq générations d'internautes », *NETendances 2010*, vol.1, nº 8, p. 4. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Projets/NETendances-Vol1_8_generations_LR.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 16 août 2011.

5 *Ibid.*, p. 5.

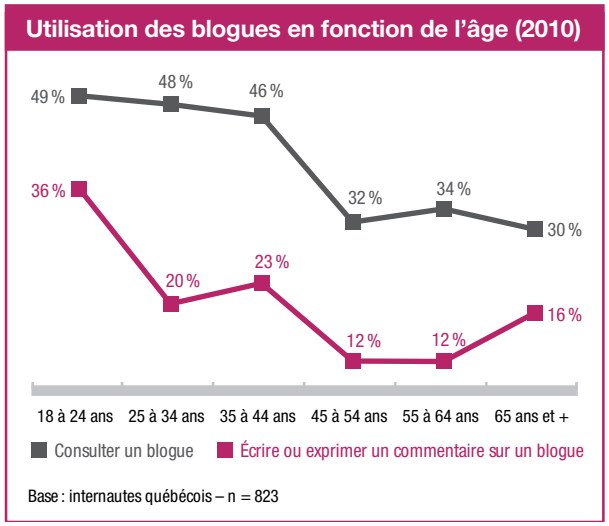
6 CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances 2011*, vol. 2, nº 1, p. 4. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NET_1-MediasSociaux_finalavecliens_.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 octobre 2011.

7 CEFRIO, « L'explosion des médias sociaux », *NETendances 2010*, vol.1, nº 1, p. 4. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NETendances-Vol1-1.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 26 août 2011.

8 *Ibid.*, p. 5.

« Désormais, les médias sociaux sont de plus en plus utilisés par les internautes et continuent de faire des adeptes dans toutes les tranches d'âge. »

De la même façon, on peut constater que la consultation des blogues tend à se généraliser.



CEFRIO, « L'explosion des médias sociaux », *NETendances 2010*, vol.1, nº 1, p. 10.

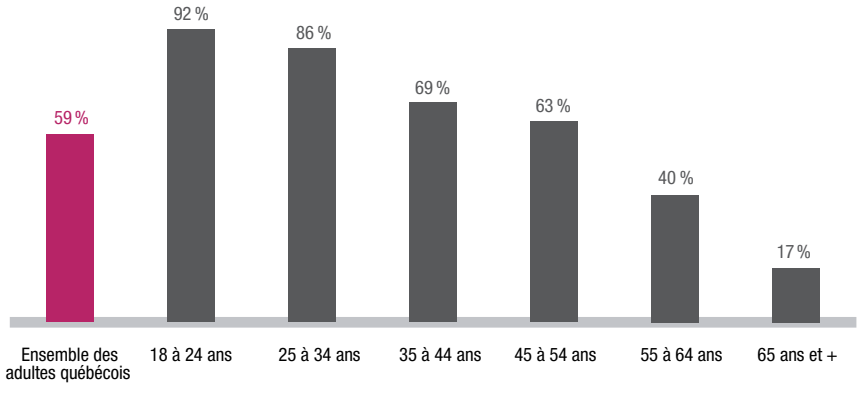
Désormais, les médias sociaux sont de plus en plus utilisés par les internautes et continuent de faire des adeptes dans toutes les tranches d'âge. L'enquête *L'engouement pour les médias sociaux au Québec* de 2011 indique que ce n'est plus seulement l'apanage des nouvelles générations[9]. En effet, « […] c'est deux internautes québécois sur trois qui réalisent au moins une activité sur les médias sociaux entre 45 à 54 ans (69 %), un peu plus de la moitié chez les 55 à 64 ans (55 %) et plus du tiers chez les 65 ans et plus (39 %)[10]. »

9 CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances 2011*, vol. 2, nº 1, p. 4. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NET_1-MediasSociaux_finalavecliens_.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 octobre 2011.

10 *Ibid.,* p. 4.

Le graphique ci-dessous permet de visualiser cette tendance :

Proportion d'adultes québécois qui utilisent les médias sociaux au moins une fois par mois selon l'âge



Base : adultes québécois (n = 1006)

CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances 2011*, vol. 2, nº 1, p. 4.

En plus de la quantité de personnes qui utilisent les médias sociaux, on constate que nombreuses sont celles qui passent beaucoup d'heures à utiliser ces nouveaux moyens de communication. De façon générale, les internautes passent en moyenne 5,9 heures sur les médias sociaux par semaine[11]. Les internautes utilisent les médias sociaux principalement pour consulter du contenu et interagir avec d'autres, mais aussi pour entretenir un profil, relayer de l'information et créer du contenu.

2.3 LE GOUVERNEMENT : DANS LA MIRE DES INTERNAUTES QUÉBÉCOIS

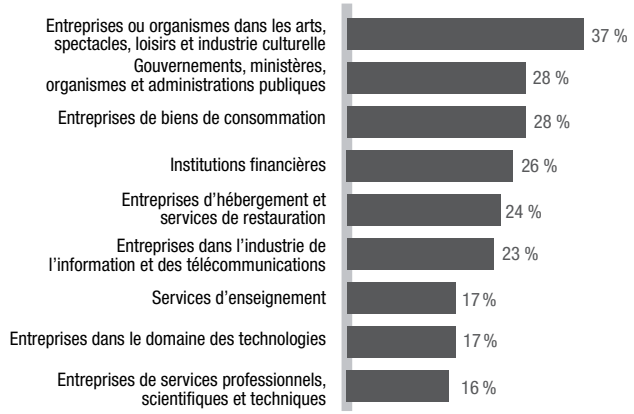
Les études du CEFRIO montrent également l'intérêt pour les internautes québécois d'interagir avec des organisations : « Près du tiers des internautes québécois qui utilisent les médias sociaux y ont déjà suivi une marque, une entreprise, un organisme ou un ministère (31 %), par exemple sur Facebook ou Twitter, et c'est un peu plus de la moitié de ces derniers qui ont déjà interagi avec une entreprise ou un organisme (56 %) sur un média social[12]. »

11 CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances 2011*, vol. 2, nº 1, p. 4. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NET_1-MediasSociaux_finalavecliens_.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 octobre 2011.

12 *Ibid*., p. 16.

Comme le démontre le graphique ci-dessous, « Gouvernements, ministères, organismes et administrations publiques » constituent le deuxième secteur qui suscite davantage d'interactions. Le quart des 18-24 ans a également déjà interagi avec des entreprises et organismes en ligne sur les médias sociaux[13]. Dans ce contexte, il est difficile pour le gouvernement du Québec d'ignorer ce moyen de communication privilégié par ses propres usagers.

Proportion d'internautes qui ont interagi avec une entreprise, un organisme ou un ministère par secteur d'activité



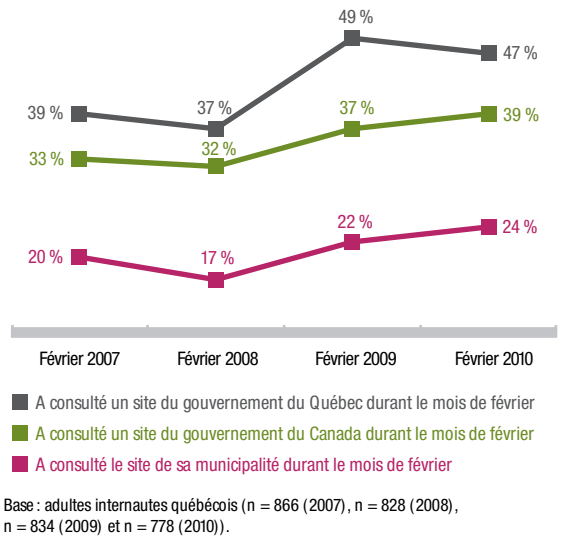
Base : internautes québécois ayant effectué au moins une activité sur les médias sociaux (n = 591)

CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances 2011*, vol. 2, nº 1, p. 16.

13 CEFRIO, « De Y à A : cinq générations d'internautes », *NETendances 2010*, vol.1, nº 8, p. 6. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Projets/NETendances-Vol1_8_generations_LR.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 16 août 2011.

En ce qui a trait aux rapports entre les Québécois et le gouvernement, une autre étude du CEFRIO de 2010, *Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne*, conclut que l'utilisation des sites gouvernementaux est en progression[14], c'est-à-dire que de plus en plus de Québécois utilisent Internet dans leurs rapports avec le gouvernement.

Progression de l'utilisation des sites gouvernementaux (2007-2010)
(Mois de référence : février)



Base : adultes internautes québécois (n = 866 (2007), n = 828 (2008), n = 834 (2009) et n = 778 (2010)).

CEFRIO, « Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne », *NETendances 2010*, vol. 1, nº 7, p. 7.

On constate que l'utilisation du Web 2.0 constitue une tendance majeure dont l'importance ira en augmentant. Il faut donc que les gouvernements en prennent pleinement conscience.

Ces enquêtes prouvent qu'avec les années la popularité des médias sociaux ne fait qu'augmenter et qu'il ne s'agit pas d'une mode passagère. Les internautes québécois intègrent dans leurs habitudes Web les outils du Web 2.0 et manifestent en plus de l'intérêt à interagir avec le gouvernement par l'intermédiaire des médias sociaux. Cela démontre que cette nouvelle philosophie de partage et de collaboration numérique est au cœur des besoins et des exigences de la société contemporaine.

14 CEFRIO, « Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne », *NETendances 2010*, vol. 2, nº 1, p. 7. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NETendances-Vol1_7.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 16 août 2011.

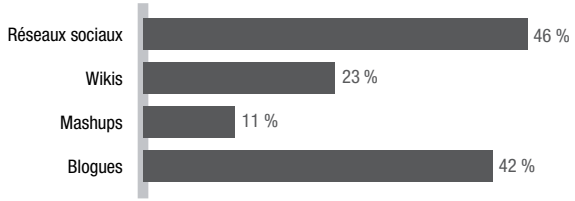
« Sur 108 organisations publiques qui ont répondu au questionnaire, 58 % ont confirmé leur utilisation d'applications propres au Web 2.0. De façon générale, les organisations utilisent les outils du Web 2.0 principalement à des fins informationnelles. »

3. L'utilisation actuelle du Web 2.0 au gouvernement du Québec

Au gouvernement du Québec, plusieurs ministères et organismes utilisent les outils propres au Web 2.0, comme le démontre le sondage effectué auprès des sous-ministres et dirigeants d'organismes publics en janvier 2011 par le groupe de travail Gautrin Web 2.0.

L'information recueillie a permis de tracer un portrait de ce qui se fait au gouvernement, principalement au sein de l'administration publique, en matière d'utilisation du Web 2.0. Sur 108 organisations publiques qui ont répondu au questionnaire, 58 % ont confirmé leur utilisation d'applications propres au Web 2.0. De façon générale, les organisations utilisent les outils du Web 2.0 principalement à des fins informationnelles, bien que certains organismes s'en servent à des fins interactionnelles ou comme outil de communication interne et interorganisationnel. Dans la plupart des cas, on utilise les outils du Web 2.0 pour joindre une clientèle plus jeune sans faire appel intrinsèquement au plein potentiel interactif technologique. Les réseaux sociaux (46 %) et les blogues (42 %) demeurent les applications les plus utilisées à des fins promotionnelles et informationnelles ou pour faciliter le recrutement auprès des jeunes. Quelques ministères et organismes seulement utilisent le Web 2.0 dans un esprit interactif avec leur clientèle particulière, pour échanger avec les internautes et recueillir leurs commentaires.

Utilisation du Web 2.0 par type d'application



Par ailleurs, l'analyse de l'information recueillie[15] par l'intermédiaire du sondage répertorie plusieurs programmes gouvernementaux faisant usage d'applications Web 2.0. À titre d'exemples, voici ci-dessous les principales tendances d'utilisation et quelques projets pertinents pour les types d'applications suivants : les blogues et les microblogues, les applications composites (*mashups*), les wikis et les réseaux sociaux.

« Le Web 2.0 privilégie une communication bilatérale entre les institutions et les citoyens et se fonde sur le partage de l'information, ce qui permet aux citoyens de s'exprimer et d'être entendus. De prime abord, le Web 2.0 permet de joindre les citoyens là où ils sont, c'est-à-dire sur les plates-formes qu'ils privilégient pour s'informer et se divertir. » **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, réponse au questionnaire**

« L'interaction qu'offrent les médias sociaux permet également d'améliorer la participation des citoyens et des partenaires membres du réseau de l'éducation en vue de permettre au Ministère de mieux répondre à leurs besoins. » **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, réponse au questionnaire**

3.1 LES BLOGUES ET LES MICROBLOGUES

En tant qu'outils de communication avec la population, les blogues ou les microblogues ont été créés non seulement dans un cadre d'échanges visant à se rapprocher des citoyens et à connaître leur opinion, mais aussi à des fins de campagnes promotionnelles. Pas moins de 42 % des organisations affirment avoir recours au blogue. Parmi celles-ci, on remarque que le microblogage, et spécialement Twitter, occupe une place importante. En effet, 33 % des répondants ont un compte Twitter au nom de l'organisation. L'existence de communautés de pratiques a aussi été rapportée par des répondants comme outil collaboratif favorisant l'échange de connaissances entre professionnels. On recense également des consultations publiques sur des projets particuliers, des problématiques et des enjeux gouvernementaux.

Le blogue est utilisé à l'intérieur de l'organisation pour aller chercher la rétroaction des employés. Par ailleurs, quelques forums ont aussi été créés au sein de réseaux interorganisationnels afin d'échanger de l'information et des commentaires ainsi que de favoriser le dialogue sur des thèmes qui touchent plusieurs entités gouvernementales.

Blogue de géomatique du ministère de la Sécurité publique (MSP)

L'équipe de géomatique du MSP diffuse de l'information et recueille les commentaires sur ce blogue, notamment des renseignements sur la vision, les services, les innovations technologiques, les publications, les événements et les réalisations techniques :

> http://geomsp.msp.gouv.qc.ca/blogue

15 Voir annexe numérique : L'utilisation du Web 2.0 et des réseaux sociaux par le gouvernement du Québec : Analyse des résultats d'une consultation effectuée auprès de personnes associées à l'action gouvernementale.

Agenda 21 de la culture du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF)
Le MCCCF a mis sur pied une plateforme interactive qui appelle les internautes à se prononcer sur ce qu'est la culture aujourd'hui et ce qu'elle devrait être demain. Il échange avec des citoyens et de grandes organisations afin de trouver des idées sur la façon de renouveler la compréhension du rôle de la culture, de créer de nouveaux liens entre différents secteurs de la société et de faire reconnaître la culture comme une dimension essentielle du développement de la société :

> http://www.agenda21c.gouv.qc.ca

Le compte Twitter de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)
La SAAQ s'est dotée d'un compte Twitter pour communiquer et échanger de l'information en matière de sécurité routière. Les gens ont ainsi la possibilité de s'informer, de s'exprimer et de communiquer leurs idées et préoccupations sur le sujet :

> http://twitter.com/Saaq

Imagine ton monde, le blogue du Centre de santé et de services sociaux de Pierre-De Saurel
Le blogue du CSSS a été mis sur pied dans le but d'améliorer le recrutement de personnel de l'organisation, en plus de créer un outil mobilisateur pour l'ensemble du personnel. Il diffuse de l'information concernant divers sujets touchant les employés et souligne leurs bons coups. Tout le monde peut commenter les différents articles disponibles en ligne :

> www.imaginetonmonde.ca

Blogue interne de la Société des casinos du Québec
Le président de la Société des casinos a mis en place un outil de communication qui lui permet d'interagir rapidement avec ses employés et de percevoir leur réceptivité relativement aux messages qu'il diffuse.

« Les plus grands bénéfices obtenus sont la collaboration et le partage d'information entre le Ministère et la clientèle utilisatrice des applications en géomatique du monde municipal et régional. En effet, l'objectif visé est de regrouper l'information géographique à un seul endroit, de façon à ce qu'elle soit plus facilement accessible. De plus, tous les utilisateurs peuvent collaborer à l'amélioration du produit. » **Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, réponse au questionnaire**

3.2 LES APPLICATIONS COMPOSITES (*MASHUPS*)

Quelques organisations affirment avoir recours aux applications composites (11 %) pour créer une valeur ajoutée à l'information présentée dans leur site Web. Certaines d'entre elles offrent également une combinaison d'information aux internautes. En fait, on remarque que la géolocalisation est une application très utilisée dans les applications composites répertoriées : les usagers y joignent des données descriptives afin de produire une nouvelle information.

D'autres organismes l'utilisent seulement comme outil interne pour regrouper des renseignements qui facilitent le travail des différents intervenants, notamment dans une perspective de collaboration interorganisationnelle.

Le site SortiesMétéo du ministère du Tourisme

Le site SortiesMétéo de Tourisme Québec suggère des activités touristiques en fonction de la géolocalisation de l'utilisateur ou de la ville qu'il sélectionne. Il extrait les prévisions météorologiques d'heure en heure de la base de données de MétéoMédia et il les croise avec les activités touristiques contenues dans la base de données du Ministère pour suggérer à l'usager des idées de sorties à proximité. Ce service est disponible sous forme d'application pour les appareils iPhone et iPad :

> http://www.bonjourquebec.com/sortiesmeteo

Site Québec 511 du ministère des Transports

Le site Québec 511 offre aux citoyens la possibilité d'être informés en temps réel des conditions routières par différents moyens de communication intelligents. En fait, les usagers de la route peuvent s'informer en temps réel de l'état du réseau routier québécois. L'application permet donc d'éviter les bouchons de circulation, de connaître les conditions de la chaussée et de la visibilité, de s'informer à propos des entraves relatives aux travaux ou à des événements majeurs, de consulter les images des caméras de circulation, etc. Il devient un outil idéal pour la planification des déplacements :

> http://www.quebec511.gouv.qc.ca

« En bref, il demeure que le principal bénéfice de nos expérimentations est le développement de réseaux entre des organisations qui entretiennent des rapports de concurrence, de manière à réduire le travail "en silo" ou la duplication de mesures, d'initiatives ou de projets. » **Conseil des relations interculturelles, réponse au questionnaire**

3.3 LES WIKIS

Bien que quelques organisations disposent d'une page Wikipédia où elles affichent de l'information destinée au public, selon les renseignements recueillis, les wikis ont été conçus surtout pour des usages internes. Cette application est plus souvent utilisée en gestion de projet, pour la création et la conservation de contenu (expertise), ainsi que pour soutenir des projets de coopération qui exigent un partage d'information entre diverses organisations. Le wiki sert aussi à partager entre employés les connaissances acquises, afin de faciliter la gestion du savoir. Selon les renseignements recueillis, 23 % des répondants affirment avoir recours à ce type d'application.

Wiki de l'Agence de santé et de services sociaux de l'Estrie

L'Agence utilise un wiki comme base de connaissances et comme répertoire de la documentation informatique des établissements de la région. En effet, il rend disponible la documentation des différents établissements aux techniciens locaux et à ceux du centre d'assistance régional, ce qui permet une certaine standardisation et la synergie dans la rédaction de la documentation.

Wiki du Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI), Secrétariat du Conseil du trésor

Le BDPI utilise la plateforme TWIKI 4.2 (www.twiki.org) afin de permettre à une communauté d'intérêts de partager des données et des documents numérisés. Le contenu Web peut être créé en collaboration afin de répondre aux besoins de quatorze groupes de personnes. Par exemple, dans le cadre des travaux portant sur la stratégie numérique du Québec, les ministères et les organismes invités à participer à la réflexion ont pu accéder rapidement à plusieurs documents de veille déposés par l'équipe du BDPI. De plus, dans le cadre de l'élaboration des principes de vision et d'architecture d'entreprise gouvernementale, le wiki a permis aux ministères et aux organismes de travailler en mode collaboratif et de bonifier les propositions déposées par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

« [Les médias sociaux] permettent, entre autres, de rejoindre les jeunes, un segment de la population qui consomme nettement moins les médias traditionnels. » **Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie, réponse au questionnaire**

3.4 LES RÉSEAUX SOCIAUX

Sur l'ensemble des répondants qui affirment utiliser le Web 2.0, les réseaux sociaux demeurent les applications les plus utilisées avec 46 %, principalement en raison de la popularité du réseau Facebook. Le deuxième réseau le plus utilisé est YouTube, suivi de Flickr et de LinkedIn. D'autres réseaux sont utilisés à plus petite échelle, tels que Viadeo, Vimeo, MySpace, Delicious, Ustream, etc.

« Le Web 2.0 offre une proximité avantageuse et un échange enrichissant avec les citoyens. Les médias sociaux permettent aux citoyens de participer à la vie démocratique en l'informant et lui offrant une tribune pour s'exprimer et échanger avec les autres internautes. » **Bureau de la Capitale-Nationale, réponse au questionnaire**

« Avec les réseaux sociaux notamment, ce qui est intéressant, c'est de questionner la population, de l'informer, de la sensibiliser, de lui demander son avis sur différents sujets, de tâter le pouls, et ce, de manière instantanée, car les adeptes de ces sites sont souvent connectés pendant plusieurs heures par jour, voire en tout temps ou presque avec les téléphones intelligents. » **Conseil supérieur de la langue française, réponse au questionnaire**

Plusieurs organisations en santé et services sociaux se servent des réseaux sociaux afin de promouvoir les emplois dans leur secteur. Étant donné que les réseaux sont principalement utilisés par des jeunes, les outils du Web 2.0 deviennent incontournables pour ces organisations qui déploient beaucoup d'efforts en matière de recrutement. Quelques-unes utilisent également les réseaux sociaux dans le cadre de campagnes promotionnelles pour faire de la prévention ou pour couvrir un événement important. D'autres cherchent davantage à être présentes en dehors de leur site Web ou à stimuler un dialogue avec les citoyens afin de recueillir de l'information.

Des organisations utilisent aussi ces réseaux comme fil de presse pour publier leurs actualités, activités et bons coups. Ces applications servent d'ailleurs à amener les internautes vers un site Web particulier qui serait davantage d'intérêt public.

Chaîne YouTube du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)
La chaîne comprend plusieurs vidéos, dont certaines présentent des conseils pratiques sur la sécurité des aliments ainsi que des liens vers divers éléments du site Web ministériel du MAPAQ :

> http://www.youtube.com/user/mapaquebec

Page Facebook de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
La page publie des liens et de courts commentaires relatifs à son organisation ou à un sujet connexe. Les gens peuvent commenter ce qui a été publié et interagir avec les représentants de la CSST. De plus, l'organisation s'en sert pour diverses campagnes de publicité comme « Ma job d'été » ou « Fais quelque chose », en y déposant des vidéos. Des photos prises lors de ses activités y sont également publiées :

> http://www.facebook.com/laCSST

L'annexe V présente un tableau des initiatives actuelles au sein des ministères et organismes publics concernant chacune des applications suivantes : Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, LinkedIn, Blogue, fil RSS.

« Même s'il est prématuré d'évaluer l'ampleur des retombées, nous pouvons d'ores et déjà dire que notre arrivée sur ces plateformes a été très bien accueillie par les internautes avec un ton positif dans les messages, supérieur à celui des mentions dans les médias traditionnels. » **Loto Québec, réponse au questionnaire**

Bien que les activités recensées soient presque toutes très récentes, les organisations ont été en mesure de constater des bénéfices tant sur le plan externe auprès des usagers (visibilité, instantanéité, circulation accrue de l'information, rapprochement avec les citoyens, participation et dialogue) que sur le plan interne et interorganisationnel (efficacité, partage, échanges, transfert de connaissances et sentiment d'appartenance).

> « [Le Ministère] augmente davantage l'accessibilité de son information en publiant des contenus sur des sites populaires comme Facebook, Twitter et YouTube. » **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, réponse au questionnaire**

> « Nous constatons déjà que la veille spécifique au Web 2.0 nous permet d'obtenir la perception des internautes face à notre organisme et à ses actions. » **Office québécois de la langue française, réponse au questionnaire**

> « L'utilisation du Web 2.0 permet un rapprochement entre les organismes gouvernementaux et la population en incluant des contenus interactifs (participatifs) selon la volonté de la population. » **Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, réponse au questionnaire**

> « Le principal bénéfice obtenu, c'est une nouvelle forme d'échange entre le citoyen et le gouvernement. Le Web 2.0 permet d'engager une conversation avec la clientèle. La communication devient bidirectionnelle, plus spontanée, moins administrative et beaucoup moins hermétique. De plus, les nouvelles plateformes sociales […] permettent au Ministère de joindre plus directement les citoyens plutôt que d'attendre qu'ils visitent son site Web officiel. Les présences 2.0 du Ministère contribuent également à changer la perception du public envers les services gouvernementaux. » **Ministère des Ressources naturelles et de la Faune, réponse au questionnaire**

« […] notre organisme a choisi d'attendre l'adoption d'une politique gouvernementale et les directives qui encadreront l'utilisation du Web 2.0 avant d'aller plus loin. » **Office québécois de la langue française, réponse au questionnaire**

En résumé, le gouvernement du Québec adopte pas à pas des applications propres au Web 2.0. Les ministères et organismes vivent ainsi les phases d'appropriation et d'expérimentation qui en découlent. En attente d'orientations gouvernementales, ils réfléchissent aux avantages et aux risques d'une telle utilisation et testent des projets pilotes.

« Ces gouvernements ont tous mis en place une politique de divulgation proactive des données. […] Ils se sont munis d'une vision de l'évolution des services publics. »

4. Démarches dans d'autres pays

Le renouvellement et la diversification des technologies du Web 2.0 amènent de nouvelles possibilités pour les administrations publiques. Ces dernières années, certains pays ont amorcé une réflexion et des stratégies pour adapter leur fonctionnement à cette nouvelle réalité. De ce fait, ils se sont servis des différentes composantes du Web 2.0 pour en tirer les bénéfices associés et ils ont mis en place un processus qui tend à rendre leur gouvernement respectif plus transparent, participatif et collaboratif.

Les États-Unis, l'État de New York, l'Australie, le Royaume-Uni et le gouvernement provincial de la Colombie-Britannique (Canada) ont notamment amorcé cette transformation de l'appareil public particulièrement grâce au potentiel du Web 2.0. Ces gouvernements ont tous mis en place une politique de divulgation proactive des données, en plus d'y donner un libre accès grâce à une licence d'autorisation de diffusion. Ils se sont munis d'une vision de l'évolution des services publics, qui leur permet d'innover dans la prestation de services, dans les processus et dans les services au personnel.

4.1 ÉTATS-UNIS

Transparency, Participation, Collaboration

Aux États-Unis, le principe du gouvernement ouvert tire ses origines de l'*E-Government Act* de décembre 2002. L'objectif était d'améliorer la gestion et la promotion des services et les processus électroniques en désignant un agent d'information fédéral en chef au sein de l'*Office of Management and Budget* et en établissant un plan de mesures qui nécessitent l'utilisation des technologies de l'information, basé sur Internet, pour améliorer l'accès du citoyen aux renseignements et aux services gouvernementaux. C'est le *Chief Information Officer*, dont le poste est créé par ce texte, qui est mandaté pour appliquer les différentes mesures mentionnées ci-dessus[16].

16 THE LIBRARY OF CONGRESS, H.R.2458, *E-Government Act of 2002*. http://thomas.loc.gov/cgi-bin/query/z?c107:H.R.2458.ENR: [En ligne] Page Web consultée le 20 juin 2011.

En janvier 2009, dans les premières heures de son mandat, le président Barack Obama a signé un mémorandum sur la transparence et le gouvernement ouvert[17]. Il y déclarait son intention d'utiliser les nouvelles technologies, dont les médias sociaux et les outils du Web 2.0, afin d'augmenter le niveau de transparence du gouvernement, de permettre aux citoyens américains de participer à améliorer la gestion de l'État et de rendre le gouvernement plus collaboratif. Le président a ainsi réaffirmé notamment le principe de la divulgation proactive des données mentionnées dans le *Freedom of Information Act*[18].

> « My Administration is committed to creating an unprecedented level of openness in Government. We will work together to ensure the public trust and establish a system of transparency, public participation, and collaboration. Openness will strengthen our democracy and promote efficiency and effectiveness in Government[19]. » **Le président Barack Obama, 21 janvier 2009**

Par cette déclaration, le directeur de l'*Office of Management and Budget* (OMB) a été nommé responsable de la livraison d'un plan directeur pour la mise en œuvre de cette *Open Government Initiative*. C'est ainsi qu'en décembre 2009, Peter R. Orszag, directeur de l'OMB, a déposé un plan devant orienter les départements et agences afin qu'ils prennent des mesures particulières pour mettre en œuvre les principes énoncés dans le mémorandum du président Obama et amorcer la transformation vers un gouvernement ouvert[20]. Basée sur les principes de transparence, de participation et de collaboration, la directive exige que les départements et agences prennent les mesures nécessaires pour numériser et publier l'information que le gouvernement détient, améliorer la qualité de l'information partagée, instaurer et institutionnaliser une culture de gouvernement ouvert et créer un cadre politique favorable pour mettre en place un tel projet[21].

17 OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET, *Open Government Directive*, 2009.http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 juin 2011.

18 THE UNITED STATES DEPARTEMENT OF JUSTICE, *The Freedom of Information Act, 5 U.S.C. § 552*. http://www.justice.gov/oip/amended-foia-redlined.pdf [En ligne] Page Web consultée le 10 juillet 2011.

19 THE WHITE HOUSE, *Transparency and Open Government*. http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment [En ligne] Page Web consultée le 6 juin 2011.

20 OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET, *Open Government Directive*, 2009. http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 juin 2011.

21 *Ibid.*

Un délai de 120 jours leur a été donné afin d'atteindre ces objectifs[22]. En raison des préoccupations du président à propos de l'ouverture du gouvernement, les départements et les agences ont été encouragés à devancer les délais. Les progrès accomplis sont présentés dans un tableau de bord[23]. Celui-ci affiche les programmes phares du gouvernement que les organismes fédéraux ont entrepris de concrétiser afin de rendre l'État plus transparent, participatif et collaboratif.

Finalement, en tirant profit des outils du Web 2.0, les États-Unis ont opté pour une méthode active et simple en produisant un plan directeur destiné à tous les départements et agences du gouvernement fédéral et en fixant des échéanciers stricts. Ainsi, plusieurs programmes ont été mis en place par l'État afin d'améliorer la transparence gouvernementale, favoriser la participation citoyenne et bonifier les mécanismes de collaboration entre les départements et agences gouvernementaux et autres acteurs de la société civile.

Data.gov

Data.gov, plateforme centrale du gouvernement fédéral américain, a pour objectif de fournir aux citoyens un accès simple et gratuit à des données intelligibles et de haute qualité, permettant ainsi de communiquer de l'information et des données qui sont maintenant disponibles à tous en tout temps[24]. La plateforme a été lancée en mai 2009, avec à ses débuts 47 ensembles de données. Le public peut maintenant, à l'aide du site, identifier, étudier, télécharger et mettre en relation plus de 118 000 données gouvernementales fixes[25]. La réussite est évidemment étroitement liée à la participation et à la collaboration des citoyens. Aujourd'hui, la plateforme regroupe 390 178 données brutes et données géospatiales, 1 150 applications gouvernementales, 236 applications citoyennes et 85 applications mobiles[26].

> http://www.data.gov

22 OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET, *Open Government Directive*, 2009, p. 4. http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 juin 2011.

23 THE WHITE HOUSE, *Open Government Initiative*. http://www.whitehouse.gov/open/around [En ligne] Page Web consultée le 10 juillet 2011.

24 OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET, *Data.gov Concept of Operations*. http://www.data.gov/documents/data_gov_conops_v1.0.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er juin 2011.

25 OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET, *Fiscal Year 2011 Budget*, p. 44. http://www.gpoaccess.gov/usbudget/fy11/pdf/budget.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 2 juin 2011.

26 DATA.GOV, *Data and apps*. http://www.data.gov/ [En ligne] Page Web consultée le 4 janvier 2012.

Open Government Dialogue

Open Government Dialogue est une plateforme d'échanges mise en place par le *National Academy of Public Administration* visant à soutenir l'engagement du gouvernement ouvert par le président Obama. Dans l'objectif de consulter la population sur le sujet, la plateforme permet de retenir les idées, les opinions, les votes des internautes en leur permettant d'échanger en ligne de manière interactive et structurée. Cette démarche a permis au gouvernement fédéral d'obtenir des idées novatrices pour rendre le gouvernement plus transparent, participatif et collaboratif. Dans un processus de collaboration avec la population, cette tempête d'idées a ensuite été suivie d'une phase de discussions et de construction des recommandations sur le gouvernement ouvert.

> http://opengov.ideascale.com/

Challenge.gov

Reconnaissant que les problèmes auxquels nous faisons face aujourd'hui sont tout simplement trop importants pour que le gouvernement les résolve seul, Challenge.gov, une plateforme de défi en ligne administrée par la *US General Services Administration* (GSA), en partenariat avec *ChallengePost*, a été mise en place. Encourageant l'innovation à coût modeste et le partage de connaissances et de solutions, elle permet au gouvernement et aux citoyens d'échanger les meilleures idées pour relever les défis les plus pressants de la nation. Sa popularité est due au fait qu'elle décerne des prix au participant ayant relevé avec succès le défi auquel il s'est inscrit pour aider les agences gouvernementales à trouver des solutions à des problèmes particuliers.

> http://challenge.gov/

IT Dashboard

L'*IT Dashboard* (tableau de bord des projets et chantiers en technologie de l'information et de la communication) permet aux agences fédérales, aux entreprises et au grand public d'afficher les détails des investissements en matière de technologies de l'information faits par le gouvernement fédéral. Comme ces données sont publiées de manière à être facilement accessibles au public, les citoyens peuvent comprendre et utiliser l'information contenue dans le tableau de bord. La plateforme permet d'ailleurs aux contribuables d'être en mesure de mieux soutenir les progrès de leur gouvernement dans la réalisation de ses projets. Dans le but d'offrir ces données au grand public et de les partager sur une plateforme commune, les agences sont incitées à produire en temps réel des données de haute qualité.

> http://www.itdashboard.gov/

Disasterassistance.gov

Disasterassistance.gov est un site Web qui fournit de l'information sur la façon dont les citoyens peuvent obtenir de l'aide du gouvernement américain en cas de crise, et ce, de manière stratégique et centralisée. Les citoyens peuvent ainsi s'inscrire en ligne pour obtenir de l'assistance ou encore vérifier l'état de leur demande. Des liens vers l'information locale servent aussi à alerter la population ou à réagir rapidement en cas de catastrophe. Ce site permet d'accélérer l'aide aux citoyens en facilitant la localisation des ressources dans leur communauté tout en simplifiant les démarches en cas de crise. En tout, près de 70 formes d'aide publique sont inscrites sur le site.

> http://www.disasterassistance.gov/

USA Spending

USAspending.gov est un site Web unique, accessible et gratuit, comprenant l'information particulière à chaque allocation budgétaire. Les données relatives aux obligations (sommes accordées par le gouvernement fédéral pour parrainer des projets pendant une période budgétaire donnée) y sont affichées. Parmi les informations publiées, on trouve notamment le nom de l'entité qui reçoit l'allocation, la somme accordée, les renseignements sur l'allocation, y compris le type de transaction, l'organisme de financement ainsi que l'emplacement de l'entité qui reçoit l'aide financière.

> http://www.usaspending.gov/

4.2 ÉTAT DE NEW YORK

Create, Connect and Collaborate

En réponse à la volonté fédérale d'ouverture gouvernementale, l'État de New York s'est également engagé sur cette voie en 2009. La *NYS Open Government Initiative* est un projet orchestré en collaboration avec le *New York State Chief Information Officer* (CIO) et le *New York State Office for Technology* (OFT).

> « The initiative was launched in May 2009 to dramatically improve government transparency, increase collaboration across jurisdictions, encourage greater citizen participation, and improve operational efficiency through the use of Web 2.0 related technologies[27]. »

Empire 2.0 est un projet instauré pour donner aux citoyens un meilleur accès au gouvernement en informant la population, les départements et les agences sur la façon d'utiliser les médias sociaux et les outils du Web 2.0[28]. On souhaite ainsi favoriser les bonnes pratiques et développer l'autonomie des organismes, ce qui permet de maximiser l'utilisation des outils du Web 2.0 en fonction des besoins établis, et ce, selon des directives clairement définies. Considéré comme le premier projet d'importance de l'État en matière de gouvernement ouvert, il a été mis en place afin d'améliorer la transparence gouvernementale et de favoriser l'engagement citoyen.

L'*Open Senate*, pour sa part, se présente sous la forme d'une série de projets de nature technologique, qui cherchent à optimiser la transparence et l'accessibilité à l'information législative par les New-Yorkais, et ainsi fournir de nouvelles possibilités aux citoyens de participer au processus législatif[29]. Conséquemment, des projets ont été institués sur le site NYsenate.gov, parmi lesquels figurent *Open Legislation*, qui consiste à rendre les données législatives disponibles, et *Open Data* qui publie des documents et des données administratives[30].

---

27 NEW YORK STATE CHIEF INFORMATION OFFICER/ OFFICE FOR TECHNOLOGY AND NEW YORK STATE SENATE CHIEF INFORMATION OFFICER, *NYS Open Government Initiative*, 2010, p. 2. http://www.nascio.org/awards/nominations/2010/2010NY9-NYS%20Open%20Government%20Initiative%20Final.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er juin 2011.

28 *Ibid.*, p. 2-3.

29 NEW YORK STATE SENATE, Open Senate. http://www.nysenate.gov/open [En ligne] Site Web consulté le 28 juin 2011.

30 NEW YORK STATE CHIEF INFORMATION OFFICER/ OFFICE FOR TECHNOLOGY AND NEW YORK STATE SENATE CHIEF INFORMATION OFFICER, *NYS Open Government Initiative*, 2010, p. 2-4. http://www.nascio.org/awards/nominations/2010/2010NY9-NYS%20Open%20Government%20Initiative%20Final.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er juin 2011.

À la suite de ces réalisations, en 2010, 53 % des agences de l'État de New York ont utilisé des technologies de réseautage social et plus de 190 millions de visiteurs uniques se sont informés grâce aux sites Web des agences de l'État[31].

La Ville de New York a également son portail de données ouvertes produites par les agences et les organisations de la ville : *NYC Data Mine* (http://www.nyc.gov/data). D'autres grandes villes américaines ont également libéré leurs données.

Autres initiatives d'*Open Data* de certaines grandes villes américaines :

- Arvada (CO) : http://arvada.org/opendata
- Boston (MA): http://gis.cityofboston.gov/SolarBoston/
- Chicago (IL) : http://data.cityofchicago.org
- Portland (OR) : http://civicapps.org/datasets
- San Francisco (CA): http://www.datasf.org
- Seattle (WA): http://data.seattle.gov

Empire 2.0

Empire 2.0, un exemple de projet local, est une plateforme innovatrice mise sur pied par l'État de New York afin de répondre au plan issu de la directive sur le gouvernement ouvert instauré en janvier 2009 par le gouvernement fédéral. On y encadre l'utilisation des nouveaux médias, des outils et des technologies de communication dans le but d'accroitre l'efficacité, la transparence, la collaboration intergouvernementale ainsi que la participation citoyenne[32]. À long terme, ce projet devrait permettre de réduire les coûts, d'améliorer la productivité et la capacité à attirer et retenir les talents tout en permettant aux décideurs de puiser dans la créativité et l'énergie de leurs travailleurs et de leurs citoyens.

> http://www.empire-20.ny.gov/

31 NEW YORK STATE CHIEF INFORMATION OFFICER/ OFFICE FOR TECHNOLOGY AND NEW YORK STATE SENATE CHIEF INFORMATION OFFICER, *NYS Open Government Initiative*, 2010, p. 6-7. http://www.nascio.org/awards/nominations/2010/2010NY9-NYS%20Open%20Government%20Initiative%20Final.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er juin 2011.

32 SHARING CAPITOLS IDEAS, THE CONCIL OF STATE GOVERNMENT, *Empire 2.0 Create, Connect, Collaborate*. http://ssl.csg.org/innovations/2010/2010applications/2010EastapplicationsinPDF/10E12NYEMPIRE20.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 7 juin 2011.

« Le gouvernement a aussi fait une déclaration sur le gouvernement ouvert, en promettant de poursuivre une stratégie basée sur les principes d'information, d'engagement et de participation. »

4.3 AUSTRALIE

Informing, Engaging, Participating

> « Government 2.0 or the use of the new collaborative tools and approaches of Web 2.0 offers an unprecedented opportunity to achieve more open, accountable, responsive and efficient government[33]. »

Depuis 2002, en Australie, plusieurs rapports gouvernementaux et paragouvernementaux ont souligné l'importance d'Internet, des technologies de l'information et des communications comme facteurs favorisant l'innovation, l'efficacité et la prospérité. Mais ce n'est qu'en 2008 que l'on a réalisé le plein potentiel d'utilisation du Web 2.0.

En effet, en décembre 2009, le mouvement *Open Government* a débuté avec la publication du rapport *Engage : Getting on with Government 2.0*[34] présenté au gouvernement par le *Think Tank Government 2.0 Taskforce*[35]. Ce groupe de travail, créé en juin 2009, est constitué dès lors d'experts techniques et de politiciens issus du gouvernement, de représentants du monde des affaires, du milieu universitaire et d'institutions culturelles. L'objectif du groupe de travail était de conseiller et d'appuyer le gouvernement dans ses efforts visant à rendre l'information gouvernementale plus transparente, accessible et réutilisable, à faire en sorte que le gouvernement soit plus consultatif, participatif et transparent, à bâtir une culture d'innovation en ligne au sein du gouvernement et à promouvoir la collaboration entre les agences dans le respect des programmes mis en ligne[36].

Ce rapport a été un catalyseur dans la mouvance d'un gouvernement ouvert et de données ouvertes en Australie. Les termes *gouvernement ouvert* et *gouvernement 2.0* apparaissent comme des occasions de participation, de collaboration, de consultation et de transparence rendues possibles grâce au Web 2.0. À la suite de la publication de ce rapport, les évènements

33 AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION, *Engage: Getting on with Government 2.0 – Report of the Government 2.0 Taskforce*, décembre 2009, http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/government20taskforcereport.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011.

34 AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION, *Engage: Getting on with Government 2.0 – Report of the Government 2.0 Taskforce*, décembre 2009. http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/government20taskforcereport.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 19 juin 2011.

35 TASKFORCE, *Governement 2.0 taskforce*. http://gov2.net.au/ [En ligne] Site Web consulté le 21 juillet 2011.

36 AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION, *Engage: Getting on with Government 2.0 – Report of the Government 2.0 Taskforce*, décembre 2009. http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/government20taskforcereport.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011.

Data.gov.au

Data.gov.au, site lancé en mars 2011, est une plateforme de partage de l'information publique en Australie. Il permet à ses usagers de rechercher, de consulter et de réutiliser les bases de données des différentes autorités gouvernementales au pays. Ces informations sont divulguées dans des formats ouverts et sous licence libre afin de faciliter leur partage et leur réutilisation. Les Australiens peuvent contribuer à l'amélioration des données et métadonnées présentes sur le portail en y laissant leurs commentaires et leurs suggestions.

> http://data.gov.au/

My School

My School répertorie plus de 10 000 écoles en Australie et présente une foule d'informations contextuelles et statistiques sur celles-ci. Les deux principaux objectifs de la mission du site consistent à dresser à l'intention des parents et des élèves un portrait factuel de chaque école, notamment sa mission, ses employés, ses ressources, etc., et à permettre aux Australiens de comparer la performance des écoles. Ces comparaisons laissent donc matière à réflexion et à amélioration auprès des administrations scolaires, qui peuvent ainsi partager leurs meilleures pratiques et renforcer la qualité du système d'éducation en Australie.

> http://www.myschool.edu.au/

se sont bousculés pendant l'année 2010 lorsque le gouvernement australien a répondu favorablement aux recommandations du groupe de travail. Il a effectué des réformes au *Freedom of Information Act*[37] et procédé à la création d'un bureau australien du Commissaire à l'information[38]. Le ministère des Finances et de la Déréglementation a également autorisé ses fonctionnaires à utiliser les médias sociaux[39]. Le gouvernement a aussi fait une déclaration sur le gouvernement ouvert, en promettant de poursuivre une stratégie basée sur les principes d'information, d'engagement et de participation[40]. En réponse aux travaux du groupe de travail, un rapport a été finalement publié sur la modernisation de la fonction publique dans une perspective d'amélioration des services et de l'efficacité gouvernementale[41].

GovDex

GovDex est un projet du gouvernement australien servant à accroître la collaboration entre ses différents ministères et services. Il s'agit d'une plateforme facilitant le partage de l'information. Elle comporte de nombreux outils de collaboration, tels que des wikis et des communautés en ligne, afin de mener plus efficacement des projets nécessitant une expertise dispersée dans l'ensemble de la fonction publique.

> http://www.govdex.gov.au/

National Public Toilet Map

Loin d'être une mesure banale, le site indique la localisation des quelque 14 000 toilettes ouvertes au public réparties sur l'intégralité du territoire australien ainsi que plusieurs renseignements pertinents tels que les heures d'ouverture, la présence de tables à langer ou bien l'accès pour les personnes à mobilité réduite. La carte interactive a été mise au point par le ministère australien de la Santé et du Vieillissement dans le cadre de la Stratégie nationale de gestion de la continence.

> http://www.toiletmap.gov.au/

37 AUSTRALIAN GOVERNMENT, *Freedom of Information Amendment (Reform) Act 2010*. http://www.comlaw.gov.au/Details/C2010A00051 [En ligne] Site Web consulté le 16 juillet 2011.

38 AUSTRALIAN GOVERNMENT, *Australian Information Commissioner Act 2010*. http://www.comlaw.gov.au/Details/C2010A00052 [En ligne] Site Web consulté le 16 juillet 2011.

39 TALLER, Lindsay. « The Government Wants To Blog », *Sydney Morning Herald*, 11 février 2010. http://www.smh.com.au/opinion/blogs/the-razors-edge/the-government-wants-to-blog-20100211-nssb.html [En ligne] Page Web consultée le 20 juillet 2011.

40 AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION, *Declaration of Open Government*. http://www.finance.gov.au/e-government/strategy-and-governance/gov2/declaration-of-open-government.html [En ligne] Page Web consultée le 20 juillet 2011.

41 ADVISORY GROUP ON REFORM OF AUSTRALIAN GOVERNMENT ADMINISTRATION, *Ahead of the Game: Blueprint for the Reform of Australian Government Administration*, mars 2010. http://www.dpmc.gov.au/publications/aga_reform/aga_reform_blueprint/docs/APS_reform_blueprint.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011.

« Au Royaume-Uni […], c'est au sein de la société civile que le mouvement vers un gouvernement ouvert prend forme. »

4.4 ROYAUME-UNI

Smarter Government

Au Royaume-Uni, avec l'avènement des médias sociaux et du Web 2.0, c'est au sein de la société civile que le mouvement vers un gouvernement ouvert prend forme. Ainsi, dès le mois de mai 2004, l'*Open Knowledge Foundation* (OKF) tente de promouvoir les bienfaits et la valeur ajoutée des données ouvertes par l'intermédiaire de projets Web 2.0 tels que le site wheredoesmymoneygo.com. Le même discours est repris par les grands médias britanniques qui lancent en 2005 une campagne intitulée *Free Our Data*. Cette campagne atteint un paroxysme en mars 2006 lorsqu'un quotidien britannique publie l'éditorial *Give Us Back Our Crown Jewels*[42] dont la thèse affirme que, malgré que ce soit les contribuables qui, par leurs taxes, permettent la collecte de données publiques, ces derniers doivent tout de même faire face à des frais pour y avoir accès.

Une étude menée par des chercheurs de l'Université de Cambridge souligne que donner accès gratuitement à l'information gouvernementale de haute qualité à l'état brut stimulerait l'économie bien davantage que le fait de la vendre[43]. Le gouvernement conserverait sa tâche de collecteur de l'information, mais celle-ci serait libre de droits d'auteur et serait mise à la disposition de tous.

C'est à la suite de ces publications que le premier ministre de l'époque, Gordon Brown, a mis en œuvre en 2009 un projet relatif aux données ouvertes, répondant ainsi aux griefs exprimés par l'OKF[44].

42 ARTHUR, Charles et CROSS, Michael, « Give Us Back Our Crown Jewels », *The Guardian*, mars 2006. http://www.guardian.co.uk/technology/2006/mar/09/education.epublic [En ligne] Page Web consultée le 12 juin 2011.

43 ROGERS, Simon et ARTHUR, Charles, « Government Data UK: What's Really Been Achieved? », *The Guardian*, janvier 2011. http://www.guardian.co.uk/news/datablog/2011/jan/21/government-data-uk, [En ligne] Page Web consultée le 12 juin 2011.

44 AMBASSADE DE FRANCE AU ROYAUME-UNI, « data.gov.uk, l'ouverture des données publiques au Royaume-Uni », *Service Science et Technologie*, mars-avril 2011. http://digit4cities.files.wordpress.com/2011/05/louverture-des-donnc3a9es-publiques-au-royaume-uni.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 8 octobre 2011.

Par ailleurs, en décembre 2009, un rapport est présenté au Parlement par le premier secrétaire au Trésor : *Putting the Frontline First: Smarter Government*[45]. Ce rapport contient un plan d'action dans le but de faire économiser au gouvernement britannique plus de 12 milliards de livres par année. Il propose de renforcer le rôle des citoyens et de la société civile dans leurs rapports avec le gouvernement et d'adapter la prestation des services aux réalités locales.

> « We will embrace new technology to better inform the public; give citizens new rights to information; create a new dialogue between and public service professionals; and reduce bureaucratic burdens[46]. »

Une des recommandations de ce plan d'action est de divulguer de façon proactive les données de l'appareil public. « En donnant accès à des données de l'Administration réutilisables, formatées selon des normes ouvertes, on permet aux citoyens d'effectuer leurs propres calculs et analyses, parfois à l'aide d'outils numériques de leur cru, pour en venir à leurs propres conclusions sur les politiques à adopter[47]. » L'administration locale, la justice criminelle, les services de police, la santé et l'éducation sont des grands secteurs ciblés par le gouvernement et dont les données sont appelées à être divulguées en format réutilisable.

De plus, l'utilisation des médias sociaux s'est intensifiée depuis l'avènement au pouvoir de David Cameron, permettant ainsi de faciliter le dialogue avec le public. Le document *Engaging Throught Social Media: A Guide For Civil Servants* souligne les bénéfices de cette utilisation, notamment par une plus grande accessibilité à la communication gouvernementale et l'amélioration de la relation de l'État avec les citoyens et partenaires[48].

45 UNITED-KINGDOM GOVERNMENT - CHIEF SECRETARY TO THE TREASURY, *Putting the Frontline First: Smarter Government*, décembre 2009. http://www.hmg.gov.uk/media/52788/smarter-government-final.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 13 septembre 2011.

46 *Ibid.*, p. 7.

47 PARLEMENT DU CANADA, *Gouvernement 2.0 et accès à l'information – 1. Le point sur la divulgation proactive et le libre accès aux données au Canada*, publication no 2010-14-F, Ottawa, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement, 15 avril 2010. http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/2010-15-f.htm#txt61 [En ligne] Page Web consultée le 10 juin 2011.

48 CENTRAL OFFICE OF INFORMATION, *Engaging Through Social Media: A Guide For Civil Servants*, mars 2009. http://coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 7 juin 2011.

NHS Choices

Le site NHS Choices, qui a été développé par le Service national de santé du Royaume-Uni, comporte une multitude de fonctions fort utiles pour toute la population. Ainsi, il permet aux gens de consulter diverses informations liées à des maladies et à des traitements, de comparer les indicateurs de performance des hôpitaux britanniques, de se renseigner sur la mortalité que peuvent entraîner certaines procédures médicales ou de consigner des commentaires sur les services de leurs omnipraticiens. Le site s'avère donc un catalogue d'information précieuse ainsi qu'un moyen pour la population de signaler des points faibles afin d'améliorer le système de santé national.

> http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx

Fix My Street

Le site Fixmystreet sollicite directement la participation des citoyens, car ces derniers peuvent y signaler des problèmes observés dans leur quartier (graffitis, nids de poule, lampadaires brisés, etc.), et cette information est par la suite directement envoyée aux conseils locaux qui se chargeront des réparations.

> http://www.fixmystreet.com/

Data.gov.uk

Il s'agit d'une plateforme lancée en janvier 2010, où l'on trouve, à ce jour, plus de 6 000 ensembles de données publiques. L'objectif principal de cette plateforme est de montrer à la population les actions du gouvernement, son utilisation de l'argent des contribuables ainsi que les résultats et le rendement des investissements réalisés, et ce, par l'intermédiaire de la publication des données publiques. On y répertorie aussi une foule de renseignements et de statistiques qui touchent de près la vie des Britanniques : accidents de la route, criminalité, services de voirie, etc. Certaines données sont déjà disponibles, mais la plateforme les réunit dans un seul et unique catalogue. Grâce à la divulgation de ces renseignements, la population est invitée à concevoir des applications ayant le potentiel de contribuer au bien-être de la société ou même à enquêter pour vérifier si les différentes politiques mises en œuvre par le gouvernement ont été efficaces au fil des années.

> http://data.gov.uk/

Where Does My Money Go?

Des acteurs de la société civile ont mis au point l'application *Where Does My Money Go?*, qui permet aux gens de visualiser, au moyen de graphiques et de lignes du temps (représentation schématique et linéaire d'une chronologie), les dépenses publiques britanniques. Ces représentations graphiques ont ainsi une importance tangible : les citoyens découvrent leur propre rôle dans l'activité économique gouvernementale et ils ont une meilleure compréhension de la gestion des finances publiques.

> http://wheredoesmymoneygo.org/

They Work For You

Ce site Web a été créé en 2006 par une douzaine de bénévoles suivant les activités des députés et des sénateurs. Aujourd'hui, l'initiative repose sur l'organisation mySociety et sur les dons des utilisateurs. Le site permet à tous les citoyens de trouver leur député respectif et d'examiner son travail, de feuilleter les débats auxquels celui-ci a pris part, avec ses réponses écrites, et même de s'inscrire à des alertes courriel lorsque leur député est engagé dans un dossier touchant leurs intérêts.

> http://www.theyworkforyou.com/

Foreign and Commonwealth Office Blogs

Les blogues du ministère britannique des Services extérieurs donnent la chance à son personnel d'échanger, dans un cadre de discussion informel, avec le grand public à propos de dossiers internationaux et des activités du Ministère. Les blogues sont personnalisés et signés par leurs auteurs, qui sont parfois ambassadeurs, ministres ou employés. Ils peuvent traiter de toutes sortes de sujets, de la politique extérieure aux évènements d'actualité.

> http://blogs.fco.gov.uk/roller/

« Depuis longtemps, le gouvernement du Canada est un pionnier dans le domaine de l'accès de ses citoyens à l'information. Le renforcement du gouvernement ouvert illustre bien notre engagement public de continuer dans cette voie[50]. »
Stockwell Day

4.5 CANADA

Le Canada a annoncé son intention de renforcer l'accessibilité à l'information gouvernementale par l'intermédiaire d'une déclaration de l'honorable Stockwell Day, président du Conseil du Trésor du Canada, le 18 mars 2011[49].

Trois volets seront particulièrement touchés par ce nouvel engagement, soit l'ouverture des données, une accessibilité accrue à l'information ainsi qu'une ouverture du dialogue entre les citoyens et le gouvernement. Ainsi, forts d'une diffusion proactive, les organismes publics devront diffuser leur information dans des formats lisibles par les ordinateurs afin de permettre une réutilisation simple par les organisations ou les citoyens. Enfin, le gouvernement espère favoriser un dialogue plus collaboratif avec ses concitoyens grâce aux outils du Web 2.0 et les amener à participer plus activement à la chose publique[51].

Le gouvernement fonde sa démarche sur le site http://www.ouvert.gc.ca/index-fra.asp, qui regroupe l'ensemble des programmes associés au gouvernement ouvert. Ainsi, les internautes peuvent être au fait des dernières nouvelles, comme les dernières données gouvernementales rendues disponibles ou les différentes consultations en cours.

Dans l'optique de divulguer les données de façon plus conviviale, un projet pilote d'une durée de douze mois portant sur les données ouvertes a été mis en place[52]. Il s'agit d'un site Web où la population peut trouver plus de 260 000 ensembles de données provenant de dix ministères[53].

49 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Gouvernement ouvert - Le ministre Day annonce le renforcement du gouvernement ouvert*. http://www.ouvert.gc.ca/media/0318-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011.

50 *Ibid.*

51 *Ibid.*

52 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Données ouvertes - Projet pilote sur les données ouvertes*. http://www.donnees.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=F9B7A1E3-1 [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011.

53 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Données ouvertes - Document d'information; Le Portail de données ouvertes.* http://www.ouvert.gc.ca/media/dbg-dfi-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 13 juillet 2011.

GCPEDIA

GCPEDIA est un wiki interne du gouvernement canadien. Il a été lancé le 28 avril 2008 par la Direction du dirigeant principal de l'information, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, avec le soutien de membres du comité de pilotage GCPEDIA Web 2.0 et de participants venant du gouvernement fédéral. Uniquement accessible par l'intranet du gouvernement, sa principale utilité est la collaboration et le partage de connaissances internes entre les employés de l'administration publique. On peut, entre autres, l'utiliser comme une plateforme pour publier et distribuer des procès-verbaux, créer des tableaux de bord faisant état de l'avancement de projets, pour réfléchir et créer des cahiers d'information de type wiki. Il s'y regroupe actuellement quelque 250 000 employés appartenant à 150 ministères et organismes.

> http://www.gcpedia.gc.ca/

Le Canada figure maintenant parmi les pays membres de l'Open Government Partnership, qui s'engagent :

- « À la disponibilité accrue d'informations relatives aux activités gouvernementales ;
- À promouvoir la participation civique ;
- À faire appliquer par nos administrations les normes les plus strictes d'intégrité professionnelle ;
- À intensifier l'accès aux nouvelles technologies à des fins de transparence et de responsabilisation[60]. »

De plus, pour rendre l'information davantage accessible, tous les ministères et organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'information[54] doivent diffuser un sommaire des demandes d'accès qu'ils ont traitées[55]. Par ailleurs, pour améliorer la divulgation proactive de l'information, le gouvernement encourage les organismes à diffuser automatiquement sur leur site respectif tous les documents en leur possession portant notamment sur les ressources humaines et les finances, tels les dépenses de déplacements ou les contrats de plus de 10 000 $ signés par le gouvernement[56].

Pour consulter les citoyens et favoriser le dialogue, le gouvernement a créé un site Web où il publie une liste des consultations menées par ses différents ministères et organismes[57]. Le gouvernement a d'ailleurs rendu publiques le 18 novembre 2011 les lignes directrices encadrant et favorisant les bonnes pratiques en matière d'utilisation du Web 2.0 pour les fonctionnaires fédéraux[58].

> « Le dialogue ouvert donne aux Canadiens plus de voix au chapitre des politiques et des priorités du gouvernement et leur permet de participer plus directement au processus décisionnel[59]. » **Stockwell Day**

En dehors du secteur public, des organismes à but non lucratif ont mis en place des projets dans le but d'encourager la transparence gouvernementale. À titre d'exemple, le site Web visiblegovernment.ca permet de suivre l'évolution de projets relatifs à l'accessibilité de plusieurs renseignements ou encore les politiciens sont invités à prendre part à la transparence gouvernementale en visitant le site Web ibelieveinopen.ca.

54 MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA, *Loi sur l'accès à l'information (L.R.C. (1985), ch. A-1)*. http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/ [En ligne] Page Web consultée le 13 juillet 2011.

55 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Gouvernement ouvert – Fiche d'information : Gouvernement ouvert*. http://www.ouvert.gc.ca/media/ogbg-digo-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 11 juillet 2011.

56 SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA, *Divulgation proactive.* http://www.tbs-sct.gc.ca/pd-dp/index-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 11 juillet 2011.

57 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Consultations auprès des Canadiens*. http://www.consultation-des-canadiens.gc.ca/hm.jspx?lang=fra [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011.

58 GOUVERNEMENT DU CANADA, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0*. http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=24835 [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011.

59 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Gouvernement ouvert - Le ministre Day annonce le renforcement du gouvernement ouvert*. http://www.ouvert.gc.ca/media/0318-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011.

60 OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP, *Déclaration de gouvernement transparent*. http://www.opengovpartnership.org/déclaration-de-gouvernement-transparent [En ligne] Page Web consultée le 2 décembre 2011.

Data.gov.bc.ca

Le 19 juillet 2011, la Colombie-Britannique est devenue le premier gouvernement provincial à créer un site consacré à l'accès aux données publiques : www.data.gov.bc.ca offre un catalogue de près de 2 500 ensembles de données, qui, au fil du temps, va s'enrichir à mesure que de nouveaux ensembles de données deviendront disponibles. Ces données sont ouvertes, consultables et offertes à quiconque veut les utiliser. Son objectif : aider les gens à prendre des décisions éclairées, à mener des recherches, à analyser les statistiques et à développer des applications.

> www.data.gov.bc.ca

Openinfo

Le 19 juillet 2011, la Colombie-Britannique a ouvert un site destiné à recueillir les réponses aux demandes d'accès à l'information. Son objectif : diffuser l'information demandée entre 72 heures et 5 jours après avoir reçu la demande. Sont aussi concernés par la divulgation les frais de voyage des ministres et des sous-ministres. Pour soutenir ces changements, la première ministre et les membres du Conseil exécutif ont publié une directive explicative à l'intention de l'ensemble des ministères.

> www.openinfo.gov.bc.ca

4.6 COLOMBIE-BRITANNIQUE

Where Ideas Work

> « We are changing our approach to governing by putting citizens at the centre of our Web services and making government data and information more freely available. Open government is about sharing information and giving British Columbians more opportunities to participate in decisions that make a difference in their lives[61]. »
> **La première ministre de la Colombie-Britannique, Christy Clark, 19 juillet 2011**

Le gouvernement de la Colombie-Britannique a été l'un des premiers gouvernements des provinces canadiennes à s'orienter vers le Web 2.0. En mars 2011, la première ministre Christy Clark s'est engagée à mettre en place un gouvernement ouvert afin d'atteindre une plus grande transparence, de rapprocher le gouvernement du public et d'augmenter le niveau de confiance des citoyens envers l'appareil public[62]. Pour réaliser cela, la première ministre a confié à M^me^ Stephanie Cadieux le *Ministery of Labour, Citizens' Services and Open Government*, avec la responsabilité de diriger les changements qui permettront d'améliorer l'accès à l'information gouvernementale et à la prestation des services aux citoyens.

Pour définir la stratégie et assurer la gestion du changement, divers rapports ont été produits subséquemment. Le rapport *Citizens @ The Centre: B.C. Government 2.0 - A Transformation and Technology Strategy for the BC Public Service*[63] traite principalement de la transformation que le gouvernement s'engage à accomplir pour améliorer les services publics, tant sur le plan des technologies que sur celui des ressources humaines : « […] this strategy is intended to guide a more consistent, long-term, coordinated vision for how we will apply technology to improve our operations, to improve the experience of working in the public service, and to improve service to the people of the province[64]. »

61 OFFICE OF THE PREMIER, MINISTRY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT, « Open data signals new direction for B.C. government », *News release*. 19 juillet 2011. http://www2.news.gov.bc.ca/news_releases_2009-2013/2011PREM0089-000892.htm [En ligne] Page Web consultée le 26 septembre 2011.

62 OFFICE OF THE CHIEF INFORMATION OFFICER, MINISTERY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA, *Open Information And Data Policy*, juillet 2011. http://www.cio.gov.bc.ca/local/cio/kis/pdfs/open_data.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011.

63 MINISTERY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA, *Citizens @ The Centre: B.C. Government 2.0 - A Transformation and Technology Strategy for the BC Public Service v1.5*., octobre 2010 http://www.gov.bc.ca/citz/citizens_engagement/gov20.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er septembre 2011.

64 *Ibid.*, p. 3.

GEOBC

Le gouvernement de la Colombie-Britannique s'est donné pour objectif d'optimiser l'utilisation de l'information géographique qu'il possède pour la mettre au service de l'État, des entreprises et des citoyens. GeoBC a pour mission de créer l'infrastructure et les systèmes afin de rendre accessible l'information géographique provinciale au moyen d'applications et de logiciels.

> http://geobc.gov.bc.ca/

Afin d'établir les grandes lignes de la culture nécessaire au sein de l'Administration de la Colombie-Britannique, le document *Being the Best 2010/11 Human Resource Plan*[65] définit trois objectifs à atteindre, à savoir renforcer les capacités internes, améliorer la compétitivité et adopter une gestion orientée vers les résultats. Ce rapport met l'accent sur l'importance de l'engagement et de la collaboration entre les employés de l'État.

S'intéressant à la question des technologies pour continuer à offrir des services de qualité aux citoyens, le document intitulé *IM/IT Enablers Strategy for Citizens @ the Centre: B.C. Government 2.0* propose une feuille de route des priorités concernant la transformation et l'innovation afin de maximiser l'utilisation des ressources en se dotant d'une vision à long terme.

Le 19 juillet dernier, la première ministre a d'ailleurs annoncé le nouveau portail de services aux citoyens plus convivial, le site de données ouvertes et enfin le site *Open Information*[66]. La Colombie-Britannique a fait du gouvernement ouvert une politique centrale de son Administration.

UN GOUVERNEMENT 2.0

L'utilisation du Web 2.0 au gouvernement n'est pas un projet technologique, mais un ensemble de changements de pratiques, rendus possibles, voire nécessaires, grâce au développement de nouvelles applications.

Un gouvernement dit 2.0 intègre dans son mode de fonctionnement les outils et la philosophie du Web 2.0, c'est-à-dire qu'il tire pleinement profit des nouvelles technologies et nouveaux modes de communication pour améliorer la prestation des services publics et son fonctionnement interne. Cependant, il s'agit de bien plus qu'une simple utilisation des moyens technologiques, mais bien d'une façon différente d'aborder les rapports entre le gouvernement et les citoyens et entre les ministères et organismes.

Conséquemment, un tel gouvernement implique une plus grande transparence ainsi qu'une participation accrue et une meilleure collaboration entre l'appareil public et la société civile. C'est ce qui définit brièvement le concept de « gouvernement ouvert ».

Un gouvernement 2.0 ne se trouve plus à l'extérieur des communautés de réseaux, mais il fait bel et bien partie intégrante de ces réseaux. Comme il sera abordé plus loin, cette caractéristique modifie en profondeur son fonctionnement interne et sa relation avec les citoyens.

65 BRITISH COLUMBIA PUBLIC SERVICE, *Being the Best 2010/11 Human Resource Plan*. http://www.bcpublicserviceagency.gov.bc.ca/down/2010plan.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 20 septembre 2011.

66 OFFICE OF THE PREMIER, MINISTERY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA, « Open data signals new direction for B.C. government », *News release*. http://www2.news.gov.bc.ca/news_releases_2009-2013/2011PREM0089-000892.htm [En ligne] Document numérique consulté le 19 juillet 2011.

02

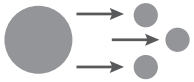
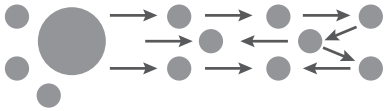
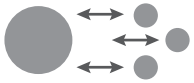
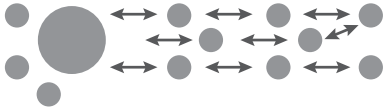
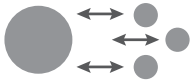
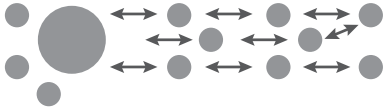
« POURQUOI ? »

Un gouvernement 2.0

On ne s'adresse plus à des individus, mais à **des individus en réseau**

Les outils du Web 2.0 (réseaux sociaux, wikis, blogues, applications composites) sont en voie de devenir des moyens privilégiés de communication pour l'ensemble des citoyens, et en particulier les plus jeunes. Cela soulève de nombreux défis pour tout gouvernement.

Ces changements technologiques ont modifié en profondeur la façon dont les citoyens et les entreprises abordent l'information. Les individus ne sont plus isolés face à une source d'information, mais ils font désormais partie de réseaux[67]. Ils rétroagissent sur-le-champ, peuvent valider rapidement une information et en corriger les inexactitudes. L'usage des outils du Web 2.0 permet une collaboration entre les citoyens et les acteurs gouvernementaux, autour de préoccupations ou d'intérêts communs.

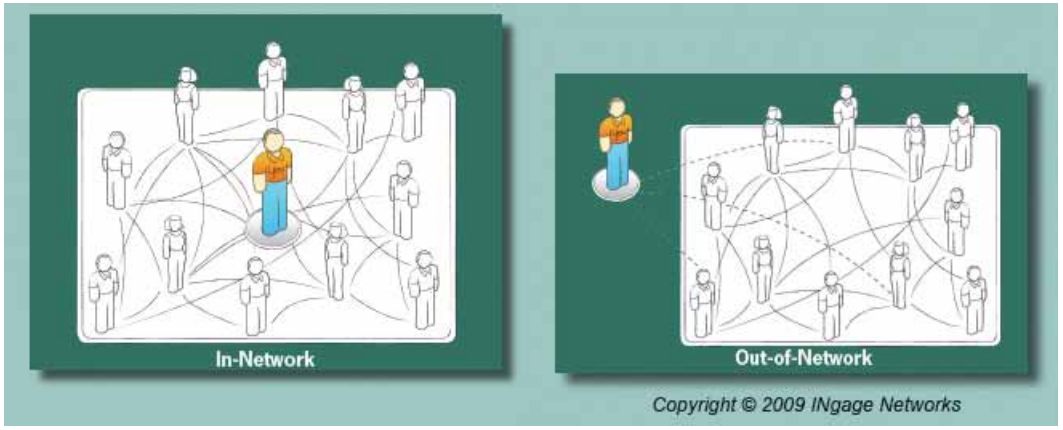
	Participation 1.0 modèle	Outils	Participation 2.0 modèle	Outils
Information		Alerte courriel Site Web		Fils RSS Nuage de données Balado Webdiffusion
Consultation		Formulaire en ligne Consultation en ligne		Blogue Scrutin en ligne Sondage en ligne
Participation		Forum de discussions Espace de travail collaboratif		Pétition en ligne Site composite Site Wiki Repérage Monde virtuel

WORLD ECONOMIC FORUM, *The Future of Government, Lessons Learned from around the World*, 2011, p. 27. http://www3.weforum.org/docs/EU11/WEF_EU11_FutureofGovernment_Report.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011.

67 WORLD ECONOMIC FORUM, *The Future of Government, Lessons Learned from around the World*, 2011, p. 27. http://www3.weforum.org/docs/EU11/WEF_EU11_FutureofGovernment_Report.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011.

Dans une approche Web 1.0, l'utilisation d'Internet par les gouvernements se limite à la création de pages Web pour rendre accessible de manière statique l'information. La transmission et l'échange d'information sont unidirectionnels. Pour connaître l'opinion des internautes ou des entreprises, les ministères ou organismes utilisent, dans le meilleur des cas, le courrier électronique.

Dans une approche Web 2.0, l'échange d'information devient bidirectionnel, soit entre le ministère ou l'organisme et les internautes. Les échanges sont alors dynamiques et les internautes peuvent interagir avec l'organisme ou entre eux en utilisant les outils que l'organisation aura mis à leur disposition. Le gouvernement communique avec des citoyens qui sont en réseaux, et ceux-ci peuvent participer à l'élaboration et à la modification de l'information qui y circule continuellement. Pour un ministère ou un organisme, communiquer avec un réseau l'amène à faire partie intégrante de celui-ci (voir image ci-dessous). Ce changement de perspective a de nombreuses implications, mais il est devenu incontournable.



THORNTON, Grant. *Embracing Government 2.0: Leading Transformative Change In The Public Sector*, 2010, p. 2. http://www.freebalance.com/whitepapers/FreeBalance_Gov20_WP.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011.

Pour le gouvernement, concevoir le Web 2.0 strictement comme un projet technologique, c'est-à-dire utiliser ces nouveaux moyens de communication sans changer radicalement ses façons de procéder, revient à ne pas répondre aux attentes des citoyens et à manquer complètement la cible.

Communiquer avec un réseau où toute information est diffusée instantanément et où les citoyens peuvent réagir sur-le-champ ouvre d'énormes possibilités, mais demandera au gouvernement de transformer ses méthodes de fonctionnement. Il lui faudra gouverner ensemble. Les citoyens connectés souhaitent une administration publique flexible, apte à tenir compte des éléments de solutions qu'ils désirent apporter aux problèmes.

Bien sûr, selon les cas et les situations, les dirigeants des ministères et organismes seront amenés à utiliser tel ou tel outil du Web 2.0. Cependant, des caractéristiques communes à tous ces moyens de communication nécessitent une même politique gouvernementale, dont les principales orientations seront présentées dans cette partie.

L'adoption d'une stratégie de communication Web 2.0 nécessite de la part du gouvernement :

- Une grande transparence relativement à toute son activité ;
- L'adaptation à une participation active des citoyens à ses actions ;
- La collaboration entre les employés des ministères et organismes gouvernementaux.

1. La transparence gouvernementale

« Il est permis de croire que les citoyens seraient les premiers à bénéficier d'un gouvernement plus ouvert, plus transparent, plus à l'écoute et plus dynamique dans ses rapports. Il pourrait en résulter une population mieux informée, plus engagée et mieux desservie. »
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, réponse au questionnaire

Les gouvernements qui ont entrepris d'utiliser les outils du Web 2.0 dans leur stratégie de communication ont tous placé au centre de leur démarche la question de la transparence et de l'ouverture des données gouvernementales. Permettre un plus large accès aux données gouvernementales[68] est une condition *sine qua non* pour pouvoir bénéficier de l'apport et de la participation des citoyens.

Cela nourrit les débats démocratiques, renforce la confiance des citoyens et leur permet de réutiliser ces données pour y apporter une valeur ajoutée et ainsi contribuer au développement de l'économie numérique.

À titre d'exemple, le gouvernement de la Colombie-Britannique qui a entrepris d'ouvrir ses données, comme en témoigne la déclaration de la première ministre Christy Clark :

Directive du premier ministre et du Conseil exécutif[69] :

Our government is changing the style and approach of governing to provide citizens with opportunities to influence and improve policies that impact them and their quality of life.

Opening up government data and information are key foundations to enabling engagement with citizens by using new technologies to connect the public to government and to one another. Making government data and information available online invites individuals and organizations to transform data and information into tools and applications that help individuals, institutions and communities; and to promote partnerships with government to create innovative solutions to the opportunities and challenges faced by British Columbians.

The following specific actions will ensure our government continues to build on the open data and open information tools launched today.

68 CISCO, *Web 2.0 in Next-Generation Government and Governance: A Middle East Point of View*, Netherlands, février 2011, p. 14. http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/ps/Web_2-Mid-East-Governance_IBSG.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 juillet 2011.

69 OFFICE OF THE CHIEF INFORMATION OFFICER, MINISTRY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT OF BRISTISH COLUMBIA GOVERNMENT, *Open Information And Data Policy*, juillet 2011, Lettre d'introduction. http://www.cio.gov.bc.ca/local/cio/kis/pdfs/open_data.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 24 septembre 2011.

Open Data

1. Ministries must take steps to expand public access to government data by making it available online unless restricted by law, contract or policy;

2. Ministries must re-prioritize and expand data collection efforts towards those that enable citizens and sectors to create value from government data;

3. Ministries must adopt BC's open license for data and ensure data accessibility through DataBC in accordance with BC's Open Data Policy, which includes the requirement that data be published in an open machine-readable format;

4. DataBC must ensure that citizens can give feedback on, and assessment of, the quality of published information and provide input to which data should be prioritized for publication.

Open Information

1. To the extent practicable and subject to the Freedom of Information and Protection of Privacy Act and other valid restrictions, ministries should use modern technology to disseminate useful information in a routine way rather than waiting for specific requests under the FOIPPA Act. Ministers will be expected to provide quarterly reports to Cabinet on their progress in meeting these open government objectives.

Honourable Christy Clark
Premier of British Columbia

Le Québec s'est déjà engagé sur la voie de la transparence. À noter que l'article 16.1 de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels[70] fait obligation à tous les organismes publics de diffuser, dans un site Web, les documents ou renseignements accessibles en vertu de la Loi, identifiés par règlement du gouvernement et de mettre en œuvre les mesures favorisant l'accès à l'information édictées par ce même règlement.

70 QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1.*, à jour le 1er novembre 2011. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html [En ligne] Page Web consultée 10 novembre 2011.

La notion d'organisme public, définie dans les articles 3 à 7 de cette Loi, est très générale[71]. Elle couvre non seulement les ministères et organismes, mais aussi le réseau de la santé, celui de l'éducation et l'ensemble du monde municipal.

Les articles 3 à 7 de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels

3. Sont des organismes publics : le gouvernement, le Conseil exécutif, le Conseil du trésor, les ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes scolaires et les établissements de santé ou de services sociaux.

Sont assimilés à des organismes publics, aux fins de la présente loi : le lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, un organisme qui nomme les membres et une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elle dirige.

Les organismes publics ne comprennent pas les tribunaux au sens de la Loi sur les tribunaux judiciaires (chapitre T-16).
1982, c. 30, a. 3; 1982, c. 62, a. 143.

4. Les organismes gouvernementaux comprennent les organismes non visés dans les articles 5 à 7, dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres, dont la loi ordonne que le personnel soit nommé suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) ou dont le fonds social fait partie du domaine de l'État.

Aux fins de la présente loi, le curateur public est assimilé à un organisme gouvernemental, dans la mesure où il détient des documents autres que ceux visés par l'article 2.2.

Est assimilée à un organisme gouvernemental, aux fins de la présente loi, une personne nommée par le gouvernement ou par un ministre, avec le personnel qu'elle dirige, dans le cadre des fonctions qui lui sont attribuées par la loi, le gouvernement ou le ministre.
1982, c. 30, a. 4; 1983, c. 55, a. 161; 1989, c. 54, a. 149; 1990, c. 57, a. 1; 1999, c. 40, a. 3; 2000, c. 8, a. 242.

5. Les organismes municipaux comprennent :

1° une municipalité, une communauté métropolitaine, une régie intermunicipale, une société de transport en commun et l'Administration régionale Kativik ;

2° tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité ;

2.1° tout organisme dont le conseil d'administration est formé d'au moins un élu municipal siégeant à ce titre et dont une municipalité ou une communauté métropolitaine adopte ou approuve le budget ou contribue à plus de la moitié du financement.

71 QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1.*, à jour le 1er novembre 2011, articles 3 à 7. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html [En ligne] Page Web consultée 10 novembre 2011.

3° une société d'économie mixte constituée conformément à la Loi sur les sociétés d'économie mixte dans le secteur municipal (chapitre S-25.01) et un organisme analogue constitué conformément à une loi d'intérêt privé, notamment les personnes morales constituées en vertu des chapitres 56, 61 et 69 des lois de 1994, du chapitre 84 des lois de 1995 et du chapitre 47 des lois de 2004.

Sont assimilés à des organismes municipaux, aux fins de la présente loi : un centre local de développement et une conférence régionale des élus visés respectivement par la Loi sur le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (chapitre M-30.01) et par la Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (chapitre M-22.1).

Toutefois, l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales ne sont pas des organismes municipaux.
1982, c. 30, a. 5; 1984, c. 42, a. 137; 1985, c. 32, a. 159; 1990, c. 57, a. 2; 1996, c. 2, a. 13; 1997, c. 41, a. 64; 1997, c. 44, a. 92; 1999, c. 40, a. 3; 2000, c. 56, a. 81; 2006, c. 22, a. 2; 2009, c. 26, a. 109.

6. Les organismes scolaires comprennent les commissions scolaires, le Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal, les institutions dont le régime d'enseignement est l'objet d'une entente internationale au sens de la Loi sur le ministère des Relations internationales (chapitre M-25.1.1), les collèges d'enseignement général et professionnel et les établissements universitaires mentionnés aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire (chapitre E-14.1).

Ils comprennent également les établissements agréés aux fins de subventions en vertu de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1) et les personnes qui les tiennent, à l'égard des documents détenus dans l'exercice de leurs fonctions relatives aux services éducatifs faisant l'objet de l'agrément et à la gestion des ressources qui y sont affectées.
1982, c. 30, a. 6; 1982, c. 62, a. 143; 1988, c. 84, a. 541; 1989, c. 17, a. 1; 1992, c. 68, a. 156, a. 157; 1994, c. 15, a. 33; 1996, c. 21, a. 70; 2000, c. 8, a. 239; 2002, c. 75, a. 33; 2006, c. 22, a. 3.

7. Les établissements de santé ou de services sociaux comprennent les établissements publics visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2), les établissements privés visés par cette loi qui fonctionnent en ayant recours à des sommes d'argent provenant du fonds consolidé du revenu, les agences visées par cette loi ainsi qu'un centre de communication santé visé par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S-6.2).

Les établissements de santé ou de services sociaux comprennent également les établissements publics visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5), les établissements privés visés par cette loi qui fonctionnent en ayant recours à des sommes d'argent provenant du fonds consolidé du revenu et les conseils régionaux de santé et de services sociaux institués en vertu de cette loi.
1982, c. 30, a. 7; 1990, c. 57, a. 3; 1992, c. 21, a. 73; 1994, c. 23, a. 23; 1999, c. 34, a. 53; 2002, c. 69, a. 119; 2005, c. 32, a. 308; 2011, c. 16, a. 175.

L'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, publié dans la Gazette officielle le 14 mai 2008[72], précise quels documents doivent être diffusés sur le site Web d'un organisme public.

L'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Un organisme public doit diffuser sur un site Internet les documents ou les renseignements suivants, dans la mesure où ils sont accessibles en vertu de la loi :

1° l'organigramme ;

2° les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement, sauf ceux des cadres des classes 6 à 10 visées par la Directive concernant la classification et la gestion des emplois de cadres et de leurs titulaires (C.T. 198195, 2002-04-30) ou suivant les adaptations nécessaires si cette directive ne lui est pas applicable ;

3° le nom du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les coordonnées permettant de communiquer avec lui ;

4° le plan de classification de ses documents exigé en vertu du deuxième alinéa de l'article 16 de la Loi ou, selon le cas, la liste de classement exigée par le premier alinéa de cet article ;

5° l'inventaire de ses fichiers de renseignements personnels établi en vertu de l'article 76 de la Loi ;

6° le registre établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi ;

7° les études, les rapports de recherches ou de statistiques, produits par l'organisme public ou pour son compte dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public ;

8° les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public ;

9° les registres publics prévus expressément par la loi dont il est responsable ;

10° la description des services qu'il offre et des programmes qu'il met en œuvre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent ;

11° les lois, les règlements, les codes de déontologie ou d'éthique, les directives, les politiques et autres documents de même nature servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, qu'il est chargé d'appliquer ;

12° les projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec en vertu de l'article 8 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1) dont il est responsable ;

72 QUÉBEC, *Décret 408-2008, 23 avril 2008, 140e année, no 20, à jour au 14 mai 2008*, Éditeur officiel du Québec, p. 2081. http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/acces-information/documents/reglement-diffusion.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er novembre 2011.

13° les renseignements relatifs aux contrats qu'il a conclus et prévus à l'article 22 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1) ;

14° la liste de ses engagements financiers transmise au Contrôleur des finances et que celui-ci achemine à l'Assemblée nationale, conformément au paragraphe 7.1 de l'article 5 de la Directive numéro 4-80 concernant les demandes de certification d'engagement, certains engagements de 25 000 $ ou plus et les demandes de paiement (C.T. 128500, 80-08-26) ;

15° les documents qu'il produit et qui sont déposés, conformément au Règlement de l'Assemblée nationale, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement.

Les documents ou renseignements visés aux paragraphes 1 à 9 doivent être accessibles directement sur le site Internet de l'organisme et ceux visés aux paragraphes suivants peuvent l'être au moyen d'un lien hypertexte menant vers un autre site Internet.

Toutefois, un organisme public n'est pas tenu de diffuser les documents énumérés aux paragraphes 7, 14 et 15 s'ils ont été produits avant le 29 novembre 2009.

Il n'est pas tenu également de diffuser les documents visés au paragraphe 8 s'ils ont été transmis avant le 29 novembre 2009.

Enfin, un organisme public détenant un registre visé au paragraphe 9 n'est pas tenu de diffuser les renseignements versés dans ce registre avant le 29 novembre 2009.

Les présidents des commissions d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux du Canada se sont eux aussi prononcés, en 2010, en faveur de la divulgation des données gouvernementales[73].

73 COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Gouvernement ouvert*. http://www.priv.gc.ca/media/nr-c/2010/res_100901_f.cfm [En ligne] Page Web consultée le 5 octobre 2011.

Gouvernement ouvert
Résolution des commissaires canadiens de l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
Le 1er septembre 2010 – Whitehorse, Yukon

CONTEXTE

Des appels à une plus grande ouverture et transparence exercent une pression croissante sur les gouvernements afin que ceux-ci changent leurs méthodes traditionnelles et réactionnelles de communication de l'information en méthodes qui favorisent une diffusion automatique. Partout dans le monde, des gouvernements reconnaissent l'importance de communiquer l'information au public de façon transparente et accessible. Ils comprennent que la collaboration avec les citoyens, les entreprises et les organismes non gouvernementaux en vue de multiplier leurs sources d'information améliore les voies de communication, encourage l'engagement des citoyens, accroît la confiance envers le gouvernement, favorise les opportunités économiques et finalement, conduit à un gouvernement démocratique plus ouvert, transparent et réceptif.

Les technologies permettent maintenant aux institutions publiques d'entrer en contact direct avec les citoyens, de dévoiler l'information de façon automatique et de soutenir, par la diffusion de l'information, le contrat social entre le gouvernement et les citoyens.

La transparence des gouvernements s'appuie sur les lois sur l'accès à l'information. Cependant, il faut aller plus loin que le concept à la base de ces lois afin de promouvoir une toute nouvelle vision du rôle du gouvernement et de la participation des citoyens dans celui-ci. Bien que l'accès à l'information permette un droit d'accès à l'information gouvernementale, ces lois sont fondamentalement réactionnelles puisque l'accès n'est accordé que sur demande.

Les commissaires de l'accès à l'information et à la protection de la vie privée encouragent la transparence gouvernementale et promeuvent un changement de paradigme d'une divulgation réactive vers une divulgation proactive, pour arriver en fin de compte à la transparence gouvernementale.

Voici les principes de base d'une stratégie de transparence gouvernementale :

L'engagement des gouvernements à tous les niveaux afin de promouvoir un changement de culture favorisant la transparence. Les principes devraient être établis par des instruments législatifs et politiques qui comportent des objectifs clairs, déterminent les responsabilités et les obligations de rendre compte, et prévoient des échéanciers précis. Afin de contribuer à la divulgation de l'information de façon automatique, les gouvernements devraient étoffer des programmes qui assurent l'intégration des mécanismes d'accès et de transparence dans les étapes de la conception et la mise en œuvre de tous les nouveaux programmes et services. Ces instruments devraient prendre en considération la protection des renseignements personnels, la confidentialité, la sécurité, les droits d'auteur et toutes autres lois pertinentes.

La participation du public grâce à une vaste consultation publique permanente. Les gouvernements devraient consulter la population pour déterminer quelle information est requise pour obtenir une reddition de comptes. Les consultations devraient constituer la base pour déterminer les priorités concernant la divulgation et l'utilisation de l'information.

De l'information complète, accessible et exploitable. Cela signifie que l'information devrait être diffusée gratuitement ou à coût minime, et comprendre les structures de données pour faciliter la recherche, la compréhension et l'interprétation de l'information. Elle devrait également être présentée dans des formats standards, ouverts et aptes à être adaptés et réutilisés. Les gouvernements devraient également collaborer avec les citoyens, les entreprises et les organismes non gouvernementaux, les encourager à participer au processus et maximiser l'utilisation des technologies afin de multiplier les accès à l'information.

DANS CE CONTEXTE, LES COMMISSAIRES À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA (« COMMISSAIRES ») ADOPTENT LES RÉSOLUTIONS SUIVANTES :

1. Les commissaires soutiennent et encouragent la transparence des gouvernements et la reddition de comptes qui sont des fondements importants d'une bonne gouvernance et des éléments essentiels pour une démocratie forte et efficace ;

2. les commissaires demandent au gouvernement fédéral et à tous les gouvernements provinciaux et territoriaux de reconnaître l'importance de la transparence gouvernementale et de prendre des engagements précis pour rehausser les normes de transparence et la participation du public ;

3. les gouvernements devraient établir des mécanismes d'accès et de transparence dès les étapes de la conception et de la mise en œuvre de tous les nouveaux programmes et services afin de faciliter et améliorer la divulgation automatique de l'information ;

4. par le moyen de consultations publiques continues, les gouvernements devraient régulièrement cerner les sources de renseignements, et les diffuser de façon automatique, transparente et dans une forme exploitable. L'accès du public à l'information devrait être gratuit ou à coût minime ;

5. dans la mise en œuvre d'une politique de transparence gouvernementale, les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux devraient accorder une attention particulière à la protection des renseignements personnels, à la confidentialité, à la sécurité, aux droits d'auteur et à toutes autres lois pertinentes.

Technologies et vie privée à l'heure des choix de société : rapport quinquennal 2011 Commission d'accès à l'information du Québec[74]

« Le Règlement sur la diffusion renferme les germes d'un gouvernement ouvert. Toutefois, il restera embryonnaire à moins de continuer à évoluer vers l'ouverture de l'ensemble des organismes publics et de la totalité de leurs données. Actuellement, en principe, les documents de certains organismes publics sont accessibles sur demande ou grâce à la diffusion proactive prévue au Règlement sur la diffusion. Dans un modèle de gouvernement ouvert, l'ouverture des données publiques rejetterait au rang d'exceptions les documents qui ne sont pas librement et directement accessibles en ligne. Également, une plus grande disponibilité des données publiques aurait en toute vraisemblance l'effet de diminuer le nombre de demandes d'accès aux documents que font les citoyens auprès des organismes publics. »

Certes, le Règlement sur la diffusion de l'information a mis le Québec sur le chemin de la divulgation proactive des données gouvernementales. Toutefois, la Commission d'accès à l'information, dans son rapport quinquennal intitulé Technologie et vie privée à l'heure des choix de société, demande aux organismes publics de faire encore davantage d'efforts pour rendre plus transparentes leurs activités.

Il importe ici de préciser dans quelle mesure il y aurait lieu d'aller plus loin que ce qui est déjà prévu à l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information[75]. La divulgation proactive de tout ce qui pourrait être accessible à la demande d'un citoyen en est l'un des éléments clés. Il y aurait lieu d'étendre davantage cette divulgation à toutes les données statistiques, aux rapports d'experts ou aux autres documents obtenus grâce à des fonds publics (contrats, subventions, etc.) qui ont permis l'établissement d'une position gouvernementale[76]. Cela exclut, bien sûr, toute donnée comportant des renseignements nominatifs ou celle liée à la sécurité publique.

De plus, une fois ouvertes, les données gouvernementales peuvent être réutilisées librement par les citoyens. Ceux-ci peuvent amalgamer des renseignements pour créer une nouvelle information ayant une valeur ajoutée. Le rapport de Nicholas Gruen, rédigé pour le gouvernement australien, a très bien documenté ce nouvel avantage. Ce dernier affirme que l'information gouvernementale est une ressource collective qui peut être utilisée par les citoyens ou les entreprises pour créer de la valeur ajoutée :

> « Information collected by or for the public sector is a national resource which should be managed for public purposes. That means that we should reverse the current presumption that it is secret unless there good reasons for release and presume instead that it should be freely available for anyone to use and transform unless there are compelling privacy, confidentially or security considerations which require otherwise[77]. »

74 COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Technologies et vie privée à l'heure des choix de société : rapport quinquennal 2011*, p. 52. http://www.cai.gouv.qc.ca/06_documentation/01_pdf/Rapport%20quinquennal%202011_CAI_Web.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 11 octobre 2011.

75 QUÉBEC, *Décret 408-2008, 23 avril 2008, 140e année, no 20, à jour au 14 mai 2008*, Éditeur officiel du Québec, p. 2081. http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/acces-information/documents/reglement-diffusion.pdf [En ligne] Page Web consultée le 1er novembre 2011.

76 Pour un état de la situation actuelle du gouvernement sur l'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, consulter l'annexe VI.

77 AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION, *Engage Getting on with Government 2.0 – Report of the Government 2.0 Taskforce*, décembre 2009. http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/Government20TaskforceReport.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 2 octobre 2011.

« Government 2.0 represents a shift to an assumption that government information is open by default, in the absence of good reasons to the contrary. When information is released it creates new and powerful dynamics which can drive innovative use and reuse. Allowing the commercial, research and community sectors to add value to it can provide important social and community benefits. Policy changes mandated by governments, and legal changes by Parliament, are necessary to make this transition. Many of these changes are either in place or in contemplation. While these changes are necessary they are not sufficient for Government 2.0 to take hold[78]. »

« Au Royaume-Uni, une étude de l'Université de Cambridge a révélé que la libre divulgation de l'information du secteur public pouvait encourager la croissance économique britannique à la mesure de 160 millions de livres sterling lors de la première année seulement[80]. »

« Chaque année dans l'Union européenne, la réutilisation de données issues du secteur public générerait un chiffre d'affaires de plus de 27 milliards d'euros[81]. »

Le libre accès aux données gouvernementales a une valeur économique et sociale. La création d'applications composites (*mashups*) et d'applications mobiles représente un grand potentiel de développement économique : « L'ouverture des données de l'entreprise est un moyen de développer un écosystème autour de l'entreprise pour augmenter et accélérer sa capacité d'innovation en faisant appel à des tiers (développeurs, indépendants, startup, laboratoires, universités…) pour, en définitive, proposer de nouveaux produits et services[79]. »

Tous les citoyens devraient, normalement, pouvoir accéder aux données publiques dans un format lisible et compréhensible quelle que soit la technologie utilisée. Cette information doit être intégrée dans un système de gestion des données afin de pouvoir être partagée entre tous. Il faut donc qu'elle soit entièrement archivée dans un format compatible avec les logiciels de traitement de données, afin de pouvoir être téléchargée et manipulée par toute personne souhaitant s'en servir. Ces données doivent être accessibles, exploitables et réutilisables. C'est là que se trouve la principale modification à faire pour instituer un gouvernement ouvert.

78 AUSTRALIAN GOVERNMENT, DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION, *Engage Getting on with Government 2.0 – Report of the Government 2.0 Taskforce*, décembre 2009, p. 4. http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/Government20TaskforceReport.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 2 octobre 2011.

79 BLUENOVE et al., *Open Data : quels enjeux et opportunités pour l'entreprise ?*, novembre 2011, p. 27. http://www.bluenove.com/publications/actualite/publication-du-livre-blanc-open-data-quels-enjeux-et-opportunites-pour-lentreprise/ [En ligne] Page Web consultée le 5 décembre 2011.

80 UNITED-KINGDOM GOVERNMENT, CHIEF SECRETARY TO THE TREASURY, *Putting the Frontline First: Smarter Government,* décembre 2009. http://www.hmg.gov.uk/media/52788/smarter-government-final.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 7 septembre 2011.

81 LACOMBE, R., P.-H. BERTIN, F. VAUGLIN, et A.VIELLEFOSSE, *Pour une politique ambitieuse des données publiques: les données publiques au service de l'innovation et de la transparence*. (Rapport à la Délégation aux usages de l'Internet, remis au Ministre de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique le 13 juillet 2011), École des Ponts ParisTech, p.7. http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000407/ [En ligne] Document numérique consulté le 7 septembre 2011.

Tableau de bord des grands chantiers informatiques

« Par souci de transparence et d'imputabilité, il serait intéressant de s'inspirer de l'IT Dashboard (www.itdashboard.gov/) de l'administration Obama aux États-Unis. Tout comme ici, le gouvernement fédéral américain compose avec une multitude de dépassements dans les grands projets informatiques. Ce portail interactif permet de consulter tous les projets d'envergure dans chacun des organismes publics. Il y a des indicateurs de performance pour connaître la santé de chacun des projets. On identifie clairement les responsables politiques et administratifs des projets et la firme qui a été contractée pour le réaliser. » **Idée soumise par Nicolas Roberge, consultation publique**

Transparence des chantiers

« Pour chaque chantier en cours ou terminé, publier un lien Web pointant sur les documents d'appels d'offres et sur l'offre gagnante, avec tous les coûts et les références aux entreprises contractantes. » **Idée soumise par Martin Gagné, consultation publique**

Les résultats des consultations soutiennent également ce point de vue :

> « […] un accès plus ouvert aux données produites par la province ouvre les portes à l'innovation. Que ce soit pour des chercheurs ou des entrepreneurs, des données librement accessibles dans des formats ouverts constituent un terreau fertile sur lequel construire des études, ainsi que de nouveaux produits et services. » **Jonathan Brun, consultation publique**

> « Cette approche servirait à stimuler l'innovation et l'engagement citoyen chez les jeunes en les outillant de manière à ce qu'ils soient mieux représentés et équipés pour avoir un plus grand impact sur les décisions et les services offerts par la province. » **Jonathan Brun, consultation publique**

> « L'information doit être de type "push" ou lieu de "pull", c'est-à-dire qu'on ne devrait pas avoir à faire une demande pour obtenir de l'information, mais bien qu'elle soit accessible par défaut. » **mathieulefebvre85, consultation publique**

> « La transparence porte plus loin que l'accessibilité à des données. La transparence avance qu'une communication des objectifs poursuivis est nécessaire afin de comprendre la légitimité de la décision. » **Jean-Claude Plourde, consultation publique**

> « Les députés pourraient aussi afficher sur leur propre site leur activité à l'Assemblée nationale. » **Nicolas Roberge, consultation publique**

> « [L'utilisation du Web 2.0] permet la décentralisation de l'autorité relative à l'information ainsi que le pouvoir de créer, de partager et de diffuser l'information entre les mains de toute personne ayant accès aux technologies appropriées et possédant un niveau suffisant de culture numérique. » **Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, réponse au questionnaire**

Certains gouvernements restent très réticents à l'idée de diffuser leurs données, et ce, pour différentes raisons qui peuvent être historiques (ils ont une culture du secret d'État), politiques (ils ont des réticences à divulguer de l'information qui pourrait les desservir), culturelles (ils ont l'impression de perdre une partie de leur pouvoir en partageant les données) voire budgétaires (ils ne disposent pas des budgets pour assurer une divulgation optimale de leurs données).

En amenant les ministères et organismes gouvernementaux à rendre publique l'information qu'ils détiennent, on contribue à l'amélioration de la collaboration entre les employés de l'État puisque tous peuvent alors consulter et utiliser les données gouvernementales. L'ouverture

des données évite de fonctionner en vase clos[82], ce qui permet au gouvernement de tirer pleinement profit de ses ressources et d'augmenter son efficacité[83].

« Cette transparence, cette ouverture, donnera aux individus l'information dont ils ont besoin pour comprendre comment fonctionne leur gouvernement et à partir de cela, il devient possible de créer des opportunités de participation et de collaboration. L'ouverture des données publiques génère également des opportunités d'affaires et crée un nouveau secteur économique. » **Lyne Robichaud, consultation publique**

Les citoyens se voient ainsi sensibilisés et informés au sujet des activités du gouvernement par l'information qu'il divulgue. Il en résulte une plus grande responsabilisation de l'appareil gouvernemental, tout en stimulant l'innovation chez les citoyens grâce à la disponibilité d'une énorme quantité de données.

Le gouvernement québécois devrait s'inspirer de ces nouvelles pratiques et, par souci de transparence, rendre les données publiques plus accessibles. Les modalités de cette opération seront présentées dans la troisième partie.

Recommandation 1 : Que le gouvernement divulgue progressivement et de manière proactive, sur un site unique, l'ensemble des données gouvernementales. Ces données devraient être disponibles dans des formats libres et compatibles avec les logiciels de traitement de données.

82 BLUENOVE et al., *Open Data : quels enjeux et opportunités pour l'entreprise ?*, novembre 2011, p. 59. http://www.bluenove.com/publications/actualite/publication-du-livre-blanc-open-data-quels-enjeux-et-opportunites-pour-lentreprise/ [En ligne] Page Web consultée le 5 décembre 2011.

83 DELOITTE, *Accès au gouvernement : Comment les données transforment la démocratie,* 2010, p. 4 à 7. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/Public%20Sector/ca_fr_ps_unlocking_gov_online_03222010.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 7 septembre 2011.

2. La participation active des citoyens

UNE NOUVELLE FORME D'ÉCHANGES ENTRE LES CITOYENS ET LE GOUVERNEMENT

« Toutes les facettes du Web 2.0 peuvent être utilisées pour améliorer les relations avec les citoyens et les entreprises, notamment en modifiant le modèle d'interaction pour faciliter l'expression des opinions. » **Ministère de la Sécurité publique, réponse au questionnaire**

Le Web 2.0 change le rapport entre le gouvernement et les citoyens. Les outils offerts par le Web 2.0 permettent aux organisations d'établir une communication bidirectionnelle plus spontanée avec leur clientèle et d'en obtenir une rétroaction rapide. Cette interaction permet de connaître dans des délais très courts les opinions des citoyens et de recueillir leurs commentaires.

« Il est important que la parole des jeunes citoyennes et citoyens soit prise en compte et qu'ils trouvent un écho de leurs préoccupations dans les actions, les projets et les politiques qui les touchent. » **M. Pouliot, consultation publique**

Grâce à des forums ou à des blogues, par exemple, les commentaires reçus restent archivés. Cela ouvre la porte aux débats publics et permet de regrouper les opinions défendues. Le gouvernement pourrait ainsi mieux adapter ses politiques en fonction des besoins exprimés. En dialoguant avec les citoyens ciblés, les différents ministères et organismes seront en mesure de mieux connaître les besoins et les attentes de la population.

« Enfin, les réseaux sociaux peuvent être mis à contribution pour optimiser et faciliter la relation État/citoyens : l'interaction continue avec les citoyens peut permettre à l'État de comprendre de quelle façon les citoyens désirent obtenir les services gouvernementaux, et ainsi améliorer non seulement la qualité des services rendus, mais aussi la participation des citoyens à ceux-ci, répondant ainsi à leurs besoins. » **Revenu Québec, réponse au questionnaire**

Les internautes peuvent faire connaître leurs commentaires et suggestions à propos des actions et des décisions du gouvernement et prendre position quant à la nature et à la qualité de l'offre de service. Cela permet de recueillir de l'information stratégique pouvant amener éventuellement une organisation à adapter son offre de service afin de mieux répondre aux besoins des citoyens. En ce sens, le Web 2.0 se présente comme une occasion exceptionnelle d'associer les citoyens à l'élaboration des politiques publiques.

L'engagement des citoyens à travers du Web 2.0 peut également prendre un autre visage. Ceux-ci peuvent suggérer des pistes de solution aux problèmes auxquels la société fait face. Il s'agit en fait de faire bénéficier la collectivité de l'expertise de citoyens qui ne travaillent pas nécessairement dans la fonction publique. On ouvre ainsi la porte aux initiatives individuelles, comme le démontrent les projets suggérés par les internautes au cours des consultations en ligne et dont la totalité de la population pourrait tirer profit.

Essentiellement, il s'agit de faire appel à l'intelligence collective pour associer les citoyens à l'élaboration des projets gouvernementaux.

Outil de démocratie représentative

« Permettre aux citoyens de discuter entre eux et d'émettre leur opinion dans un contexte de circonscription, de sorte qu'un député utilise ces outils afin de connaître et de représenter l'opinion de l'ensemble de sa population. » **Idée soumise par Kristian Benoît, consultation publique**

Un site où les citoyens indiquent leurs priorités au gouvernement

« Un site Web 2.0 où les citoyens peuvent donner un poids, une importance relative à chacun des programmes et services du gouvernement. Un système où le citoyen peut voter sur l'intérêt, la nécessité de tels ou tels programmes. Il pourrait être utilisé pour évaluer les programmes existants, mais aussi pour évaluer les nouveaux programmes, les nouvelles lois, les décisions avec lesquelles jongle actuellement le gouvernement. » **Idée soumise par Sebas, consultation publique**

Collaboration citoyenne - *Open 311*

« Voici une idée qui pourrait être pilotée par le gouvernement du Québec et qui serait offerte à toutes les villes du Québec. Il s'agirait d'implanter un système 311 sur le Web et basé sur le standard ouvert *Open 311*. Concrètement, il s'agirait d'offrir à la population la possibilité de rapporter des incidents de toute nature auprès de sa municipalité. Une signalisation défaillante, des trottoirs inexistants, etc. » **Idée soumise par Yannick Pavard, consultation publique**

« Offrir des possibilités de collaboration aux citoyens est essentiel pour favoriser une citoyenneté engagée et démocratique. Nous devrions examiner de nouvelles stratégies qui s'appuient sur des technologies pour créer de la responsabilité démocratique, en rendant un plus grand nombre de personnes partenaires de la cocréation de la gouvernance. » **Lyne Robichaud, consultation publique**

« Je crois que vous devez aussi offrir aux citoyens des mécanismes qui permettent non seulement que vous nous rejoigniez (ce qui semble l'effort ultime recherché par le concept des grappes de services) mais bien que tel déploiement ait pour objectif de nous inclure. Nous voulons aussi vous rejoindre et influencer les décisions. » **NGoulet, consultation publique**

« [Les réseaux sociaux] améliorent les rapports avec les citoyens, car ils offrent une tribune pour l'expression de leurs opinions/commentaires ainsi qu'un lieu de conversation et d'échange avec l'organisation. » **Agence de santé et de services sociaux de Montréal, réponse au questionnaire**

« L'utilisation du Web 2.0 par le gouvernement entraîne avec lui un lot d'exigences, dont la nécessité de stimuler la participation constructive des citoyens au débat sur les enjeux de la société, de façon à guider le gouvernement en ce qui concerne les décisions qu'il doit prendre. » **Ministère de la Sécurité publique, réponse au questionnaire**

« Le gouvernement aurait tout intérêt à être présent [dans le Web 2.0], ne serait-ce que pour diffuser une information juste, amorcer la discussion avec les citoyens et corriger le tir. » **Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, réponse au questionnaire**

« Le gouvernement pourrait solliciter directement les clientèles concernées face à une problématique et déterminer avec elles des moyens à utiliser pour trouver des solutions. Les médias sociaux sont de formidables outils pour engager la population et permettre sa responsabilisation. » **Ministère des Finances, réponse au questionnaire**

« En effet, le citoyen (ou l'employé) qui, dans sa vie personnelle, a adopté une nouvelle façon de s'informer ou de communiquer, par exemple en participant activement à des blogues ou à des wikis, s'attendra à ce que le gouvernement (ou son employeur) fasse de même et lui offre une opportunité similaire de s'exprimer. » **Régie des rentes du Québec, réponse au questionnaire**

Le fait de fonctionner avec des données ouvertes apporte une autre dimension à la participation des citoyens. En ayant accès à ces données, ces derniers peuvent les appareiller et les assembler pour créer ainsi de nouvelles données. La libre circulation des données permet de bénéficier de la créativité des citoyens et d'en faire profiter l'ensemble de la société.

Espace d'innovation ouverte pour l'amélioration des services

« Le gouvernement devrait mettre en place des espaces d'innovation ouverte de type *living Lab* pour lui permettre d'identifier, de créer et d'améliorer l'offre des services publics. Un *living Lab*, très présent en Europe, est un environnement de recherche et d'innovation propulsé par l'utilisateur (*User-driven*) où les innovations sont créées et expérimentées dans un contexte réel. Étant à la fois un espace et une méthode d'innovation ouverts (technologique et sociale), les *livings Labs* :

- permettent de faire participer activement l'utilisateur (citoyen, entrepreneur, etc.) dans le processus de création de nouveaux services publics afin de découvrir les comportements émergents et leurs habitudes d'accès à ceux-ci.
- permettent de combler le fossé entre le développement de plates-formes technologiques et l'adoption de celles-ci en impliquant les acteurs pertinents de la chaîne de valeur par le biais de partenariats entre les entreprises, les citoyens et le gouvernement.
- permettent une évaluation en amont des implications socioéconomiques des nouvelles solutions technologiques en démontrant la validité des services innovants et des modèles d'affaires. »

Idée soumise par Geoffroi Garon, consultation publique

« Plus de transparence va aider les citoyens à mieux comprendre les enjeux, et ainsi être plus capable de contribuer aux solutions. » **André, consultation publique**

« En donnant à tous les citoyens qui le souhaitent accès aux détails du fonctionnement des institutions publiques, cette ouverture nourrit et éclaire le débat démocratique. Elle peut contribuer à fonder les choix politiques sur des analyses éclairées et ancrées dans le réel[84]. »

Voici quelques exemples recueillis dans les consultations en ligne où les internautes proposent des applications composites. Sans venir d'une initiative gouvernementale, ces applications pourraient être créées par les citoyens grâce aux données ouvertes :

Surveillance en temps réel de l'utilisation des urgences

« Rendre disponible en ligne le temps d'attente des urgences d'un secteur donné […] afin de mieux aiguiller la clientèle vers un établissement où les ressources ne sont pas en surcharge. Trop souvent, les délais peuvent devenir catastrophiques dans un établissement alors que plusieurs autres, moins connus des usagers et qui se situent dans une distance raisonnable, ont des ressources disponibles sans attente ou attente minime. Le système pourrait aussi être utilisé pour la prise de rendez-vous avec un médecin spécialisé, pour lequel les délais varient fortement d'un établissement à l'autre. » **Idée soumise par Martin Gagné, consultation publique**

- Commentaire de Sébastien Pierre sur l'idée : « J'ai réalisé une application Web appuyée d'un service téléphonique interactif, qui a été spécialement conçue pour régler le problème des longues attentes dans les cliniques sans rendez-vous (et par extension, aux urgences). Cette application existe, et je suis prêt à la donner au gouvernement du Québec pour qu'il résolve le problème. »

Carte interactive des cliniques sans rendez-vous

« Le projet vise à créer une plateforme Web dont l'objet principal sera de renseigner les patients, en temps réel, sur l'état des ressources du secteur de la santé auxquelles ils peuvent accéder sans avoir préalablement obtenu de rendez-vous (couramment appelées "cliniques sans rendez-vous"). La plateforme aidera à combler les besoins des patients avant la naissance des situations d'urgence. À terme, elle contribuera donc à réduire l'engorgement dans les urgences. »
Idée soumise par Serge Kablan, consultation publique

84 LACOMBE, R., P.-H. BERTIN, F. VAUGLIN, et A.VIELLEFOSSE, *Pour une politique ambitieuse des données publiques : les données publiques au service de l'innovation et de la transparence*. (Rapport à la Délégation aux usages de l'Internet, remis au Ministre de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique le 13 juillet 2011), École des Ponts ParisTech p. 8. http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000407/ [En ligne] Document numérique consulté le 7 septembre 2011.

Carte interactive de l'état des structures routières

« Dans un souci de transparence, le ministère des transports devrait publier l'état de toutes ses structures routières sur son territoire. Ces informations pourraient être superposées sur une carte interactive basée sur une technologie comme Google Map placée sur le site Web du MTQ.

Chaque viaduc, pont ou tunnel pourrait donc être cliquable sur la carte et une petite fenêtre pourrait nous donner en premier lieu un bref aperçu de son état (code de couleur, code 1 à 5 ou cote "neuve", "acceptable", "dangereuse", etc.).

Dans cette petite fenêtre, il serait donc possible de consulter l'historique des rapports d'inspection de la structure sélectionnée et de les télécharger intégralement pour lecture. » **Idée soumise par Nicolas Roberge, consultation publique**

Sites Web 2.0 pour suivre le Hansard et les votes API

« Il existe des sites fédéraux qui permettent de suivre plus facilement l'activité législative, comme :

- http://openparliament.ca/
- http://howdtheyvote.ca/
- http://www.makethechange.ca/

Le gouvernement pourrait produire ces informations via un API qui permettrait à la communauté d'innover en exploitant ces informations sous différentes formes. » **Idée soumise par un membre de la communauté, consultation publique**

Susciter la participation citoyenne nécessite un conditionnement méthodique qui ne peut se faire que progressivement. Il s'agit là d'une modification en profondeur des rapports entre le gouvernement et les citoyens. Elle demande à la fois une plus grande participation des internautes et crée l'obligation, pour l'organisme gouvernemental, d'être transparent et de montrer comment il a tenu compte des opinions formulées. La participation ira en s'accroissant si le gouvernement donne une voix aux citoyens au moment de l'élaboration des politiques.

La mise en œuvre de cette participation sera traitée dans la troisième partie.

Recommandation 2 : Que le gouvernement du Québec s'engage à stimuler et à favoriser la participation citoyenne à l'élaboration et à l'évaluation de ses actions et de ses politiques.

3. La collaboration entre les employés des organismes du gouvernement

Les outils émanant du Web 2.0, de par leur nature interactive et participative, ainsi que la divulgation des données gouvernementales peuvent améliorer significativement le fonctionnement de l'appareil gouvernemental. Plus précisément, ces outils permettent une plus grande collaboration entre les employés des différents ministères et organismes, créant ainsi un effet de synergie au sein du gouvernement.

« Le travail qui s'effectue actuellement davantage en vase clos devra maintenant s'ouvrir et faire place à l'échange et à la collaboration. » **Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, réponse au questionnaire**

Cette collaboration se décline selon trois axes, à savoir : le décloisonnement de la fonction publique, incluant une participation accrue des employés au sein de leur organisme, une accélération de l'innovation provenant du personnel et enfin un nouvel essor des projets de collaboration et de communication entre les différents acteurs.

LE DÉCLOISONNEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE ET UNE PARTICIPATION ACCRUE DES EMPLOYÉS AU SEIN DE LEUR ORGANISATION

« Idéalement, les initiatives Web 2.0 devraient générer significativement des bénéfices qualitatifs pour la population et les bénéfices budgétaires pour le gouvernement. Pour cela, il faut prendre les moyens pour commencer des projets ouverts, transcendant les structures, qui ont un potentiel prometteur, et il faut être prêt à appuyer une approche (plus) ouverte qui rencontrera plusieurs opposants dont la mission principale implique de garder l'intégrité de leurs structures. » **Pierre Dumas, consultation publique**

Une des caractéristiques du fonctionnement des gouvernements, et en particulier de celui du Québec, est le cloisonnement entre les différents ministères et organismes. C'est ce que l'on qualifie de fonctionnement en silo[85]. Il y a, trop souvent, un manque d'interaction entre les employés du secteur public, qui sont en quelque sorte répartis dans des dizaines de vases clos. Cette situation crée parfois des répétitions coûteuses et rend difficile la cohérence entre la vision du gouvernement et celle de chacun des ministères. Et cela n'est pas sans entraîner une certaine insatisfaction chez les fonctionnaires concernant leurs tâches et leur environnement de travail.

85 JACOB, S., « L'évaluation de programmes au Québec : un état des lieux », *Télescope*, vol. 13, n° 1, printemps - été 2006, p. 9. http://www.enap.ca/observatoire/docs/telescope/volumes12-15/telv13n1evaluation.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 7 septembre 2011.

« Pour les employés, l'utilisation d'espaces de collaboration ou de wikis permettrait de rejoindre les objectifs de décloisonnement et de communication interne. La participation des employés à des blogues spécialisés peut aussi contribuer à faire rayonner le savoir du MAPAQ et à augmenter ou maintenir sa notoriété. » **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, réponse au questionnaire**

« Par exemple, l'utilisation de blogues à l'interne pourrait être utile lorsqu'il y a présence de plusieurs contributeurs sur un dossier ou un sujet donné, participant ainsi à l'amélioration de la communication interne et limitant le travail en silo. » **Ministère de la Santé et des Services sociaux, réponse au questionnaire**

Le recours aux outils du Web 2.0 peut briser ce fonctionnement en silo et accélérer la mobilisation du personnel[86]. Les fonctionnaires, par l'intermédiaire des blogues, des forums, des wikis, des microblogues et des bottins interactifs, peuvent développer un réseau de contacts et d'échanges utiles pour les dossiers qu'ils ont à traiter.

Les outils du Web 2.0 permettent par ailleurs un développement organisationnel accru grâce à une plateforme hébergeant, par exemple, des tutoriels ou des historiques de conversations et favorisant un partage des meilleures pratiques. Ces outils offrent par ailleurs aux dirigeants la possibilité d'obtenir une rétroaction de la part des employés et de prendre en considération leurs commentaires et préoccupations. Les communications à tous les niveaux de la hiérarchie deviennent donc plus fluides.

Les outils évoqués précédemment peuvent aussi faire partie d'une stratégie de communication interne ayant comme objectif d'accroître le sentiment d'appartenance des membres du personnel. À titre d'exemple :

> « [Le] Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord invite ses employés à devenir membres de la page Facebook de l'organisation, laquelle fait partie de leur plan de communication interne. On y diffuse diverses nouvelles sur l'établissement, les bons coups des employés, des invitations à des événements en plus d'y partager des photos. » **Agence de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, réponse au questionnaire**

> « Les outils du Web 2.0 peuvent également faire partie d'un plan de communication interne dans une entreprise ou une organisation, dans le but de faire grandir le sentiment d'appartenance de ses employés. » **Agence de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, réponse au questionnaire**

Pour des raisons de sécurité, plusieurs employés de l'État recommandent la création d'un réseau interne au gouvernement, à l'image de Facebook, qui inclurait le profil de chaque fonctionnaire :

> « La mise en place d'un intranet réseau ou d'un intrablog par exemple, contribuerait à cette mise en commun d'information et au développement d'une culture organisationnelle en temps réel. » **Agence de santé et de services sociaux de l'Outaouais, réponse au questionnaire**

86 CEFRIO et ATELYA, *Les usages du Web 2.0 dans les organisations*, Livre blanc, octobre 2011, p. 11, 30 et 31. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/Livre_blanc_Web20_version_finale.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 5 décembre 2011.

« L'usage de wikis à l'intérieur du site intranet pourrait améliorer les méthodes de travail des employés du MFA en servant de mentorat électronique avec lequel les employés d'expérience partageraient leurs méthodes. Un profil de l'employé, à l'image de celui disponible sur Facebook, qui serait accessible sur le site intranet des ministères respectifs pourrait aider grandement à créer un climat de travail convivial et à bien cerner les rôles de chacun au sein de leur organisation. Ce type d'incursion dans le Web 2.0 aiderait à encourager la collaboration entre les employés et faciliterait le travail à distance. Ainsi, ce partage d'information hausserait probablement la productivité du MFA. » **Ministère de la Famille et des Aînés, réponse au questionnaire**

Somme toute, il s'agit de développer au sein de la fonction publique des outils qui permettent une meilleure collaboration et un partage de l'information pour favoriser la synergie d'équipe.

UNE ACCÉLÉRATION DE L'INNOVATION PROVENANT DU PERSONNEL

« [Une] politique devrait permettre l'utilisation des outils du Web 2.0 par le personnel de la fonction publique afin de permettre un accroissement de la productivité ainsi que du partage des connaissances. » **Ministère de la Justice, réponse au questionnaire**

Le manque de coordination et le cloisonnement souvent observé dans l'appareil public freinent les employés de l'État quant à leur potentiel à participer et à collaborer pour soumettre des idées liées aux activités de leur organisation. Il leur est ainsi souvent difficile de signaler les problèmes qu'ils peuvent relever dans le cadre de leurs fonctions et d'indiquer des mesures qui pourraient rendre plus efficace le fonctionnement de l'État.

De plus, l'absence de mécanismes de partage et de suivi de l'information empêche la rétroaction et la bonification de telles propositions par des collègues qui ne travaillent pas nécessairement dans la même organisation.

« [Les] outils de collaboration permettent une meilleure gestion et un partage de l'information qui favorisent la synergie d'équipe. » **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, réponse au questionnaire**

Le Web 2.0 peut atténuer ces freins à l'innovation et à la créativité et permettrait ainsi de mieux relever les défis de l'administration publique à venir. Une plateforme interactive devrait être offerte à tous les fonctionnaires afin de les réunir et d'accéder aux idées soumises par les employés de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement. Ceux-ci seraient invités à commenter les idées qu'ils trouvent intéressantes et à partager l'évolution des idées retenues.

« Si nous avions une plateforme collaborative, nous pourrions déposer les documents sur ce site, y attacher les bons mots-clés et les mettre à la disposition de tous. Nous pourrions ainsi bâtir une base de référence dynamique et accessible en tout temps. Une telle plateforme nous permettrait également de créer des forums de discussion, des groupes de travail interministériels, de rédiger des documents en mode wiki, de partager les bons (et les moins bons) coups en matière de stratégie Web, d'échanger rapidement à l'aide d'une messagerie instantanée, d'alimenter un calendrier des événements Web gouvernementaux, etc. » **Patrick Parent, consultation privée**

Projet d'innovation des employés du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Le projet d'innovation des employés du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est un projet pilote destiné aux employés de la fonction publique canadienne, qui les incite à trouver des idées et des moyens d'améliorer les services aux citoyens en les rendant plus efficaces tout en générant des économies. Si ces derniers ont une idée qui correspond aux buts recherchés par l'organisation, ils peuvent la soumettre à leur ministère ou organisme gouvernemental, qui sera chargé de l'évaluer. Chaque ministère ou organisme gouvernemental est responsable de l'administration de son programme. Les employés dont la proposition aura été retenue et appliquée recevront une rétribution si leur initiative permet de diminuer les coûts d'un programme ou d'un service rendu à la population[87].

UN NOUVEL ESSOR DES PROJETS DE COLLABORATION ET DE COMMUNICATION

Dans les conditions actuelles, il est souvent difficile pour tout fonctionnaire de faire le suivi des progrès et de l'état d'avancement des projets sur lesquels travaillent d'autres collègues. L'information acquise n'est pas nécessairement partagée, et les outils de collaboration disponibles encouragent l'accumulation plutôt que l'échange entre les collaborateurs. Une telle manière de faire requiert énormément de temps pour les employés de l'État et se traduit par une certaine récurrence des tâches de travail.

Les technologies du Web 2.0 peuvent faciliter la collaboration entre les membres du personnel des organisations travaillant en silo. Les microblogues, par exemple, permettent aux utilisateurs d'informer sur la progression de leurs travaux et de rechercher les opinions de l'ensemble de leurs collègues. La communication devient plus directe et permet de désengorger le courriel.

> « Certaines facettes du Web 2.0 sont certainement à même de servir à l'amélioration des communications au sein du réseau de la santé par la mise en place d'outils favorisant la collégialité des échanges, une transversalité dans la diffusion de l'information et surtout la mise en commun et une circulation continue de l'information. » **Agence de santé et de services sociaux de l'Outaouais, réponse au questionnaire**

Les outils intelligents de partage de fichiers permettent à plusieurs utilisateurs de travailler sur un même fichier à l'occasion d'un projet commun. Les membres de l'équipe peuvent alors enregistrer plusieurs versions du document afin de garder un historique du travail. Il est donc possible de centraliser la planification, le suivi, la rédaction et le dépôt de contenus. L'information est ainsi disponible dans sa version la plus à jour, ce qui évite la duplication de documents, de courriels, de mesures, d'initiatives ou de projets.

« […] en terme de bénéfices, mentionnons que cela pourrait permettre, entre autres, le décloisonnement, le partage d'information, l'enrichissement de l'information nécessaire à la prise de décision ainsi que le transfert de connaissances. » **Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, réponse au questionnaire**

Que ce soit par la création d'un blogue, d'une application composite, d'un site wiki ou même d'un réseau, le Web 2.0 peut donc constituer un lieu d'échanges et de création et devenir une source d'information unique pour un ensemble de personnes travaillant à des projets communs ou connexes.

87 SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA, *Programme d'innovation des employés*. http://www.tbs-sct.gc.ca/faq/eip-pie-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 7 septembre 2011.

« De plus, malgré des différences d'environnement, de nombreuses connaissances peuvent se partager entre différents M/O. Un wiki qui serait une base de connaissance commune pour tout le gouvernement serait alors une arme redoutable pour combattre la perdition d'informations. » **Ronan Benoît, consultation privée**

Un wiki vidéo

« Les départs à la retraite qui se multiplient laissent souvent les organisations avec un déficit de connaissances. Il arrive régulièrement qu'on réembauche les retraités afin de profiter encore un peu de leur expertise. La méthode de l'entrevue structurée captée par une caméra vidéo a fait ses preuves comme moyen de transfert des connaissances d'une personne à l'organisation. Non seulement on capte l'information pertinente, mais on archive ainsi l'essence du passé de l'organisation, car ce sont les gens qui font les organisations. »
Idée soumise par Denis Villeneuve, consultation privée

Les wikis, outils tout désignés pour le partage et l'enrichissement de l'information, deviennent de fantastiques banques de connaissance, surtout à une époque où les départs à la retraite signifient une grande perte d'expertise et d'expérience difficilement transférables à la relève. C'est dans ce contexte que plusieurs outils émanant du Web 2.0 peuvent améliorer la circulation de la documentation technique entre les employés, l'échange de bonnes pratiques ainsi que l'accessibilité et la « réutilisabilité » des connaissances et de l'information. Le wiki permet donc l'émergence d'un savoir organisationnel collectif.

Les modes de collaboration que suggère le Web 2.0 sont basés sur le travail d'équipe et ils entraîneront le décloisonnement des structures administratives entre les différents ministères et organismes du gouvernement du Québec. Conséquemment, il en résultera une productivité accrue.

De plus, les nouvelles technologies de l'information et de communication permettent une meilleure mobilité du personnel grâce à l'accès par téléphone portable aux courriels et à diverses ressources de travail. De ce fait, il devient possible pour des employés de l'État de communiquer et de travailler à distance, diminuant ainsi grandement les frais de déplacement et de réunion.

Il va sans dire que le Web 2.0 et les réseaux sociaux reposent sur des modes de collaboration souvent incompatibles avec la logique bureaucratique et hiérarchique qui caractérise actuellement l'administration publique[88]. Dans la troisième partie, des suggestions seront émises quant aux modifications liées aux politiques relatives aux ressources humaines.

Recommandation 3 : Que le gouvernement s'engage à utiliser le potentiel du Web 2.0 pour stimuler et faciliter la collaboration des employés au sein et entre les différents ministères et organismes gouvernementaux.

88 DELOITTE, *Provoquer ou subir le changement : l'avenir de la collaboration gouvernementale et le Web 2.0*, 2008, p. 1-9. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/ca_govt_web20_mar08_FR.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011.

4. Vers une politique de gouvernement ouvert pour le Québec

Les nouvelles possibilités technologiques qu'offre le Web 2.0 ont instauré un mouvement au cœur de la société, caractérisé par un haut niveau de communication et de partage encore jamais atteint jusqu`à maintenant. Son avènement a rapidement transformé la façon dont les individus socialisent et interagissent. Les normes, nouvellement redéfinies, découlant des technologies de l'information, ont atteint un niveau de non-retour et progressent à une allure fulgurante. Le Web 2.0 est donc plus qu'une technologie, c'est un virage culturel qui assimile maintenant Internet à une plateforme plurivalente de déploiement de services[89].

« Le concept de gouvernement ouvert est en émergence partout sur la planète et chaque État doit se donner un modèle qui permettra à terme de recréer un véritable dialogue avec les citoyens. » **jfgauthier, consultation publique**

« Comme le Québec, sa capitale et sa métropole sont en retard, nous avons l'avantage de pouvoir nous inspirer de ce qui se fait de mieux ailleurs. Servons-nous-en ! » **Philippe Santerre, consultation publique**

« Le contexte politique actuel me semble on ne peut plus favorable ; alors que tous disent vouloir faire de la politique autrement, il suffit de regarder ce qui se vit ailleurs pour comprendre comment les meilleures pratiques des leaders mondiaux peuvent être porteuses. » **jfgauthier, consultation publique**

Un tel changement implique une adaptation de la société québécoise, mais tout autant de la part du gouvernement. Avec ces nouveaux paramètres technologiques, l'État devrait être en mesure de livrer davantage de services aux citoyens, tout en améliorant sa manière d'administrer. Cette éventualité a entre autres façonné une prise de conscience chez les décideurs politiques des grands États de ce monde, et elle a notamment donné lieu à la création d'importantes organisations internationales telle l'Open Government Partnership[90]. Les exigences de la société moderne font en sorte que les dirigeants doivent prendre de nouvelles résolutions pour améliorer la gestion et la divulgation de l'information, mais aussi pour redéfinir la relation entre le citoyen et le gouvernement.

Cette tendance émergente vise principalement à créer un niveau sans précédent de transparence et d'ouverture de la part du gouvernement.

Pour tirer profit des outils du Web 2.0, il faut encourager la divulgation ouverte de l'information, stimuler la participation citoyenne et améliorer la collaboration entre les organisations de l'État : c'est le passage à un gouvernement dit ouvert. Le terme décrit ainsi une orientation politique innovante qui inclut des principes de nature démocratique. Certains grands leaders

89 DELOITTE, *Provoquer ou subir le changement : l'avenir de la collaboration gouvernementale et le Web 2.0*, 2008, p. 10-12. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/ca_govt_web20_mar08_FR.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011.

90 OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP, *Open Government Initiative*, p. 1-2. http://www.opengovpartnership.org/sites/www.opengovpartnership.org/files/page_files/OGP_Declaration.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 4 novembre 2011.

« Il est certain que l'avenir des gouvernements est ouvert, on connait les dommages d'un gouvernement fermé ! Cette opportunité aux citoyens de s'exprimer de la sorte en démontre la faisabilité à plus grande échelle au Québec. En route vers une politique participative et non plus SEULEMENT représentative ! » **Éric Boucher, consultation publique**

tels que Barack Obama ont, en outre, associé cette initiative à une volonté de changement liée à la culture du pouvoir, de manière à la rendre plus transparente, participative et collaborative[91]. Ces trois derniers principes constituent l'essence même de la vision du *Gouvernement ouvert*.

On peut, à titre d'exemple, citer la déclaration du président Obama qui, dans les premières heures de sa présidence, a publié une directive en faveur de la transparence de l'information gouvernementale[93].

Government in the Lab

« Une philosophie axée sur le citoyen et une stratégie selon laquelle les meilleurs résultats sont généralement le fruit de partenariats entre les citoyens et le gouvernement, et ce, à tous les niveaux. Cette philosophie est entièrement orientée vers la réalisation des objectifs grâce à une efficacité accrue, une meilleure gestion, la transparence de l'information et l'engagement des citoyens, et mettant le plus souvent à profit les technologies nouvelles pour atteindre les résultats souhaités. Il s'agit d'apporter au gouvernement des technologies et des approches inspirées du monde des affaires[92]. » **John F Moore, Government in the Lab**

Transparency and Open Government
Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies
SUBJECT: Transparency and Open Government

My Administration is committed to creating an unprecedented level of openness in Government. We will work together to ensure the public trust and establish a system of transparency, public participation, and collaboration. Openness will strengthen our democracy and promote efficiency and effectiveness in Government.

Government should be transparent. Transparency promotes accountability and provides information for citizens about what their Government is doing. Information maintained by the Federal Government is a national asset. My Administration will take appropriate action, consistent with law and policy, to disclose information rapidly in forms that the public can readily find and use. Executive departments and agencies should harness new technologies to put information about their operations and decisions online and readily available to the public. Executive departments and agencies should also solicit public feedback to identify information of greatest use to the public.

Government should be participatory. Public engagement enhances the Government's effectiveness and improves the quality of its decisions. Knowledge is widely dispersed in society, and public officials benefit from having access to that dispersed knowledge. Executive departments and agencies should offer Americans increased opportunities to participate in policymaking and to provide their Government with the benefits of their collective expertise and information. Executive departments and agencies should also solicit public input on how we can increase and improve opportunities for public participation in Government.

91 THE WHITE HOUSE, *Open Government Directive*, 2009. http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 6 juin 2011

92 GOVERNMENT IN THE LAB, *About Government In The Lab*. http://govinthelab.com/about/ [En ligne] Page Web consultée le 21 décembre 2011.

93 THE WHITE HOUSE, *Transparency and Open Government*. http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment/ [En ligne] Page Web consultée le 1er novembre 2011.

Government should be collaborative. Collaboration actively engages Americans in the work of their Government. Executive departments and agencies should use innovative tools, methods, and systems to cooperate among themselves, across all levels of Government, and with non profit organizations, businesses, and individuals in the private sector. Executive departments and agencies should solicit public feedback to assess and improve their level of collaboration and to identify new opportunities for cooperation.

I direct the Chief Technology Officer, in coordination with the Director of the Office of Management and Budget (OMB) and the Administrator of General Services, to coordinate the development by appropriate executive departments and agencies, within 120 days, of recommendations for an Open Government Directive, to be issued by the Director of OMB, that instructs executive departments and agencies to take specific actions implementing the principles set forth in this memorandum. The independent agencies should comply with the Open Government Directive.

This memorandum is not intended to, and does not, create any right or benefit, substantive or procedural, enforceable at law or in equity by a party against the United States, its departments, agencies, or entities, its officers, employees, or agents, or any other person.

This memorandum shall be published in the Federal Register.

BARACK OBAMA

Dans son rapport quinquennal 2011, Technologies et vie privée à l'heure des choix de société, la Commission d'accès à l'information du Québec adhère au concept du gouvernement ouvert et encourage le Québec à emprunter cette voie :

> « La Commission encourage le gouvernement à s'inscrire dans cette démarche d'ouverture inspirée de la culture d'Internet, favorisant la transparence et la participation citoyenne[94]. »

Le choix d'un gouvernement ouvert entraînera une mutation profonde dans la culture organisationnelle des ministères et des organismes. Cela ne pourra se faire sans un signal clair provenant de l'autorité la plus haute.

Recommandation 4 : Que le premier ministre du Québec affirme dans une déclaration sa volonté d'orienter son gouvernement sur la voie du Web 2.0 et de faire de son gouvernement un « gouvernement ouvert ».

94 COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC, *Technologies et vie privée à l'heure des choix de société, rapport quinquennal 2011*, p. 52-53. http://www.cai.gouv.qc.ca/06_documentation/01_pdf/Rapport%20quinquennal%202011_CAI_Web.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er novembre 2011.

03

« COMMENT ? »

La mise en œuvre
du gouvernement 2.0

Il a été vu dans la deuxième partie que gouverner ensemble se décline selon trois grands principes, soit : la transparence de l'action gouvernementale, la participation active des citoyens et la collaboration entre les agents de l'État. Il s'agit d'un projet de taille qui interpelle toute la structure de l'Administration.

Dans la troisième partie seront abordées les questions de **mise en œuvre**, de **gestion des ressources humaines**, de **gouvernance**, de **sécurité** et de réduction de la **fracture numérique**.

1. La mise en œuvre

Ce projet implique des modifications importantes tant dans la manière de traiter l'information que dans les rapports entre le gouvernement et les citoyens. Sa réalisation nécessite l'adhésion de l'ensemble des dirigeants de l'administration du gouvernement du Québec. Une telle transformation ne peut se faire que progressivement. Il importe cependant que, pour chaque ministère et organisme, des objectifs précis, un calendrier de réalisation et des moyens d'en mesurer l'avancement soient, dès le départ, établis et validés par le groupe chargé de la gouvernance.

Recommandation 5 : La mise en œuvre du projet doit se faire de façon progressive et coordonnée ; cependant, il importe que, dès le départ, chaque unité fixe des objectifs clairs, un échéancier précis et des moyens d'en mesurer la réalisation.

1.1 LA TRANSPARENCE GOUVERNEMENTALE

Pour assurer progressivement la divulgation proactive et l'ouverture des données gouvernementales, les recommandations de mise en œuvre s'articuleront autour des quatre points suivants :

- La création d'un portail de données ouvertes
- La gestion de la base de données
- Les formats des données
- La licence d'exploitation des données

1.1.1 La création d'un portail de données ouvertes

L'objectif ultime est de rendre accessible au public l'ensemble des données gouvernementales sans divulgation de renseignements personnels, en garantissant la sécurité, mais aussi en suscitant l'intérêt de la population.

Dans un premier temps, les données gouvernementales qui devraient faire l'objet d'une diffusion sont celles qui sont déjà divulguées par l'application de l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels[95]. Puis, progressivement, le champ d'application réglementaire devra être étendu aux organismes publics qui en sont exclus actuellement selon l'article 1[96].

> 1. Le présent règlement s'applique à un organisme public visé à l'article 3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), à l'exception du Lieutenant-gouverneur, de l'Assemblée nationale, d'une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant et d'un organisme public visé aux articles 5 à 7 de cette Loi. Il ne s'applique pas à un ordre professionnel.
>
> D. 408-2008, a. 1.
>
> 4. (vig. 09-11-29) Un organisme public doit diffuser dans un site Internet les documents ou les renseignements suivants, dans la mesure où ils sont accessibles en vertu de la loi :
>
> 1° l'organigramme ;

95 QUÉBEC, *Décret 408-2008, 23 avril 2008, 140e année, no 20, à jour au 14 mai 2008*, Éditeur officiel du Québec, p. 2081. http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/acces-information/documents/reglement-diffusion.pdf [En ligne] Page Web consultée le 1er novembre 2011.

96 Ce texte énonce que les organismes publics tels que définis à l'article 3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels doivent diffuser une série de documents et de l'information dont ils sont soit les auteurs, soit les dépositaires. L'article 3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) se lit comme suit : « Sont des organismes publics : le gouvernement, le Conseil exécutif, le Conseil du trésor, les ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes scolaires et les établissements de santé ou de services sociaux. Sont assimilés à des organismes publics, aux fins de la présente loi : le lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, un organisme dont celle-ci nomme les membres et une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elle dirige. Les organismes publics ne comprennent pas les tribunaux au sens de la Loi sur les tribunaux judiciaires (chapitre T-16). » Voir : QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1*, à jour le 1er novembre 2011 [Québec] Éditeur officiel du Québec, 1982. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html [En ligne] Page Web consultée 12 novembre 2011

2° les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement, sauf ceux des cadres des classes 6 à 10 visés par la directive numéro 630 prise par la décision C.T. 198195, 02-04-30, du Conseil du trésor, concernant la classification et la gestion des emplois de cadres et de leurs titulaires ou suivant les adaptations nécessaires si cette directive ne lui est pas applicable ;

3° le nom du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les coordonnées permettant de communiquer avec lui ;

4° le plan de classification de ses documents exigé en vertu du deuxième alinéa de l'article 16 de la Loi ou, selon le cas, la liste de classement exigée par le premier alinéa de cet article ;

5° l'inventaire de ses fichiers de renseignements personnels établi en vertu de l'article 76 de la Loi ;

6° le registre établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi ;

7° les études, les rapports de recherches ou de statistiques, produits par l'organisme public ou pour son compte dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public ;

8° les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public ;

9° les registres publics prévus expressément par la loi dont il est responsable ;

10° la description des services qu'il offre et des programmes qu'il met en œuvre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent ;

11° les lois, les règlements, les codes de déontologie ou d'éthique, les directives, les politiques et autres documents de même nature servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, qu'il est chargé d'appliquer ;

12° les projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec en vertu de l'article 8 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1) dont il est responsable ;

13° les renseignements relatifs aux contrats qu'il a conclus et prévus à l'article 22 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1) ;

14° la liste de ses engagements financiers transmise au Contrôleur des finances et que celui-ci achemine à l'Assemblée nationale, conformément au paragraphe 7.1 de l'article 5 de la Directive numéro 4-80 prise par la décision C.T. 128500, 80-08-26, du Conseil du trésor, concernant les demandes de certification d'engagement, certains engagements de 25 000,00 $ ou plus et les demandes de paiement ;

15° les documents qu'il produit et qui sont déposés, conformément au Règlement de l'Assemblée nationale, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement.

Les documents ou renseignements visés aux paragraphes 1 à 9 doivent être accessibles directement dans le site Internet de l'organisme et ceux visés aux paragraphes suivants peuvent l'être au moyen d'un lien hypertexte menant vers un autre site Internet.

Toutefois, un organisme public n'est pas tenu de diffuser les documents énumérés aux paragraphes 7, 14 et 15 s'ils ont été produits avant le 29 novembre 2009.

Il n'est pas tenu également de diffuser les documents visés au paragraphe 8 s'ils ont été transmis avant le 29 novembre 2009.

Enfin, un organisme public détenant un registre visé au paragraphe 9 n'est pas tenu de diffuser les renseignements versés dans ce registre avant le 29 novembre 2009.

D. 408-2008, a. 4.

Les modifications recommandées ne tiennent pas tant dans l'ampleur des données gouvernementales à rendre publiques que dans la façon de les rendre accessibles aux citoyens.

Actuellement, le règlement enjoint chaque organisme public de rendre accessibles ses données sur un site Web. En pratique, les ministères et organismes diffusent cette information sur leur propre site Web et dans un langage qui ne permet pas le traitement informatique par des machines. Il est donc très difficile de croiser les fichiers et d'utiliser cette information.

« La question des licences et du droit d'auteur (droit de la couronne) est essentielle à la discussion. L'information a beau être là, quand il faut payer 3 000 $ pour une base de données qui relie codes postaux et circonscription, on impose un frein inutile à toutes sortes d'utilisations. » **Membre de la communauté, consultation publique**

De plus, depuis 1982 et la publication de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels[97], les organismes publics québécois, qu'ils soient des ministères ou encore des organismes de santé, sont soumis à une obligation d'accès aux documents dans le cas d'une demande présentée par une personne, citoyenne ou non[98]. Cette requête doit connaître un traitement encadré dans un délai précis, à savoir vingt jours au Québec. La consultation du document doit être faite sur place. Des exceptions sont opposables par les organismes, à leur discrétion. Cependant, il existe des recours contre les refus de communication, car une révision de la décision est

97 QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1*, à jour le 1er novembre 2011 [Québec] Éditeur officiel du Québec, 1982. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html [En ligne] Page Web consultée 2 novembre 2011.

98 Pour une étude comparée des régimes d'accès à l'information des principaux pays, voir l'annexe numérique : Étude comparative sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans différents États.

prévue à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI)[99] ou encore par recours judiciaire. La diffusion de l'information demeure réactive : seule une demande entraîne une divulgation, laquelle reste limitée au seul demandeur. Aussi, toutes les réponses faites aux demandes d'accès à l'information doivent être automatiquement divulguées, de même que l'accès aux documents doit être offert gratuitement.

« Ce serait mieux si on pouvait accéder à une hiérarchie de données accessible de façon programmatique dans un format public directement accessible d'une page Web. » **Maruel, consultation publique**

De plus, un portail centralisé d'accès aux données ouvertes, par exemple « données.gouv.qc.ca », doit être créé. Il s'agit de mettre en place des bases de données, qui se définissent comme un ensemble d'informations organisées, directement exploitables par les utilisateurs au moyen d'outils informatiques[100]. La création de ce portail a pour objectif d'offrir l'accès aux données afin de permettre leur réutilisation. À terme, les données provenant de différentes sources et contenues dans le site pourront être croisées, traitées et analysées afin de développer de nouveaux services. En plus de permettre la rétroaction du public pour enrichir le contenu du site, il serait souhaitable d'y inclure des applications utiles réalisées à partir des données ouvertes.

> « Il ne faut surtout pas croire que le gouvernement du Québec serait innovateur s'il allait vers le partage des données. La Colombie-Britannique l'a fait, le fédéral l'a fait, les États-Unis l'ont fait, le Royaume-Uni l'a fait, la Nouvelle-Zélande l'a fait… Ce sont des exemples trop éloignés de nos réalités ? La Ville d'Ottawa l'a fait, la Ville de Montréal l'a fait et la Ville de Québec se prépare à le faire. » **Patrick Parent, consultation privée**

Recommandation 6 : Que soit instauré un portail unique donnant accès aux données gouvernementales et que, dans un premier temps, celles-ci soient celles inscrites dans le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

99 Pour plus d'information sur la CAI, voir : GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, COMMISSION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC. http://www.cai.gouv.qc.ca/ [En ligne] Site Web consulté le 11 novembre 2011.

100 Selon la définition de l'Office québécois de la langue française.

La qualité d'une production statistique

La décision de définir ou non une statistique comme publique et de la diffuser doit reposer sur des standards de qualité. Toutefois, ces standards pourront être modulés selon qu'il s'agisse d'une statistique produite par une agence statistique ou encore d'une statistique produite par un ministère ou un organisme gouvernemental à partir d'une donnée administrative qu'il détient. […]

Comme de nombreux organismes statistiques, l'Institut définit la qualité d'un produit par l'ensemble des caractéristiques qui influent sur sa capacité à satisfaire un besoin donné en information statistique. L'Institut retient six dimensions comme critères de qualité dans la réalisation de ses enquêtes :

- **Pertinence :** concordance de l'information statistique par rapport aux besoins auxquels elle répond ;
- **Fiabilité et objectivité :** conformité de l'information statistique à la réalité qu'elle décrit ;
- **Comparabilité :** possibilité de la mise en parallèle ou de la combinaison d'une information statistique avec d'autres renseignements dans le temps, dans l'espace, entre domaines ou entre sources de données ;
- **Actualité :** disponibilité de l'information statistique en temps opportun et au moment prévu ;
- **Intelligibilité :** facilité de compréhension de l'information statistique par les différents utilisateurs ;
- **Accessibilité :** facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent obtenir l'information statistique.

1.1.2 La gestion de la base de données

Le fait de mettre en place une grande quantité de données gouvernementales à un seul endroit, mais sans méthode de classement appropriée et sans moyen d'y naviguer, serait contre-productif. En effet, même si ces données étaient rendues disponibles, les citoyens ne pourraient pas les consulter et les utiliser aisément. Déjà, au gouvernement du Québec, plusieurs organismes gèrent des bases de données ; il faudrait simplement en systématiser l'usage.

> « Pour rendre les données accessibles. Il faut qu'elles soient organisées et elles-mêmes accessibles. Il arrive souvent que les fonctionnaires ne puissent même pas consulter les BD [banque de données] de leur organisation. De plus, dans nombre de cas, des données fort pertinentes sont colligées dans des tableaux en format Word ou PDF. » **Daniel Coulombe, consultation privée**

> « Si on devait ouvrir les données, on devrait également mieux s'occuper des métadonnées afin d'être en mesure de construire plus d'intelligence dans les moyens de rechercher cette information. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

Institut de la statistique du Québec

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) gère la Banque de données des statistiques officielles sur le Québec (BDSO). Cette banque de données regroupe les données statistiques de nombreux (28) ministères et organismes[101]. La majeure partie des données brutes récoltées sont présentées sous forme de tableaux Excel et peuvent ainsi être exploitées facilement. De plus, l'ISQ a développé un moteur de recherche pour naviguer au sein de cette banque de données. Il y aurait lieu d'étendre à tous les organismes publics l'obligation d'archiver ces données statistiques dans la BDSO.

La qualité n'est pas absolue, de sorte qu'il peut être nécessaire de faire des arbitrages entre les critères de qualité, l'objectif demeurant d'atteindre le meilleur équilibre entre les différentes dimensions de la qualité, pour un niveau donné de ressources (humaines, matérielles, financières), en vue de satisfaire le mieux possible les besoins des utilisateurs[102].

Recommandation 7 : Que l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) soit le dépositaire de toutes les données statistiques des organismes publics, qui satisfont aux critères de l'Institut.

101 ISQ, *La banque de données des statistiques officielles (BDSO) sur le Québec : vers un portail de données ouvertes (Open Data) gouvernemental*, présentation PowerPoint par l'ISQ, novembre 2011.

102 ISQ, *La Banque de données des statistiques officielles sur le Québec (BDSO) sous la coordination de l'Institut de la statistique du Québec*, document de travail interne, novembre 2011.

Dix principes guides de l'ouverture des données, établis par la Sunlight Foundation, traduits et résumés par la Ville de Montréal[103]

Complètes : intègres, mises à disposition dans un ensemble complet et placées sous forme de fichiers téléchargeables dans Internet ;

Primaires : telles que collectées à la source ;

Opportunes : mises à disposition dès que possible afin de préserver leur valeur ;

Accessibles : au plus grand éventail d'utilisateurs et pour des usages aussi divers que possible ;

Exploitables : par ordinateur et structurées pour permettre le traitement automatisé ;

Non discriminatoires : accessibles à tous, sans aucune obligation préalable ni inscription et sans usage privilégié ni exclusif ;

Non propriétaires : mises à disposition dans un format sur lequel personne ne dispose d'un contrôle exclusif ;

Libres de droits : non soumises à des droits d'auteur de tiers, à un brevet, au droit des marques ni au secret commercial ;

Permanentes : être retrouvées au fil du temps. Les informations publiées par le gouvernement en ligne doivent être repérables et disponibles en ligne dans les archives, et cela de façon pérenne ;

Moindre coût : être disponibles sans frais ou à coûts minimes.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Par ailleurs, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) a développé une expertise en matière d'indexation et de classification. Il y aurait lieu de lui confier la responsabilité d'archiver et de gérer les données administratives gouvernementales. Les données divulguées par les ministères et organismes devront être de qualité pour être utilisées de façon maximale. Il incomberait à la BAnQ de s'en assurer avant de les archiver. À cet effet, les critères élaborés par la Sunlight Foundation permettent de s'assurer que la donnée est pertinente, accessible, libre de droit et réutilisable.

Il y aura lieu de développer à la fois des logiciels pour effectuer cette traduction et des moteurs de recherche pour traiter cette information. À cet effet, le gouvernement devra privilégier l'utilisation des logiciels libres disponibles sur le marché.

> « Préférer les protocoles ouverts aux plateformes propriétaires. » **Idée soumise par Robin Millette, consultation publique**

> « C'est d'abord une question de principe, les données des citoyens d'un État appartiennent à ces mêmes citoyens. Préférer les protocoles ouverts va dans ce sens. » **David, consultation publique**

> « L'adoption d'outils et de protocoles ouverts est absolument indispensable à une e-démocratie. » **François Guité, consultation publique**

Recommandation 8 : Que l'ensemble des données gouvernementales qui n'ont pas un caractère statistique soit archivé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec qui aura la responsabilité d'en vérifier la qualité.

103 VILLE DE MONTRÉAL, PORTAIL DONNÉES OUVERTES, *Dix principes de l'ouverture des données*. http://donnees.ville.montreal.qc.ca/demarche/dix-principes [En ligne] Page Web consultée le 3 décembre 2011.

« Les données publiées […] doivent être à la fois ***human readable*** (compréhensibles pour un humain) et ***machine readable*** (compréhensibles pour une machine)[104]. »

1.1.3 Les formats des données

La création de bases de données entraîne inévitablement la question du format des données et des métadonnées (données sur la donnée). Il faut entendre par format des données « la représentation informatique (sous forme de nombres binaires) des données (texte, image, vidéo, audio, archivage et cryptage, exécutable) en vue de les stocker, de les traiter, de les manipuler. Les données peuvent être ainsi échangées entre divers programmes informatiques ou logiciels (qui les lisent et les interprètent), soit par une connexion directe soit par l'intermédiaire d'un fichier[105]. »

Aujourd'hui, énormément de documents sont disponibles pour le public dans des formats propriétaires ou des formats d'impression comme les PDF qui ne permettent aucune modification ou intégration à des applications libres. Voici un exemple soumis à la consultation publique :

> « Prenons l'exemple de l'état des patinoires en hiver à Montréal : les informations sont compilées dans un document PDF, téléchargeable par Internet. Le support de cette information pose deux problèmes :
>
> - une personne souhaitant se tenir au courant devra à chaque fois télécharger le document, l'ouvrir, aller à la page où figure sa patinoire, et regarder l'information ;
> - les données du document PDF ne sont que difficilement récupérables, ce qui limite la possibilité de créer une application utilisant ces données, telle qu'une carte interactive du type Google Maps présentant les patinoires ouvertes à Montréal. » **Jonathan Brun, consultation publique**

Dans le cadre d'un gouvernement ouvert, les ensembles de données dévoilées devront s'intégrer sur une base de façon standardisée. Ces ensembles pourront alors être téléchargés directement depuis la plateforme, et ce, dans différents formats disponibles, ou les utilisateurs seront redirigés vers le site hébergeant cette information. Il conviendrait de convertir et, à terme, de divulguer dans des formats ouverts tous les documents des organismes publics qui ont été rendus disponibles.

104 AMBASSADE DE FRANCE AU ROYAUME-UNI, *data.gov.uk, l'ouverture des données publiques au Royaume-Uni*, Science et technologie au Royaume-Uni, mars-avril 2011, p. 8. http://www.bulletins-electroniques.com/rapports/smm11_016.htm [En ligne] Page Web consultée le 8 octobre 2011.

105 UNIVERSITÉ PARIS DESCARTES, *Format de données*. http://wiki.univ-paris5.fr/wiki/Format_de_donn%C3%A9es [Wiki], [En ligne] Page Web consultée le 10 décembre 2011.

La principale caractéristique d'un format ouvert est son interopérabilité, c'est-à-dire que les données libérées dans ce format pourront être communiquées, modifiées, utilisées par des logiciels différents selon les utilisateurs. En outre, il garantit l'accessibilité et la pérennité des données, une transparence parfaite du contenu transmis et il empêche les monopoles. Quant au format libre, en plus d'offrir l'interopérabilité entre les différents systèmes d'exploitation, il ne doit subir aucune restriction juridique autre qu'une licence d'utilisation.

> « La province du Québec offre déjà de l'information librement consultable par Internet, mais certaines barrières empêchent sa diffusion et son exploitation. » **Jonathan Brun, consultation publique**

> « Tout sauf les données privées et confidentielles devrait être rendu public et accessible en format machine dès que c'est numérisé. » **Membre de la communauté, consultation publique**

Recommandation 9 : Que ces données gouvernementales soient traduites dans un langage ouvert qui en permettra le traitement et la recherche par ordinateur et que soit développé un moteur de recherche à cet effet.

« On répondrait bien mieux aux besoins des citoyens si ces données étaient publiques et libres de droit. » **Pierre Béland, consultation publique**

« [...] le mouvement du logiciel libre est l'un de ceux qui ont fait resurgir la question des biens communs dans la société. Il est rejoint sur ce terrain par tous ceux qui défendent l'innovation ouverte et, plus généralement, le renouvellement des formes de partage de la propriété intellectuelle. » **MChartrand, consultation publique**

1.1.4 La licence d'exploitation des données

La question de la licence d'exploitation des données gouvernementales est, sur le plan juridique, de première importance. Dans le cadre d'un gouvernement ouvert, on recherchera une licence qui permet de garantir la liberté de partager, de modifier à son gré les versions d'un programme basé sur une exploitation des données gouvernementales. Élaboré originellement pour les logiciels, un tel outil juridique autorise la diffusion du programme librement modifiable, ou de tout autre matériel soumis à ses conditions, et donne un accès au code source. Ainsi, aucun logiciel propriétaire ne pourra être créé à partir de ce matériel. Ce type de licence fonctionne sur le principe du *copyleft*. Au lieu d'utiliser son droit d'auteur dans un esprit restrictif d'accès, le développeur l'utilise pour garantir que les autres utilisateurs y auront un accès libre et gratuit, avec le droit de modification.

Une licence basée sur le principe du *copyleft*, par Mikhaïl Xifaras[106]

Le *copyleft* se présente comme le contraire du *copyright* : « c'est une méthode générale pour rendre un logiciel (ou d'autres œuvres) libres, et imposer que les modifications et extensions de ce logiciel soit aussi libres[107] ». Concrètement, cette « méthode générale » recouvre l'invention d'un label qui désigne des instruments juridiques originaux, licences de distribution ou contrats types (dont la qualification est difficile, mais qu'on peut assimiler à des contrats d'adhésion) qui conditionnent l'accès et l'usage de l'œuvre livrée au public au respect de certains principes.

Le *copyleft* est donc un « concept général » qui désigne un ensemble de principes qui régissent certaines licences de distribution. Ces principes consistent dans le respect de quatre libertés « *freedom to run (1), study (2), distribute (3) and improve (4) the source code* » et une interdiction. *Run* offre la liberté d'exécuter le programme pour tous les usages. *Study* permet le libre accès au code source. *Distribute* garantit la liberté de donner ou de vendre des copies. *Improve* confère la liberté de modifier le programme, ce qui suppose là encore l'accès au code source. L'interdiction est celle de ne pas laisser « libres » les modifications. Ce cinquième principe est sans doute le plus important, et le plus paradoxal, puisqu'il consiste à exclure la possibilité de l'exclusion. Sous licence *copyleft*, on reste libre d'user, étudier, distribuer, modifier un logiciel mais pas d'exclure les tiers des modifications dont on est l'auteur. L'interdiction se traduit donc par une obligation légale d'offrir à tous les quatre libertés. Le *copyleft* est un copyright inversé.

106 XIFARAS, M., « Le copyleft et la théorie de la propriété », *Eurozine*, 13 avril 2010. http://www.eurozine.com/pdf/2010-04-13-xifaras-fr.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 8 octobre 2011.

107 GNU OPERATING SYSTEM, *Qu'est-ce que le copyleft ?*. http://www.gnu.org/copyleft/copyleft.fr.html [En ligne] Page Web consultée le 8 octobre 2011.

Des licences ont été créées depuis pour répondre aux exigences des nouveaux enjeux de l'ère numérique : les *Open data Commons*[108]. Ces trois outils juridiques ont été mis en place pour répondre précisément à l'ouverture de données, d'ensemble de données et de bases de données.

Les licences *Open data Commons*

***Public Dedication Domain License* (PDDL)**

La licence *Public Dedication Domain and License* (PDDL) est une licence reconnue dans les domaines des technologies de l'information quant à la divulgation de données par les autorités publiques. Elle permet la réutilisation des données diffusées sur des plateformes telles que des banques de données et de créer des applications à partir de celles-ci sans qu'il soit nécessaire d'obtenir une autorisation ni de reproduire le logo indiquant le droit de propriété. Lorsque l'organisme public publie ses données, il ne s'arroge pas de droit d'auteur ou de propriété ; il en permet une plus large diffusion, qu'elle soit à des fins commerciales ou non. Il s'agit d'une licence de type domaine public. En découlent plusieurs principes :

- la copie, la distribution et l'accès aux données sans contraintes ;
- la création de projets basés sur ces données, dans un but lucratif ou non lucratif ;
- la modification des données, seules ou par leur association à des données extérieures.

***Open data Commons Attribution License* (ODC-By)**

Cette licence conserve un droit de paternité au créateur originel de l'œuvre, qui décide de la mettre à la disposition du public pour un usage libre. La réutilisation est libre, mais l'utilisateur doit mentionner la source.

***Open data Commons Open Database License* (ODC-Odbl)**

Empruntant les caractéristiques de la ODC-by, ce contrat demande un partage à l'identique, c'est-à-dire selon les principes du *copyleft*.

108 Pour une comparaison de ces licences, voir : ONLINE TWIST, SAMUELSON-GLUSHKO CANADIAN INTERNET POLICY AND PUBLIC INTEREST CLINIC, *Open Licensing and Risk Management: A comparison Of the City of Ottawa Open License, The Odc-By License and the ODC-PDDL License, [Draft]*,10 février 2011, p. 19-24. http://www.cippic.ca/sites/default/files/openlicensing/Open_License_Comparison_Report-v2-10Feb2011.pdf. [En ligne] Document numérique consulté le 25 octobre 2011.

Parmi toutes les licences qui ont été élaborées, la **licence gouvernement ouvert** (*Open Government Licence*) est une des dernières à avoir vu le jour[109]. Elle est utilisée par quelques États pour la diffusion de leurs données. Ce type de licence a été créé par les Archives nationales britanniques ; le Royaume-Uni et la Colombie-Britannique ont notamment opté pour ce type de contrat. Partageant des droits et obligations communs avec la licence PDDL, comme la possibilité de copie, l'utilisation et la modification, la licence gouvernement ouvert s'en démarque par un droit de paternité conservé par l'organisme émetteur. Les données ainsi communiquées ne tombent pas dans le domaine public. La source des données doit être indiquée par les utilisateurs en cas de réutilisation. Il est important de noter que la réutilisation de l'information soumise à cet outil ne doit pas être équivoque laissant supposer un quelconque soutien ou approbation des autorités publiques. Cette licence offre une sécurité accrue comparée à une licence PDDL, ce qui en fait le contrat le plus adéquat en soutien à un site unique de données ouvertes du Québec. Cela conduit à formuler la recommandation suivante :

Recommandation 10 : Que les données gouvernementales déposées sur le site unique « données.gouv.qc.ca » soient placées sous licence libre, du type licence gouvernement ouvert, un outil juridique qui accorde des droits étendus aux utilisateurs de la plateforme pour la réutilisation des données sans toutefois priver le gouvernement de son droit de paternité.

1.2 LA PARTICIPATION ACTIVE DES CITOYENS

Susciter et faciliter la participation des citoyens, tant à l'action gouvernementale qu'à l'élaboration des politiques, représente une des plus grandes attentes des internautes quant à l'utilisation du Web 2.0. Quatre champs pour la mise en œuvre de cette participation ont été ciblés :

- L'utilisation des données ouvertes
- La communication gouvernementale
- Des espaces de débats sur les grands projets gouvernementaux
- Un forum citoyen

109 Une explication plus exhaustive de cette licence : GOUVERNEMENT DU ROYAUME-UNI, ARCHIVES NATIONALES, *Open Government Licence for public sector information*. http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/. [En ligne] Document numérique consulté le 3 novembre 2011.

« Rendre disponible les données aux citoyens, c'est profiter de l'intelligence collective, c'est s'ouvrir à la participation citoyenne. »
Patrick Parent, consultation privée

1.2.1 L'utilisation des données ouvertes

En libérant les données, on rend accessible aux entreprises et aux citoyens une mine d'information qui peut être utilisée pour leur permettre d'innover, que ce soit pour rédiger un plan d'affaires, pour mener une étude ou pour développer de nouvelles applications Web.

1.2.2.1 Un système de rétroaction sur l'ouverture des données

Quand un gouvernement ouvert devient proactif dans la diffusion de l'information et des données gouvernementales, il est important qu'il fasse participer les citoyens à ce processus de divulgation, de façon à mieux répondre à leurs besoins. La création de la plateforme « données.gouv.qc.ca » devient un tremplin pour favoriser la participation citoyenne. En effet, la plateforme peut et doit devenir un élément de participation. Elle doit permettre aux citoyens de commenter les données. En ayant la possibilité de s'exprimer grâce à un outil du Web 2.0 de type forum, les gens pourront définir les données qu'ils aimeraient trouver sur le site, leur format et leur présentation (graphiques, tableaux, etc.), mais aussi d'autres sujets connexes.

> « Il pourrait être intéressant d'utiliser les technologies actuelles du Web 2.0 pour rendre les données plus proches des préoccupations des citoyens. » **Ronan Benoît, consultation privée**

Cela permettra au gouvernement de faire les ajustements nécessaires en fonction des souhaits des participants, en plus de créer un engouement potentiel.

Recommandation 11 : Que soit mis en place, parallèlement au site de divulgation des données gouvernementales, un système de rétroaction qui permettra de mieux cibler les besoins des citoyens et ceux des entreprises.

L'exemple américain : Data.gov
Dans leur démarche vers un gouvernement ouvert, les États-Unis ont créé le site http://www.data.gov/ qui contient les ensembles de données divulguées par les ministères et organismes. Dans la perspective de faire évoluer le site et d'en améliorer le contenu, ils ont mis en place une plateforme interactive pour connaître les idées des internautes en la matière. Ceux-ci peuvent alors faire connaître leur point de vue sur le type de données qui devrait être privilégié, sur le type d'applications à développer ou sur tout autre sujet lié aux données ouvertes. Les internautes peuvent interagir avec leurs pairs en commentant et en votant sur les idées proposées. Bref, ce mécanisme permet aux autorités en place de prendre connaissance des souhaits et demandes de la population, et de faire les ajustements nécessaires.

« De par le monde, on constate qu'un nombre croissant de citoyens s'approprient les nouvelles technologies pour créer des applications qui vont améliorer leur quotidien, et celui des autres : qu'il s'agisse de faciliter l'accès aux horaires de transport en commun, de connaître rapidement l'historique des inspections alimentaires d'un restaurant ou de mieux suivre ce qu'il se passe à l'Assemblée nationale, il s'agit toujours de mieux tirer parti des informations et des services offerts par la province et le gouvernement. » **Jonathan Brun, consultation publique**

1.2.2.2 Des incitatifs pour le développement d'applications composites

En libérant leurs données et en permettant leurs différentes utilisations, les gouvernements donnent la possibilité à un large éventail d'acteurs de se les approprier pour créer des applications qui ajoutent de la valeur, facilitent la consultation et la recherche d'information en plus d'améliorer et de créer de nouveaux services aux citoyens. En effet, le croisement des données et leur enrichissement permettent de créer des services complexes, qui seraient autrement impossibles à réaliser.

En s'ouvrant, l'appareil public peut ainsi bénéficier d'une expertise riche et en ressortir gagnant tant sur le plan économique que sur celui de sa prestation de services. Le potentiel des données ouvertes s'avère colossal. Derrière cette matière première se cache une richesse favorisant l'innovation et permettant aux organisations publiques de se développer.

> « Le gouvernement n'a pas à faire d'intégration avec des produits du type Google Maps. Si les données sont disponibles, n'importe qui peut le faire. Ça va économiser des coûts pour tout le monde. » **Maruel, consultation publique**

> « L'ouverture des données publiques génère également des opportunités d'affaires et crée un nouveau secteur économique. » **Lyne Robichaud, consultation publique**

Pour optimiser l'utilisation des données gouvernementales, l'État doit encourager tous les acteurs de la société, créatifs et innovateurs, à développer des applications qui donneront une valeur ajoutée à ces données. Les concours et les événements où des développeurs se réunissent pour faire de la programmation informatique collaborative, sur plusieurs jours (*hackathons*), sont deux types d'événements utilisés pour favoriser la création d'applications.

Les concours

Les concours sont généralement soumis à un délai donné. Les internautes sont invités à produire des applications selon différentes modalités. Des prix de toute nature sont donnés aux créateurs des applications ayant répondu le mieux aux critères établis à l'ouverture des concours.

Le concours de la Banque mondiale : « Développeurs au service du développement »

La Banque mondiale a lancé un concours intitulé « Développeurs au service du développement » en avril 2010, en mettant à la disposition des participants des ensembles gratuits de données en ligne[110]. Les applications développées par les créateurs ont dû répondre à un des deux objectifs suivants, soit de sensibiliser à au moins un objectif de développement du millénaire ou encore d'aider à progresser vers l'un de ces objectifs. Les développeurs pouvaient créer des applications pouvant être exécutées sur des ordinateurs personnels, des téléphones mobiles ou toute autre plateforme disponible au grand public. Finalement, les meilleures applications ont été déposées sur le site de la Banque mondiale et leurs créateurs ont reçu un prix en argent.

« En mettant nos données entre les mains de ceux qui peuvent faire changer les choses dans les pays en développement, ce concours vient appuyer la mission de la Banque mondiale de réduire la pauvreté dans le monde. » **Banque mondiale**

Le concours d'applications de la Ville d'Ottawa : « Apps pour Ottawa »

Un autre exemple de concours concerne la Ville d'Ottawa[111]. En 2010, elle a lancé un concours visant à récompenser les concepteurs qui développent des applications avec des données ouvertes. Avec 50 000 $ en prix, ce concours a permis la création de nombreuses applications. La Ville a reçu plus de 99 soumissions de projets visant à améliorer la communauté.

Les *hackathons*

Un autre moyen pour amener les gens à se servir des données ouvertes consiste à créer des concours et des événements où des développeurs se réunissent pour faire de la programmation informatique collaborative, sur plusieurs jours (*hackathons*), pour créer des applications à l'aide de données ouvertes.

Au Québec, les mouvements Montréal ouvert (http://montrealouvert.net/) et Capitale ouverte (http://capitaleouverte.org/), regroupant des citoyens engagés à promouvoir l'ouverture et la réutilisation de données gouvernementales, ont contribué à mobiliser des créateurs en

110 LA BANQUE MONDIALE, *Grand concours « Développeurs au service du développement » de la Banque mondiale*. http://donnees.banquemondiale.org/developpeurs/grand [En ligne] Page Web consultée le 17 novembre 2011.

111 VILLE D'OTTAWA, *Ottawa données ouvertes concours d'applications*. http://www.apps4ottawa.ca/fr [En ligne] Page Web consultée le 15 novembre 2011.

tenant de tels événements. Cela a permis de montrer, dans l'intérêt de la population, des exemples concrets d'applications qui peuvent être créées à partir de données issues du milieu municipal.

Voici deux exemples d'applications créées à partir de données, qui montrent la valeur ajoutée de leur utilisation :

ZoneCone.ca
Site Web créé par un citoyen québécois du nom de Stéphane Guidon, ZoneCone.ca est un outil utilisant de manière pratique les données ouvertes du Web pour permettre de prendre connaissance des chantiers de construction pouvant faire entrave à la circulation sur l'ensemble des routes sous la responsabilité de Transports Québec. En utilisant le moteur Google Maps, il suffit de saisir le lieu de départ et la destination pour connaître rapidement l'état de la route.

> http://zonecone.ca/

Resto-Net
Resto-Net est un site Web créé par Jeff Wallace, qui encourage l'innovation en misant sur un accès accru aux données et renseignements municipaux. Le site constitue un instrument d'évaluation sanitaire des établissements alimentaires montréalais. Il permet de croiser les bases de données des restaurants du Québec avec celle des inspections de routine en matière de salubrité.

> http://resto-net.ca/fr

Recommandation 12 : Que soient développés des incitatifs pour encourager une utilisation innovatrice et créatrice des données gouvernementales.

Quatre étapes pour une stratégie de communication dans les médias sociaux

« En ce qui concerne la communication externe, avec les entreprises ou les clients, nous suggérons d'utiliser les médias sociaux de manière progressive et transparente. L'écoute est la première étape de la mise en place d'une stratégie dans les médias sociaux. Quel que soit le but ultime d'une présence sur les réseaux sociaux, il est primordial de démarrer votre initiative en quatre étapes : écoute, dialogue, proposition de contenu intéressant pour sa cible et diffusion de ses produits ou de ses messages. » **Loto-Québec, réponse au questionnaire**

Centraliser les initiatives gouvernementales

« Le gouvernement devrait offrir une plateforme de consultation qui permettrait de voir, en un coup d'œil, les informations transmises à la fois sur Twitter, YouTube ou Facebook de tous les organismes. Cela permettrait aux citoyens de pouvoir avoir accès à l'information plus facilement et cet outil offrirait des opportunités à plusieurs organismes de pouvoir créer des liens entre eux, voire à créer des initiatives ensemble. » **Idée soumise par Yannick Pavard, consultation publique**

1.2.2 La communication gouvernementale

1.2.2.1 L'utilisation des médias sociaux dans les stratégies de communication des organisations

Les médias sociaux permettent à l'information de circuler rapidement et de joindre les internautes. Cela offre la possibilité au gouvernement de les utiliser pour faire connaître ses politiques, ses décisions, ses activités, ses résultats, ses études ou pour communiquer tout autre sujet d'intérêt public. Ce type de communication s'avère d'une grande utilité pour faire connaître l'activité gouvernementale plus rapidement que par l'intermédiaire des médias traditionnels (télévision, journaux, radio). Alors que les campagnes publicitaires dans les médias traditionnels nécessitent beaucoup de temps et de ressources, la rapidité du Web 2.0 évite ces inconvénients et permet de faire passer plusieurs messages qui seront repris et relayés instantanément à travers les réseaux des internautes.

Avoir une présence dans les médias sociaux permet d'informer très rapidement les citoyens, mais aussi d'obtenir une rétroaction rapide de la population concernant les messages divulgués. Il devient donc plus facile non seulement d'informer, mais aussi de créer un véritable dialogue entre le gouvernement et les citoyens. Qui plus est, ces réseaux favorisent les échanges, mais surtout ils encouragent les gens à être parties prenantes aux annonces gouvernementales.

> « Les gens de la SAAQ ont un compte Twitter (http://twitter.com/#!/saaq) parmi les plus actifs des comptes gouvernementaux, une page Facebook (http://www.facebook.com/pages/SAAQ/158061404248123), un canal YouTube (http://www.youtube.com/saaq) et surtout, et une politique éditoriale qui est appliquée (http://www.saaq.gouv.qc.ca/nous/politique_medias_sociaux.php).» **Mario Asselin, consultation publique**

> « Une communication via les réseaux sociaux pour les avertissements de smog ou sur les plus importants rappels de produits alimentaires serait un atout. » **Maxime Ouellet-Payeur, consultation publique**

> « L'utilisation des médias sociaux à des fins promotionnelles et informatives peut certainement contribuer à une plus vaste adhésion de la population aux projets et programmes gouvernementaux […]. » **Ministère du Tourisme, réponse au questionnaire**

> « Les médias sociaux peuvent contribuer à informer, interagir et offrir des services aux citoyens en complémentarité avec les moyens traditionnels. Le choix des médias sociaux, de messages, de services offerts doit s'articuler à l'intérieur de stratégies d'affaires et de communication plus larges visant des objectifs précis. » **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, réponse au questionnaire**

« Le recrutement et la promotion des carrières au sein de la fonction publique seraient davantage exposés si l'information était diffusée sur les réseaux sociaux, tels que YouTube et Facebook. » **Ministère de la Famille et des Aînés, réponse au questionnaire**

« Twitter est également l'outil idéal pour réagir en cas d'événements majeurs et en situation d'urgence. » **Ministère de la Sécurité publique, réponse au questionnaire**

Les ministères et organismes doivent également se doter d'un cadre de gestion pour pouvoir réagir aux commentaires sur le Web. Cet outil permettra d'intervenir rapidement, de prévenir les crises et donnera de l'autonomie au personnel. Il y aurait lieu de mettre en commun ce moyen de réaction. Aux États-Unis, par exemple, c'est la US Air Force qui se démarque en ce sens[112]. Le ministère des Relations internationales du Québec s'est d'ailleurs fortement inspiré de ce modèle pour créer son schéma décisionnel[113] (voir page suivante). L'Observatoire des médias sociaux en relations publiques de l'Université Laval propose également un schéma de gestion des commentaires[114] pour guider les entreprises dans leur utilisation des médias sociaux.

Recommandation 13 : Que dans toute stratégie de communication, les ministères et organismes incluent une dimension médias sociaux et qu'ils développent une méthode de gestion de la rétroaction citoyenne pour stimuler le dialogue.

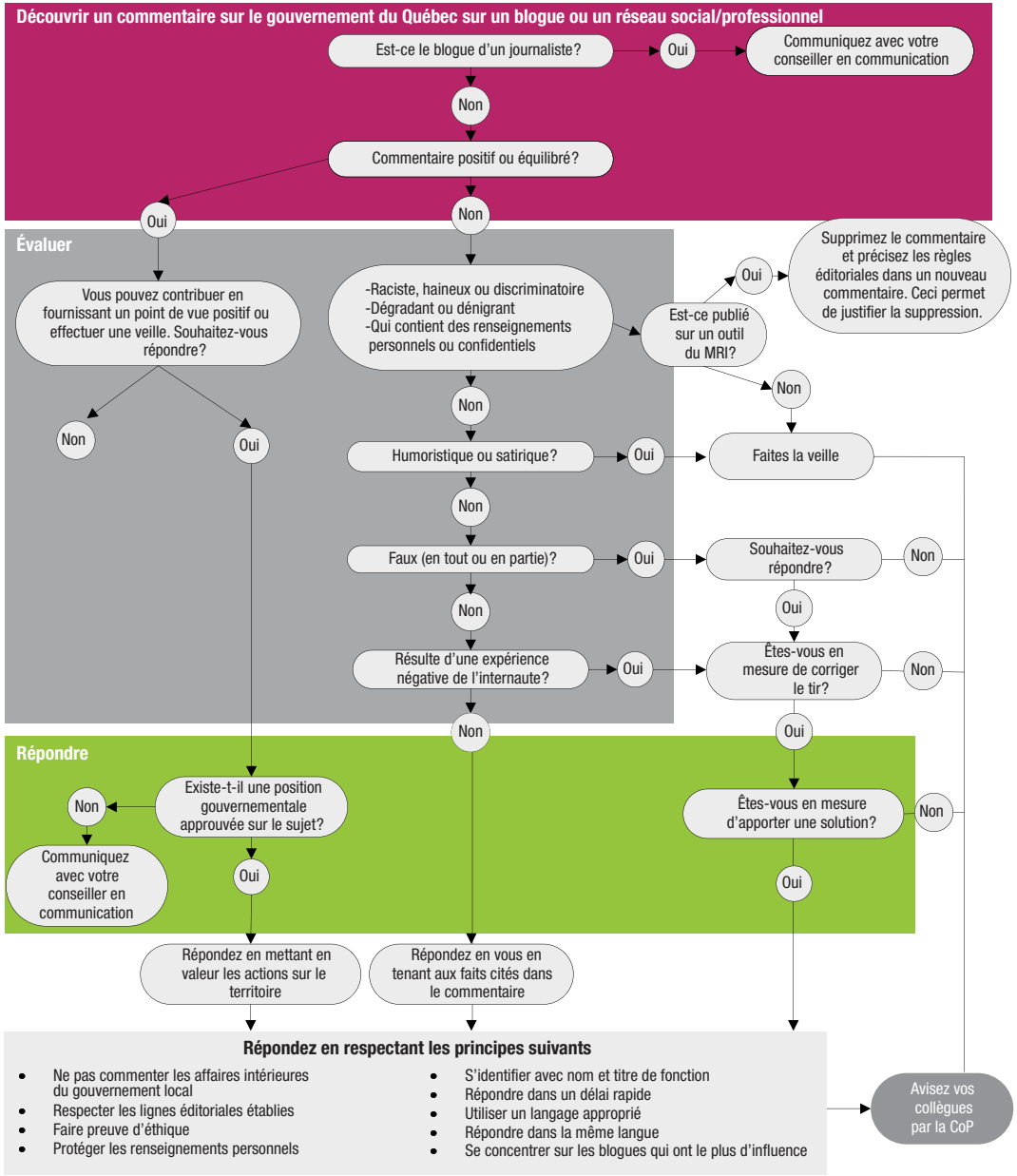
112 US AIR FORCE, *Web Posting Response Assessment V. 2*. http://socialmediainfluence.com/wp-content/uploads/2011/10/US-air_force_web_posting_response_assessment-v2-1_5_091.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 12 décembre 2011.

113 MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES, DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES PUBLIQUES, *Cadre de gestion – Utilisation des réseaux professionnels et sociaux et des blogues,* annexe II : Schéma décisionnel, document interne, septembre 2011, p. 12.

114 UNIVERSITÉ LAVAL, OBSERVATOIRE DES MÉDIAS SOCIAUX EN RELATIONS PUBLIQUES, *Comment gérer les commentaires dans les médias sociaux ?, Schéma de gestion des commentaires*, 12 décembre 2011. http://www.com.ulaval.ca/fileadmin/contenu/oms_rp/doc_pdf/schema_de_gestion_des_commentaires.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 13 décembre 2011.

« Au MRI, nous nous sommes inspirés, entres autres, du schéma décisionnel de l'armée américaine et nous l'avons adapté à notre contexte. Depuis septembre dernier que nous l'utilisons et ça fonctionne bien. »
Membre de la communauté, consultation privée

Schéma décisionnel



MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES, *Cadre de gestion – Utilisation des réseaux professionnels et sociaux et des blogues, Schéma décisionnel*, septembre 2011.

Partage d'un outil de veille (monitorage) des médias sociaux

« Aucune direction de communication ou aucun cabinet ne se passerait aujourd'hui d'une revue de presse. Mais pourtant, un nombre considérable de directions de communication et de cabinets n'écoutent ou ne lisent ce qui se dit sur leur organisation et leur mission dans les médias sociaux. En fait, souvent, ils finissent par le savoir en lisant leur revue de presse traditionnelle, mais il est souvent déjà trop tard pour réagir parce que le sujet a déjà fait le tour de la planète grâce au Web.

Une veille systématique du traitement de nos domaines d'activités dans les médias sociaux pourrait nous permettre d'être plus proactifs dans nos actions de communication ou dans la mise en place et le choix de nos programmes et politiques.

Pourquoi ne pas mettre en place un outil partagé qui servirait à tous les ministères et organismes ? » **Idée soumise par Patrick Parent, consultation privée**

1.2.2.2 Un système de veille média

Il est nécessaire pour tous les organismes gouvernementaux d'être en mesure de connaître la nature des échanges sur Internet à propos de leur organisation ou de leur domaine respectif. Ils doivent pouvoir connaître l'opinion des internautes sur les sujets liés à leur mission et savoir comment leurs actions et politiques sont perçues dans l'opinion publique.

> « Notre organisation possède une plateforme de veille, assez élaborée, qui permet de connaître ce qui se dit relativement à certains mots-clés préétablis, relatifs à nos activités. […] Nos craintes de départ n'étaient pas justifiées : les propos tenus sur notre organisation sont beaucoup moins négatifs que nous le craignions au départ. » **Membre de la communauté, consultation privée**

> « Pour le moment, nous effectuons une veille média sur Twitter, Facebook et certains blogues. Nous utilisons également les alertes Google pour être informés en temps réel sur différents sujets. Cette veille nous permet de constater que certains internautes parlent positivement de notre organisme et se font les promoteurs de nos produits et services. Nous avons également pu mesurer l'influence que peut avoir un leader d'opinion auprès des adeptes des réseaux sociaux. » **Office québécois de la langue française, réponse au questionnaire**

> « Les ministères devront mettre en place une veille et s'assurer de répondre rapidement aux besoins qu'imposent ces moyens de communication. Ils devront également accepter de perdre une partie du "contrôle" qu'ils exercent sur l'information qu'ils véhiculent au profit des internautes qui se la réapproprient. » **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, réponse au questionnaire**

> « Les organisations devront arrêter de vérifier seulement la fréquence de consultation de leur site Internet pour plutôt vérifier la fréquence de consultation de leurs contenus. » **Ministère des Relations internationales, réponse au questionnaire**

Une information fait rapidement le tour du Web. Une veille permettra d'être plus proactifs dans nos actions de communication, de connaître les leaders d'opinion et de permettre, au besoin, un réajustement. Il s'avère donc nécessaire de se doter d'un outil capable d'évaluer l'ampleur de l'information sur les réseaux, les interactions des utilisateurs au sujet des organisations et l'influence des interventions en ligne.

De plus, il existe des logiciels[115] (outils de forage de données et moteur de recherche) qui permettent d'obtenir les tendances générales d'une façon économique, ceux-ci analysant les données structurées et non structurées afin d'en augmenter le sens et la valeur pour une organisation.

Recommandation 14 : Que l'administration publique se dote d'un système de veille commun afin de réagir aux commentaires formulés sur les réseaux sociaux.

1.2.3 Des espaces de débats sur les grands projets gouvernementaux

1.2.3.1 L'engagement des citoyens dans les grands projets gouvernementaux des ministères et organismes

Un des grands avantages de l'utilisation des outils du Web 2.0 par le gouvernement est la possibilité de faire participer plus directement les citoyens aux grands projets gouvernementaux. Les nouveaux outils du Web 2.0 permettent ainsi l'engagement des acteurs de la société en diminuant le nombre d'intermédiaires et les entraves bureaucratiques. Les ministères et organismes ont tout intérêt à mettre en place des plateformes pour permettre aux citoyens d'échanger sur les grands projets gouvernementaux.

De ce fait, cette nouvelle façon de gouverner demande un changement dans la vision et le développement de l'administration publique. L'intégration de cette participation dans la vision gouvernementale comporte plusieurs avantages ; en particulier, elle uniformisera les pratiques et facilitera la mise en œuvre des espaces de débats.

Les ministères et organismes doivent prévoir la façon optimale d'intégrer les éléments de participation citoyenne dans leurs mécanismes internes : stratégies, développement de projets, mécanismes d'ajustement, et cela dans l'optique de traiter et d'utiliser l'information

115 Ces logiciels sont basés sur le procédé du *data mining*. « Le *data mining* est l'analyse d'un ensemble d'observations qui a pour but de trouver des relations insoupçonnées et résumer les données d'une nouvelle manière, de façon qu'elles soient plus compréhensibles et utiles pour leurs détenteurs. » (David Hand, 2001) Ainsi, le forage de données est permis grâce à des outils collaboratifs. Ces logiciels analysent l'information mise en ligne sur des plateformes de données, de façon structurée, et la juxtaposent à des données non structurées telles que des commentaires laissés sur une zone de débat. Cela permet de mettre en évidence des tendances qui permettront d'apporter de la valeur à l'information et seront plus intelligibles pour les agents de l'État. Tous les types de médias peuvent être analysés avec ces logiciels. (http://diuf.unifr.ch/main/is/sites/diuf.unifr.ch.main.is/files/file/seminars/CRM_FS08/CRManalytique(GeraldineGraf_JulienStern).pdf)

recueillie émanant des consultations, des blogues ou de tout autre espace de dialogue pour mieux tenir compte de l'opinion publique dans la prise de décisions. Afin d'offrir cette nouvelle notion de rétroaction du public, il semble à propos de demander aux ministères et organismes de l'incorporer à leur déclaration de services aux citoyens.

« Une des clefs du succès des communautés Web […] c'est d'avoir une ou plusieurs personnes qui animent la communauté. De vrais humains, avec une vraie identité et une vraie personnalité. » **Sylvain Carle, consultation publique**

Pour assurer le succès de ces plateformes d'échanges, les ministères et organismes devront tenir compte de la gestion, mais aussi de l'animation des communautés en se dotant d'une politique d'utilisation pour encadrer les échanges et assurer leur modération[116].

> « Quelque chose qui ne serait pas trop complexe à faire (en principe) et qui pourrait servir une cause commune serait de formaliser des règles d'utilisation pour l'ensemble des ministères et organismes qui gèrent un espace social. Pour clarifier, je parle des règles qui permettent de régir/modérer les espaces sociaux sous notre responsabilité, pas les directives d'accès aux médias sociaux. » **Olivier Béliveau, consultation privée**

Favoriser la participation citoyenne, c'est tirer profit du savoir des citoyens, ce que plusieurs appellent l'« intelligence collective ».

> « Il est important que le gouvernement, de concert avec le public, identifie les problèmes qui doivent être résolus, publie des données qui permettent au public de trouver des solutions éclairées et créatives, et instaure des plates-formes et des politiques qui favorisent la collaboration de la population à sa propre gouvernance. » **Lyne Robichaud, consultation publique**

> « La question n'est donc plus d'avoir un "contrôle" total sur ce qui se dit […] mais de favoriser le débat, de présenter son point de vue, de l'expliquer, de montrer en quoi il rejoint l'intérêt public. » **Ronan Benoît, consultation privée**

Wiki public pour penser la planification stratégique

« En 2008 la Ville de Melbourne a pensé son plan stratégique pour 2020 en collaboration avec les citoyens. (http://www.youtube.com/watch?v=6zWUEtmw3p4)

- 500 utilisateurs enregistrés
- 7000 visiteurs
- des centaines de contributions
- aucun cas de vandalisme

Après un franc succès, le wiki http://www.futuremelbourne.com.au a ouvert de nouvelles possibilités, notamment celle de réviser le plan plus régulièrement. » **Idée soumise par Régis Barondeau, consultation publique**

116 Pour consulter des exemples de politique d'utilisation, voir : Geoffroi GARON, *Politique d'utilisation des médias sociaux, modèles et exemples*, présentation PowerPoint, juillet 2011. http://www.slideshare.net/geoffroigaron/politique-dutilisation-des-mdias-sociaux-modle-et-exemples [En ligne] Document numérique consulté le 13 décembre 2011.

Open Government Dialogue

Open Government Dialogue est une plateforme d'échanges mise en place par le *National Academy of Public Administration* visant à soutenir l'engagement du gouvernement ouvert par le président Obama. Dans l'objectif de consulter la population sur le sujet, la plateforme permet de retenir les idées, les opinions, les votes des internautes en leur permettant d'échanger en ligne de manière interactive et structurée. Cette démarche a permis au gouvernement fédéral d'obtenir des idées novatrices pour rendre le gouvernement plus transparent, participatif et collaboratif. Dans un processus de collaboration avec la population, cette tempête d'idées a ensuite été suivie d'une phase de discussions et de construction des recommandations sur le gouvernement ouvert.

> http://opengov.ideascale.com/

Voici quelques idées recueillies des consultations tenues, qui proposent différentes initiatives pour la création d'espaces de dialogue :

> « À tous les 3 ou 5 ans, les ministères et les organismes se livrent à un exercice de planification stratégique qui permet de redéfinir la mission, la vision et les objectifs de l'organisation. […] dans un contexte de gouvernement ouvert, nous aurions intérêt à consulter les clientèles internes et externes pour faire en sorte que leurs préoccupations deviennent aussi celles de l'organisation. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

> « Blogue pour connaître l'opinion des citoyens sur les projets de loi avant qu'ils soient rendus à l'étape de la consultation publique. Un tel projet permettrait de mieux cerner les besoins des citoyens, de connaître leur opinion et de corriger certains aspects des projets s'ils étaient mal perçus ou mal compris. Les commentaires recueillis contribueraient à alimenter les discussions lorsque les projets de loi seraient soumis à la consultation en commission parlementaire. » **Ministère du Travail, réponse au questionnaire**

> « Il serait intéressant d'utiliser Facebook, les blogues ou les forums pour inviter la population à échanger avec des spécialistes sur des sujets touchant la santé et le bien-être dans un environnement encadré […]. » **Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, réponse au questionnaire**

La consultation publique a suscité plusieurs commentaires au sujet de l'utilisation des logiciels libres et des codes sources libre (*open source*) démontrant les bénéfices que l'on peut en retirer quant à l'utilisation de plateformes gouvernementales :

> « Le logiciel libre n'est qu'un logiciel ; l'avantage qu'il soit libre, c'est qu'il appartient à celui qui l'utilise et pas à celui qui le vend. » **David, consultation publique**

> « ...le gouvernement comme "producteur" plutôt que comme "consommateur" de logiciels. » **Alexandre Cossette, consultation publique**

> « Gérer les projets informatiques en mode collaboratif : utiliser les principes de développement distribué de l'open source pour permettre d'assembler des équipes diversifiées sur les projets. Ainsi, les informaticiens indépendants et les compagnies de services peuvent fournir des ressources spécialisées pour le projet. » **Idée soumise par Sylvain Carle, consultation publique**

Recommandation 15 : Que les ministères et organismes, grâce aux outils du Web 2.0, conçoivent des espaces de débats autour de leurs grands projets pour permettre aux citoyens d'y participer, tant dans l'élaboration que dans la prise de décision, et que ces mécanismes fassent partie de leur déclaration de services aux citoyens.

La Nouvelle-Zélande a revu sa police avec ses citoyens

En 2006, le gouvernement de la Nouvelle-Zélande a confié à sa police le soin de diriger l'examen de révision du Police Act de 1958 et du règlement connexe[117]. Comme le mandat de l'examen se voulait favorable au débat public, le groupe chargé de l'examen a alors voulu engager le plus de personnes possible dans cette démarche. Alors que les premières phases du processus étaient plus traditionnelles par la formulation de commentaires par formulaire, la dernière phase consistait en la tenue d'un wiki ouvert à tous. La révision du contenu pouvait se faire uniquement au cours des heures de bureau, du fait de contrainte logistiques, mais le projet était consultable à toute heure.

L'Islande a revu sa Constitution en concertation avec la population

L'Islande a entamé son processus de révision de sa Constitution en 2010[118]. Depuis avril 2011, elle invite les internautes à faire part de leurs idées par l'intermédiaire de Facebook et Twitter. Ces derniers peuvent assister les 25 personnes qui ont été désignées quelques mois plus tôt et qui devront rédiger, avec l'aide de spécialistes, la nouvelle Constitution. Ainsi, les citoyens ou toute autre personne intéressée peuvent se rendre sur la page Facebook en question et y donner des suggestions ou formuler des encouragements par rapport au projet. Et dans un souci de transparence, le texte de la future Constitution est disponible sur Internet, et il est possible d'y voir les modifications en temps réel. Les débats de l'Assemblée étant publics, ils sont également diffusés en direct sur la chaîne YouTube et des clichés ont été postés sur un compte Flickr.

1.2.3.2 Le traitement de la participation citoyenne

Il est important que le mécanisme interne pour traiter la participation citoyenne soit transparent. Les participants doivent comprendre comment vont être traités leurs commentaires et leurs suggestions. Il ne suffit pas de consulter et de recueillir l'information du public, mais de lui montrer également le processus de réflexion afin qu'il comprenne les enjeux et puisse participer aux différentes étapes du processus de travail et qu'il contribue à faire évoluer une situation. C'est seulement ainsi que l'État peut réellement bénéficier de l'« intelligence collective ».

> « Je considère que la maîtrise d'une gestion consciente de la conscience collective est la clé du succès […]. Les gouvernements qui réussiront dans cette voie transformeront la société, avec la collaboration des citoyens. »
> **Lyne Robichaud, consultation publique**

Dans une démarche consultative des citoyens, il faut faire preuve de transparence en leur démontrant quels idées ou commentaires ont été pris en considération et pourquoi; ces derniers verront comment est traitée la participation citoyenne. Un climat de coopération et de confiance pourra alors s'instaurer entre le gouvernement et les citoyens.

Investir dans un processus de participation des citoyens, sans démontrer que les contributions sont réellement prises en considération, c'est aller à l'encontre de l'objectif recherché. Créer un espace de dialogue avec les citoyens sans considérer leur opinion dans nos prises de décision privera le Québec d'une richesse collective qui serait profitable à tous. Il faut donc que, régulièrement, au sein des espaces d'échanges, les organismes gouvernementaux décrivent leurs techniques de réaction aux commentaires des citoyens.

Dans les cas où ces commentaires sont nombreux, des logiciels permettent d'obtenir les tendances générales en analysant l'information mise en ligne. Ces outils peuvent être utilisés pour une meilleure gestion des commentaires laissés sur un espace de débats.

117 GENDARMERIE ROYALE DU CANADA, *Gazette - Révision du Police Act de Nouvelle-Zélande par wiki*. http://www.rcmp-grc.gc.ca/gazette/vol70n1/fea-ved1-fra.htm [En ligne] Page Web consultée le 10 septembre 2011.

118 J-B. ROCH, « La Constitution islandaise s'écrit sur les réseaux sociaux », *Télérama.fr*, 21 juin 2011. http://www.telerama.fr/monde/la-constitution-islandaise-s-ecrit-sur-les-reseaux-sociaux,70444.php [En ligne] Page Web consultée le 26 juin 2011.

Recommandation 16 : Que soit développé un moyen informatique permettant d'analyser la participation citoyenne et que les ministères et organismes, dans leur stratégie de communication, informent les citoyens sur la façon dont ils tiennent compte de la participation obtenue.

1.2.4 Un forum citoyen : un espace de dialogue entre le gouvernement et les citoyens

L'un des objectifs d'un gouvernement ouvert est de favoriser le dialogue entre l'appareil public et les citoyens. Comme le débat amène des idées novatrices, créer un espace commun de dialogue permettrait d'effectuer un rapprochement entre les instances gouvernementales et la population. Il ne s'agit pas de débattre de projets de politique mis en place par le gouvernement, mais de permettre aux citoyens de suggérer de nouvelles voies d'action. Le gouvernement, en se dotant d'un tel espace en ligne, se donne les moyens de bénéficier des idées et commentaires des individus, de façon permanente.

> « Un grand forum de discussions pour fonctionnaires et citoyens : qui dit Web 2.0 dit participation des gens, échanges d'idées, etc. Les gens participeraient... pourvu que le forum soit alimenté et modéré par une équipe de fonctionnaires aguerris. » **Idée soumise par un membre de la communauté, consultation publique**

> « Un forum gouvernemental serait certainement utile pour les citoyens s'ils étaient assurés d'y obtenir des réponses à leurs questions et de pouvoir partager leurs commentaires avec les instances publiques. » **Sophie Laroche, consultation privée**

> « Ce serait une tribune par où le citoyen pourrait s'exprimer et où l'avantage, par rapport à une tribune téléphonique à la radio ou un forum politique sur le Web ou un sondage, serait que le citoyen pourrait donner un feedback directement au gouvernement, sans intermédiaire et échanger. » **Sebas, consultation publique**

Pour éviter le chaos, ce forum devra circonscrire les espaces de débats autour de sujets amenés par les citoyens. Le fait que l'espace soit commun fait en sorte que les gens pourraient, à partir d'un seul endroit, débattre de sujets qui touchent transversalement plusieurs ministères ou organismes.

La responsabilité et la gouvernance de cet espace de débats doivent se trouver au niveau le plus élevé, par exemple au Secrétariat à la communication gouvernementale qui aurait la responsabilité de transférer au ministère ou à l'organisme compétent les éléments pertinents d'un débat. Il s'avère également à propos pour les organismes gouvernementaux de participer, puisqu'ils peuvent sonder l'opinion publique et tirer profit de nouvelles idées.

Challenge.gov

Reconnaissant que les problèmes auxquels nous faisons face aujourd'hui sont tout simplement trop importants pour que le gouvernement les résolve seul, Challenge.gov, une plateforme de défi en ligne administrée par la US General Services Administration (GSA), en partenariat avec ChallengePost, a été mise en place. Encourageant l'innovation à coût modeste et le partage de connaissances et de solutions, elle permet au gouvernement et aux citoyens d'échanger les meilleures idées pour relever les défis les plus pressants de la nation. Sa popularité est due au fait qu'elle décerne des prix au participant ayant relevé avec succès le défi auquel il s'est inscrit pour aider les agences gouvernementales à trouver des solutions à des problèmes particuliers.

> http://challenge.gov/

« Une meilleure participation citoyenne passerait par une façon simple de féliciter les bonnes initiatives comme de dénoncer les manquements. » **Bernard Denis, consultation publique**

« On sera alors surpris de voir à quel point un grand nombre de citoyens formuleraient des suggestions très pertinentes quant à l'efficacité, qui rejoindraient celles que les fonctionnaires mettraient eux-mêmes en place. Cela pourrait contribuer à trancher ce "nœud gordien" bureaucratique façonné par les politiciens et les gestionnaires de l'État, qui fait en sorte que tout stagne. » **Jardinero, consultation publique**

Recommandation 17 : Que le gouvernement crée un forum citoyen de dialogue et que celui-ci soit administré au niveau central par le Secrétariat à la communication gouvernementale.

1.3 LA COLLABORATION ENTRE LES EMPLOYÉS DES ORGANISMES DU GOUVERNEMENT

1.3.1 Un réseau social interne

C'est un lieu commun d'affirmer que l'appareil gouvernemental fonctionne en silo. Très souvent, les employés d'un ministère ne connaissent pas les travaux du ministère ou de l'organisme voisin, même s'ils travaillent sur des problématiques connexes. Une meilleure collaboration entre les acteurs gouvernementaux est une source d'accroissement de l'efficacité de la fonction publique. Les outils du Web 2.0 peuvent augmenter les interactions dans l'élaboration des politiques.

« L'utilisation d'un forum à l'interne permettrait d'assurer une communication fluide entre les divers intervenants par le biais d'un intranet répondant aux besoins des utilisateurs. » **Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent, réponse au questionnaire**

GovDex

GovDex est un projet du gouvernement australien servant à accroître la collaboration entre ses différents ministères et organismes. Il s'agit d'une plateforme facilitant le partage de l'information, qui comporte de nombreux outils de collaboration, tels que des wikis et des communautés en ligne, afin de mener plus efficacement des projets nécessitant une expertise répandue dans l'ensemble de la fonction publique.

Son objectif étant de faciliter les échanges interministériels, elle permet, plus précisément :

- l'accès à des forums et à des blogues pour le personnel ;
- l'accès à un wiki qui propose des espaces de travail en ligne où les membres de l'équipe peuvent tenir des discussions, développer des idées, créer des documents, partager des connaissances et utiliser des outils de gestion de projet ;

- le partage de documents et de rapports en cours de projet ;
- la consultation de vidéos et de photos officielles (bibliothèque virtuelle) ;
- et un service de microblogage pour des questions et des réponses rapides entre les employés.

Tous ces services sont sécurisés et permettent de gérer facilement les accès.

> http://www.govdex.gov.au/

« Réseau social interne

Au gouvernement du Canada, nous avons notre propre réseau social interne nommé GCconnex. Il est basé sur le logiciel libre Elgg et comprend les services suivants :

- Blogue
- Microblogue (comme Twitter)
- Groupe d'intérêts
- Calendrier
- Fichier
- Album photo
- Signet Web

Il nous permet de partager nos expériences, connaissances et intérêts avec des collègues d'autres ministères. Voici quelques exemples réels d'utilisation :

- Partager une nouvelle pertinente ou une bonne pratique
- Publier une capsule d'apprentissage
- Faire la couverture d'une conférence (avec blogue, album photo et forum de discussions rattachés)

En date du 27 avril 2011, nous avions plus de 5 550 employés fédéraux inscrits. Il est à noter que ce service est offert par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, comme projet pilote.

Je crois que le gouvernement du Québec pourrait grandement bénéficier d'un réseau interne similaire. » **Idée soumise par Gabriel Cossette, consultation publique**

Cette collaboration s'illustre de différentes façons, en utilisant les outils propres au Web 2.0 :

« Calendrier partagé des événements médias des MO : un calendrier, publié sur une plateforme dynamique et en ligne (intranet ou extranet), permettrait à chaque MO d'inscrire des événements médias prévus pour ses projets. Cet outil permettrait entre autres d'optimiser la planification de ces événements en tenant compte des agendas des autres MO.

Cela pourrait aussi permettre de créer des événements conjoints ou complémentaires avec d'autres MO, de faire des économies d'échelle pour certains services externes en partageant des ressources ou en effectuant des achats groupés. » **Idée soumise par Patrick Parent, consultation privée**

1.3.1.1 Le partage de documents et de données pour un meilleur travail en équipe

Le travail d'équipe nécessite le partage de documents et de données. Les outils du Web 2.0 permettent de répertorier des fichiers de façon bien plus méthodique et pratique que les simples dossiers de partage ou le courriel traditionnel.

Un outil de **partage de données** (*filesharing*) permettrait ainsi à un groupe de personnes de partager des documents à distance tout en favorisant le travail collaboratif simultané. Un tel outil comprend souvent un système d'emmagasinage de données en ligne où tous les documents peuvent être accessibles à distance par les utilisateurs. Les employés concernés peuvent créer des groupes (ouverts ou fermés, selon le degré de sécurité désiré) et y annoter les documents, laisser leurs commentaires, analyser le travail des autres et filtrer les dossiers qui ne leur sont pas pertinents.

Pour bénéficier d'une collaboration efficace entre tous les employés de l'administration publique, il faut que chacun connaisse les projets en voie d'élaboration et puisse, le cas échéant, y indiquer son point de vue. Il faut donc que ce logiciel prévoie un espace où seront répertoriés les projets en cours et que les fonctionnaires soient encouragés à y faire valoir leur point de vue.

Avec un tel outil, il serait également possible de faciliter la collaboration dans le développement de logiciels communs entre ministères et organismes.

Forge de logiciels libres

« Il serait intéressant de mettre en place une forge de logiciels libres.

Au gouvernement du Canada, nous avons la nôtre, qui s'appelle Ressources intellectuelles Canada (http://rican.gc.ca).

Quelques avantages d'une forge de logiciels :

- Faciliter le développement commun de logiciels
- Centraliser et assurer une pérennité
- Encourager la réutilisation
- Redonner aux citoyens (sous forme de code/logiciel) »

Idée soumise par Gabriel Cossette, consultation publique

« Dans un esprit de collaboration et d'ouverture entre ministères et organismes, je propose la création de blogues collaboratifs entre organisations ayant des valeurs communes. » **Olivier Béliveau, consultation privée**

« Je vois ce genre d'outil pour partager des informations sur des projets qui ont des impacts horizontaux comme le développement durable. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

1.3.1.2 La stimulation de la discussion et du brassage d'idées

Les **blogues** sont aussi d'excellents outils pour que les employés du secteur public puissent suggérer des idées d'amélioration aux activités quotidiennes de l'Administration. De plus, ils leur permettent de partager leur expérience afin de susciter des discussions et d'indiquer des meilleures pratiques. Un tel outil comprenant une fonction pour voter et laisser des commentaires serait fortement utile pour en mesurer le succès et permettre aux employés d'en bonifier le contenu.

Les **microblogues** (un Twitter conçu sur mesure, par exemple) ont aussi un potentiel d'exploitation, au même titre que la messagerie instantanée, mais avec un avantage de choix : les messages étant publics, ils sont appropriés pour l'interaction de groupe. La gestion de projets devient plus efficace et les employés peuvent se tenir au courant de ce que font et pensent leurs collègues.

« Le wiki peut aussi servir de plate-forme d'apprentissage. Il facilite la coédition et la cocréation et favorise l'émulation. » **Régis Barondeau, consultation publique**

1.3.1.3 Le partage et la bonification de l'information

Les **wikis** sont des instruments idoines pour créer de la documentation à long terme et bâtir une base de données dynamique. Alors que le phénomène des départs à la retraite d'employés expérimentés s'accentue, un tel outil permettrait de retenir et de transférer les connaissances et les meilleures pratiques utiles à une relève qui, de son côté, a assimilé l'utilisation des réseaux sociaux et intégré ces outils à son mode de travail. On pourrait envisager que tous les employés seraient appelés à participer à la bonification de l'information se trouvant sur un wiki gouvernemental.

> « Il faut préciser que le but de ce wiki [parlant de CGpedia] n'est pas d'être une encyclopédie comme Wikipédia, mais plutôt d'encourager le partage/collaboration entre ministères. Dans ses usages pratiques, on peut penser à la création de communautés virtuelles, la rédaction de comptes rendus, d'ébauches de politiques (avec commentaires), etc. Il y a même un "catalogue de logiciels" afin de répertorier les logiciels utilisés/recommandés par les différents ministères. » **Gabriel Cossette, consultation publique**

> « […] pour que le transfert de connaissance soit optimal, je suggérerais soit d'ouvrir le wiki à d'autres communautés que les membres de la fonction publique, pour compléter les connaissances, ou de mettre en place des stratégies de management RH pour mettre en valeur le partage des connaissances. » **Ronan Benoît, consultation privée**

« [Un] "Facebook" gouvernemental. Je ne parle pas ici de créer un compte Facebook, mais de se créer notre propre outil. L'objectif, selon moi : partager les expériences, mais surtout l'expertise et les intérêts. Cet outil, tel que je le vois, permettrait à chacun de créer son profil selon son champ d'expertise, mais aussi de ses intérêts. Ainsi, si, dans un projet, nous avons besoin d'une expertise/personne très intéressée, nous pourrions l'identifier et tenter d'obtenir cette ressource pour une période de temps X. »
Dany Michaud, consultation privée

1.3.1.4 L'encouragement des interactions entre les employés de la fonction publique

Un **bottin interactif** permettrait aux employés de la fonction publique d'être davantage connectés, tant sur le plan personnel que professionnel. Il serait un catalyseur dans la formation d'un esprit d'appartenance et dans la création d'un effet de synergie au gouvernement.

Puisqu'un bottin interactif comprendrait certains renseignements sur chaque employé (formation, champs d'intérêts et d'expertise, projets accomplis, etc.), il serait facile pour quelqu'un de puiser dans l'expérience se trouvant au sein ou à l'extérieur de son organisation. Il lui serait aussi possible de mobiliser rapidement des employés pour les inviter à contribuer à des projets urgents.

Ce bottin comprendrait un inventaire des grands projets gouvernementaux. Il permettrait de créer un cercle d'« amis », du type Facebook, autour d'un même projet. Ainsi les personnes qui sont intéressées pourraient devenir « amies » du projet, même si elles ne travaillent pas dans le ministère ou l'organisme concerné, et, éventuellement, y apporter une contribution positive.

1.3.1.5 La collaboration à l'extérieur de la fonction publique

« Proposer des mécanismes qui permettent de coproduire avec des groupes de citoyens, entreprises, organismes et employés gouvernementaux. »
Lyne Robichaud, consultation publique

Il peut se produire des situations où un groupe de fonctionnaires travaillent de concert avec des personnes extérieures à la fonction publique, tels que des spécialistes ou des consultants, ou des situations où la contribution et l'opinion des citoyens paraissent suffisamment intéressantes pour vouloir poursuivre les échanges. La souplesse des outils du Web 2.0 permet, pour des projets particuliers, d'inclure des personnes extérieures à la fonction publique, sans toutefois leur donner un accès complet à l'information stockée à l'intérieur de l'organisation, et cela pour des raisons de sécurité et de confidentialité.

Un nouvel outil de collaboration

L'intranet actuel, par son inertie et son unilatéralisme, restreint toute possibilité d'interactivité et ne suscite aucune action collaborative auprès des employés de la fonction publique. Par contre, faire appel systématiquement aux réseaux sociaux pour stimuler cette collaboration pose d'énormes problèmes de sécurité.

Un nouvel outil de collaboration, basé sur l'intranet gouvernemental mais incluant des fonctionnalités propres aux réseaux sociaux, répondrait à la fois aux questions de sécurité et aux besoins en matière d'outils favorisant le travail d'équipe et la productivité des employés.

Il y a là un moyen d'instituer une meilleure collaboration entre les employés de l'État, répartis sur plus de vingt ministères et soixante-dix organismes[119], de briser par le fait même le fonctionnement en silo et d'augmenter l'efficacité interne du gouvernement.

> « Si on veut un gouvernement ouvert et transparent, il faudra d'abord s'ouvrir entre nous. C'est un pas dans la bonne direction ! » **Suzanne Naud, consultation privée**

Recommandation 18 : Que soit amélioré l'intranet gouvernemental pour y inclure un outil de collaboration du type réseau social, qui permet des fonctionnalités comme le partage de documents, la stimulation du brassage d'idées, la bonification de l'information et les interactions entre les employés de la fonction publique.

1.3.2 Une nouvelle gestion des ressources humaines

Si les nouvelles technologies permettent d'améliorer considérablement la collaboration entre les acteurs gouvernementaux, cela ne peut se faire sans des modifications des comportements et des pratiques de travail.

1.3.2.1 Une vision d'amélioration des services publics grâce au Web 2.0

L'utilisation des outils du Web 2.0 au gouvernement du Québec doit s'inscrire dans la perspective de l'amélioration du fonctionnement de l'État grâce à une plus grande transparence gouvernementale, une plus vaste participation des citoyens et le développement d'une culture de collaboration et d'innovation.

Une gouvernance ouverte a de nombreuses implications en ce qui concerne la culture des administrations. Il faut rester centré sur les besoins auxquels on doit répondre et miser sur un engagement social des employés de l'État. La technologie devient alors un élément de soutien à l'atteinte d'objectifs précis, d'où l'importance de mettre sur pied une stratégie d'affaires appropriée.

119 SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU QUÉBEC, *Effectif de la fonction publique : faits saillants 2009-2010*. http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/effectif-des-secteurs-public-et-parapublic/effectif-de-la-fonction-publique/ [En ligne] Page Web consultée le 12 septembre 2011.

« The vision we first articulated in Being the Best was never just about being a better employer. It was and is about being the best employer possible so we can deliver the best service possible to the people of B.C[120]. » **Gouvernement de la Colombie-Britannique, *Being the best***

Une vision donnant du sens et de la cohérence aux actions devient un outil de communication qui permet de mobiliser les efforts et les ressources vers l'atteinte d'objectifs communs. Elle joue un rôle déterminant dans l'engagement du personnel dans ce mouvement. Les employés se l'approprient, rallient les objectifs organisationnels à leurs propres objectifs et permettent ainsi l'atteinte de résultats intéressants.

« Les gestionnaires doivent davantage être conscients et saisir l'opportunité de ce que peut apporter le Web 2.0, autrement dit, ils doivent avoir une vision et soutenir tous projets intégrant de manière efficace le Web 2.0. » **Khalid Gueddari, consultation privée**

« Il ne faut donc pas que les ministères fasse du Web 2.0 une unité administrative distincte, il faut plutôt qu'ils s'en imprègnent pour accroître l'efficacité. Si on ne le fait pas comme ça, il n'y aura pas de gains dans le domaine du développement économique, pour parler de celui-là. » **Pierre Dumas, consultation publique**

Recommandation 19 : Que le gouvernement développe, grâce aux outils du Web 2.0, une vision de l'amélioration de la qualité de ses services qui implique les employés de l'État.

1.3.2.2 Un changement de culture organisationnelle

« A corporate culture that fully supports this goal is a culture that actively supports learning and development. It is a culture that values and practices formal and informal recognition. It is a culture based on effective performance management. It is a culture that cultivates and supports effective leadership and supervision. And it is a culture where advancement opportunities are based on merit above all else[121]. » **Gouvernement de la Colombie-Britannique, *Being the best***

À l'exemple du gouvernement de la Colombie-Britannique, qui fait partie des cent meilleurs employeurs au Canada[122], l'administration publique québécoise doit miser sur l'importance de générer la collaboration et la mobilisation afin d'améliorer son efficacité. Le gouvernement doit

120 BRITISH COLUMBIA PUBLIC SERVICE, *Being the Best 2010/11 Human Resource Plan*, p. 2. http://www.bcpublicserviceagency.gov.bc.ca/down/2010plan.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er septembre 2011.

121 *Ibid*., p. 15.

122 MEDIACORP CANADA INC, *Canada's Top 100 Employers 2012*. http://www.canadastop100.com/national/ [En ligne] Page Web consultée le 1er décembre 2011.

se donner une stratégie des ressources humaines qui lui permettra de remplacer la culture des silos par une culture de collaboration et d'engagement. Le passage à une philosophie de délégation de pouvoirs et de collaboration doit se faire, tout d'abord, par la prise de conscience de l'importance de la transformation de l'appareil public pour tous les employés de l'État. Le contrôle, la rigidité des normes et les nombreux paliers hiérarchiques doivent être remplacés par une approche visant la responsabilisation des employés et la collaboration entre les citoyens, le personnel, les gestionnaires et les fournisseurs. Pour ce faire, il faut informer le personnel du potentiel et des possibilités qu'offrent les outils du Web 2.0, procéder progressivement par projets pilotes et mesurer l'atteinte des objectifs au fur et à mesure que les changements seront appliqués.

« Peu importe l'outil, l'interface ou la technologie, si la culture organisationnelle est inchangée, on en sera au même point. » **Membre de la communauté, consultation privée**

« Ce sont des éléments de l'organisation du travail qui doivent être considérés dans l'implantation de ce nouveau mode de relation avec le citoyen. » **Jean-Claude Plourde, consultation publique**

« Le virage vers le Web 2.0 ne peut se faire sans accepter la perte d'un certain niveau de contrôle. Cela nécessite donc un changement de culture dans la gestion et la diffusion de l'information. » **Autorité des marchés financiers, réponse au questionnaire**

« Effectivement, les façons de faire devront s'adapter et évoluer. Si les structures et l'organisation du travail au gouvernement ne changent pas, il sera très difficile d'utiliser efficacement les facettes du Web 2.0. Le Web 2.0, c'est le passage de l'ère des communications contrôlées et unilatérales à l'ère de la libre circulation de l'information, des échanges bilatéraux et en temps réel. » **Ministère des Ressources naturelles et de la Faune, réponse au questionnaire**

« Cette nouvelle façon de communiquer aura sans aucun doute un impact sur la structure et le fonctionnement de l'État. D'autant plus que le Web n'est plus seulement un outil de communication, mais également un outil d'interaction et de transactions. Il devient partie intégrante des interfaces d'affaires et de services. Il nécessite une triple compétence en affaires, en informatique et en communication. » **Ministère des Services gouvernementaux, réponse au questionnaire**

« L'État doit être prêt à faire face à une diffusion accélérée de l'information limitant le recours aux mécanismes traditionnels de la validation et de la révision. L'organisation gouvernementale doit vivre un changement de paradigme faisant en sorte d'être davantage ouverte et intégrée à des réseaux d'échange d'information. » **Ministère de la Sécurité publique, réponse au questionnaire**

« Un changement de comportement et de culture devra aussi être introduit chez les employés. En effet, on devra développer chez eux une ouverture à ces nouvelles façons de faire et de collaborer et créer de nouvelles habitudes de travail. » **Régie des rentes du Québec, réponse au questionnaire**

Cette nécessité de changer la culture du travail est d'autant plus importante avec l'arrivée d'une génération qui insufflera une nouvelle énergie à la fonction publique.

> « La génération N[123] qui arrive sur le marché du travail est une puissante source de changement. Nos recherchent montrent que les entreprises qui, volontairement et efficacement, acceptent les caractéristiques de cette génération réussissent mieux que les autres. En fait, nous sommes convaincus que la culture de cette génération est la nouvelle culture du travail.
>
> […]
>
> Le membre type de la génération N possède huit caractéristiques, en ce qui a trait à l'attitude et au comportement, qui le distinguent des autres générations. Il tient beaucoup à la liberté et à la liberté de choix. Il cherche à adapter les objets, à se les approprier. Il est un collaborateur naturel qui aime le dialogue, mais pas le sermon. Il va scruter l'employeur, de même que son organisation. Il exige l'intégrité. Il veut avoir du plaisir, y compris au travail et aux études. La vitesse est normale et l'innovation fait partie de la vie[124]. »

Il est primordial que la fonction publique s'adapte à cette nouvelle réalité et devienne compétitive sur le marché du travail, surtout dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre à laquelle il fera face au cours des prochaines années.

Recommandation 20 : Que l'administration publique québécoise amorce un véritable changement de sa culture organisationnelle en encourageant le partage de l'information, la cocréation de nouvelles connaissances et une plus grande responsabilisation des employés de l'État.

123 La génération N fait référence au Québec au groupe d'âge communément appelé génération C.

124 D. TAPSCOTT, « Repenser la stratégie RH pour accueillir la génération N », *Effectif*, septembre/octobre 2010, vol. 13, nº 4. http://www.portailrh.org/effectif/fichedemo.aspx?f=70428 [En ligne] Page Web consultée le 3 novembre 2011.

« La confiance, oui c'est important, car souvent, ce qui bloque, ce sont les droits d'accès aux plateformes 2.0. Mais est-ce qu'il s'agit uniquement d'une question de confiance ? J'utilise une version complètement désuète d'Internet Explorer, sans possibilité d'installer une nouvelle version. Je suis donc incapable d'aller sur le site de radio-canada pour visualiser les points de presse de notre ministre sur nos dossiers. Je suis incapable de me rendre sur des sites comme doodle pour planifier des réunions. Je n'ai pas accès à mes courriels à distance lorsque j'ai des réunions à l'extérieur. Je ne peux même pas me brancher sur Internet avec le portable du bureau quand je le transporte avec moi. » **ahoude, consultation privée**

« La confiance couvre aussi l'idée de nous laisser innover en donnant les conditions minimales pour explorer, intégrer les TIC et de nouvelles manières de faire. » **Khalid Gueddari, consultation privée**

1.3.2.3 L'adoption de mesures favorisant l'utilisation du Web 2.0 par les employés de l'État

Il faut habiliter les employés et mettre à leur disposition les outils nécessaires afin qu'ils puissent s'approprier les nouvelles technologies porteuses de changements. À cet effet, il faut autoriser l'accès aux médias sociaux, responsabiliser les employés et les sensibiliser aux risques plutôt que d'interdire l'accès à des outils pouvant améliorer de façon significative leur efficacité. Les employés devront être formés à l'utilisation éthique, sécuritaire et professionnelle des médias sociaux afin d'en tirer tout le bénéfice dans le contexte de leur travail. Pour encadrer l'usage de ces outils, il sera essentiel de modifier les politiques d'utilisation et les codes d'éthique gouvernementaux existants. Par exemple, le code d'éthique de la fonction publique québécoise loue des valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect[125]. Avec l'intégration de la philosophie Web 2.0 à la gestion des ministères et organismes, il sera nécessaire d'y ajouter la notion de responsabilité. De plus, une nouvelle politique visant directement l'utilisation des médias sociaux par les employés du gouvernement devra être adoptée. Ce texte devra établir clairement les procédures de mise en œuvre et ainsi diminuer l'inquiétude concernant les risques d'utilisation des médias sociaux.

Le gouvernement du Canada a mis en place une ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0[126], qui respecte les exigences législatives et politiques dans le but d'encadrer l'utilisation de ces outils au sein de la fonction publique fédérale.

« Il faudra former et responsabiliser les employés de l'État afin de leur permettre de diffuser plus rapidement de l'information tout en s'assurant qu'elle soit juste et à propos. Étant donné les nouveaux outils de communication associés au Web 2.0, la transparence requise passe par la disponibilité, la fiabilité et l'organisation de l'information autant pour les clients/citoyens que pour les employés. » **Ministère des Ressources naturelles et de la Faune, réponse au questionnaire**

125 GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF, *L'éthique dans la fonction publique québécoise*, 2003, p. 14. http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/ethique.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 1er décembre 2011

126 GOUVERNEMENT DU CANADA, SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0*, 22 novembre 2011. http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?evttoo=X&id=24835&section=text [En ligne] Page Web consultée le 14 décembre 2011.

Howto.gov

Howtogov est une initiative américaine gérée par l'Office of Citizen Services and Innovative Technologies et le Federal Web Managers Council (un groupe interagences de gestionnaires Web), qui vise à divulguer les bonnes pratiques pour outiller les fonctionnaires dans leurs rapports avec la population. Ceux-ci peuvent avoir accès, par exemple, à des conseils, des plans stratégiques ou encore des guides d'utilisation pour se servir des médias sociaux. Sur une vitrine ouverte au grand public, ce site s'adresse à tous les fonctionnaires, peu importe leur poste au sein du processus d'interaction avec la population, pour que ces derniers soient en mesure de communiquer efficacement et d'améliorer le service avec la technologie appropriée. Même si ce sont les employés du gouvernement fédéral américain qui sont visés, les employés des gouvernements locaux, ceux des différents États et les fonctionnaires de pays étrangers peuvent y trouver l'information pertinente à leurs besoins[127].

> http://www.howto.gov/

À partir des consultations effectuées, il a été possible de constater que les inquiétudes les plus fréquentes de la part des gestionnaires sont les pertes de temps des employés sur les réseaux sociaux pendant les heures de travail et différentes craintes en ce qui concerne la divulgation d'information confidentielle ou compromettante pour les organisations. Il ne faut cependant pas oublier que les employés ont maintenant la facilité d'accéder aux médias sociaux avec leurs téléphones intelligents. Il convient donc de canaliser les efforts vers l'adoption d'une politique gouvernementale ainsi que sur des activités de formation et de sensibilisation.

> « Les organisations doivent accepter de ne pas valider toutes les communications. Elles devront plutôt doter leurs ressources d'outils pour leur permettre de communiquer efficacement dans le Web 2.0. » **Ministère des Relations internationales, réponse au questionnaire**

> « Bien sûr, il y aura des résistances au changement, comme dans toute organisation il y a des luttes de pouvoir. Mais le changement est inéluctable, car il dépasse la structure du gouvernement. » **Denis Villeneuve, consultation publique**

> « L'utilisation du Web 2.0 et des médias sociaux devient un incontournable au gouvernement. On ne peut prétendre ignorer cette tendance pour des raisons de sécurité. On parle déjà de nous dans les médias sociaux, à quoi sert de faire l'autruche. Ça appartient aux organisations d'en réguler l'usage par une politique et une responsabilisation des individus. » **Membre de la communauté, consultation privée**

> « L'organisation doit également se doter d'une Charte d'utilisation des médias sociaux pour le personnel, mais aussi de principes de gouvernance pour la haute direction, car il est nécessaire de clarifier les comportements relatifs à l'utilisation des médias sociaux que ce soit pour un usage personnel ou professionnel. » **Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie–Centre-du-Québec, réponse au questionnaire**

> « [Il] faut se donner un cadre d'utilisation qui fasse en sorte que chacun des membres d'une organisation puisse avoir accès aux médias sociaux et que seuls certains membres de cette organisation soient mandatés comme porte-paroles pour l'organisation. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

> « Nous croyons nécessaire l'adoption d'une politique éditoriale pour guider le personnel en charge et le dégagement d'un nombre suffisant d'employés pour effectuer ces tâches. » **Conseil du statut de la femme, réponse au questionnaire**

> « Il faut d'abord et avant tout se doter de mécanismes à l'interne afin d'être ouvert entre les ministères et organismes avant de l'être auprès de nos concitoyens. En effet, il existe une panoplie d'outils, mais s'il n'y a pas de lignes directrices des dirigeants, alors en tant qu'employés nous subirons le changement. Personnellement, j'ai le goût d'embarquer, mais

127 HOWTO.GOV, *Helping agencies deliver a great customer experience, About Us*. http://www.howto.gov/about-us [En ligne] Page Web consultée le 12 décembre 2011.

j'aimerais qu'on se donne les moyens de faire les choses comme il se doit et c'est justement ce sur quoi il faut travailler en matière de gouvernance afin d'avoir un gouvernement ouvert et transparent. » **Marc Barrette, consultation privée**

« La Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique (Loi sur l'administration publique, L.R.Q., c. A-6.01, art. 31) devrait être modifiée de façon à laisser une plus grande marge de manœuvre au personnel de la fonction publique qui doit utiliser un ordinateur dans le cadre normal de son travail. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

Recommandation 21 : Que le gouvernement fournisse au personnel le soutien nécessaire pour intensifier l'utilisation des outils du Web 2.0 en respectant les normes de l'éthique et l'intégrité professionnelle.

1.3.2.4 La notion de confiance

Au lieu de contrôler *a priori* l'utilisation du Web 2.0 en y interdisant l'accès, il faut encourager les employés à innover et à profiter des possibilités offertes par ces nouvelles technologies.

« Pourquoi on réfléchit encore au lieu de laisser ces collègues et personnes expérimenter leurs idées et initier des projets ? Faisons leur confiance et soyez (gestionnaires notamment) des catalyseurs pour faire émerger de nouvelles manières de faire et de gouverner et faire épanouir votre personnel. » **Khalid Gueddari, consultation privée**

L'expérience de l'utilisation de la plateforme de consultation privée Gautrin Web 2.0 a montré que les employés de l'État avaient des craintes à participer activement à la consultation. La peur de faire des erreurs, d'être jugés ou réprimandés existe bel et bien. Les employés le sentent lorsque leurs gestionnaires ne leur font pas confiance. Cependant, afin qu'il puisse utiliser le plein potentiel du Web 2.0, le personnel ne doit pas avoir peur de collaborer et d'exprimer ses idées. Il sera encouragé à partager l'information, et il le fera s'il a le sentiment qu'on lui fait confiance et que cette approche de partage est attendue par les gestionnaires.

De plus, au cours d'une rencontre du groupe Gautrin tenue avec des représentants du gouvernement de la Colombie-Britannique, ceux-ci ont souligné l'importance de mettre l'accent sur la gestion du risque plutôt que sur la crainte de s'engager (*to take smart risks*). Ils ont aussi mentionné qu'il est primordial d'aborder le changement en s'ajustant constamment et en capitalisant sur les aspects positifs.

« [Pour] réussir à offrir de telles opportunités, les autorités devront d'abord revoir leur rapport à l'information et augmenter leur niveau de tolérance aux risques. » **Régie des rentes du Québec, réponse au questionnaire**

« C'est bien beau la sécurité, mais pas au détriment de la productivité. Il faudrait cependant surveiller les abus, j'en conviens. Mais pourquoi ne pas faire simplement faire confiance aux gens ? » **Dany Michaud, consultation privée**

« This kind of shift requires not just new policies and procedures but also a new attitude on behalf of the employer and employees built on the nexus of trust and responsibility. Traditionally, the public service has been managed to minimize risk above all else. But the BC Public Service has always been a workforce comprised of trusted professionals. It should be managed based on that trust and the confidence that employees will conduct themselves responsibly and embrace the opportunity to make a constructive contribution to the corporate conversation. Rather than managing in fear of the potential for something going wrong, the BC Public Service will manage to maximize the potential of all that can go right[128]. » **Gouvernement de la Colombie-Britannique, *Being the best***

« L'autonomie au travail pour enfin mettre de la couleur à nos planches à dessin. » **Membre de la communauté, consultation privée**

C'est ainsi qu'on tire les bénéfices d'un gouvernement 2.0 : un meilleur accès aux ressources et aux outils, une communication ouverte, un environnement de travail collaboratif et une plus grande flexibilité.

Recommandation 22 : Que le gouvernement responsabilise ses employés en leur accordant sa confiance pour innover et profiter des possibilités offertes par les outils du Web 2.0.

128 BRITISH COLUMBIA PUBLIC SERVICE, *Being the Best 2010/11 Human Resource Plan*. http://www.bcpublicserviceagency.gov.bc.ca/down/2010plan.pdf. [En ligne] Document numérique consulté le 1er septembre 2011.

2. La gouvernance

2.1 UNE GOUVERNANCE SOUS L'AUTORITÉ DIRECTE DU PREMIER MINISTRE

« Il y a encore beaucoup de choses à faire pour améliorer la gouvernance des TI au gouvernement du Québec. […] Je pense que l'heure est à une sérieuse remise en question de la continuité et de nos façons de faire, si nous voulons que les citoyens participent à l'État, dans un contexte où ils sont tous probablement désabusés. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

Pour encadrer la mise en œuvre décrite dans le paragraphe précédent, il faut se doter d'une structure de gouvernance qui tiendra compte à la fois du caractère novateur du projet et de la nécessité de le réaliser progressivement sans trop bouleverser les structures existantes.

Tout d'abord, le projet interpelle tous les ministères et organismes. Il ne peut se réaliser que s'il est mis sous la direction de la plus haute autorité gouvernementale, à savoir celle du premier ministre. En effet, sa concrétisation va entraîner des changements profonds dans les façons de faire de ces acteurs. Il ne faut pas minimiser la résistance au changement de l'appareil gouvernemental. Le poids du premier ministre est indispensable pour avoir un levier sur cette inertie naturelle et stimuler l'ensemble de la fonction publique à agir dans cette voie rendue nécessaire.

Recommandation 23 : Que la gouvernance du projet soit placée sous l'autorité directe du premier ministre afin qu'il fasse connaître, dans une déclaration, sa volonté quant à la réalisation du projet, tout en rappelant que les changements doivent se faire progressivement.

2.2 LA MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE GOUVERNANCE

La gouvernance du projet doit être confiée à un comité qui relève directement du premier ministre. Celui-ci doit pouvoir y exercer un contrôle et, en dernier ressort, décider des grandes orientations. Le représentant du premier ministre au sein du comité veillera à la bonne application de ces orientations. Il devra rendre compte périodiquement au premier ministre de l'avancement des travaux.

Ce projet, qui n'est pas de nature technologique mais qui vise à améliorer les communications entre le gouvernement et les citoyens en se servant des outils propres au Web 2.0, se situe aux confins de deux grandes missions gouvernementales, soit les ressources informationnelles et les technologies de l'information ainsi que les communications gouvernementales.

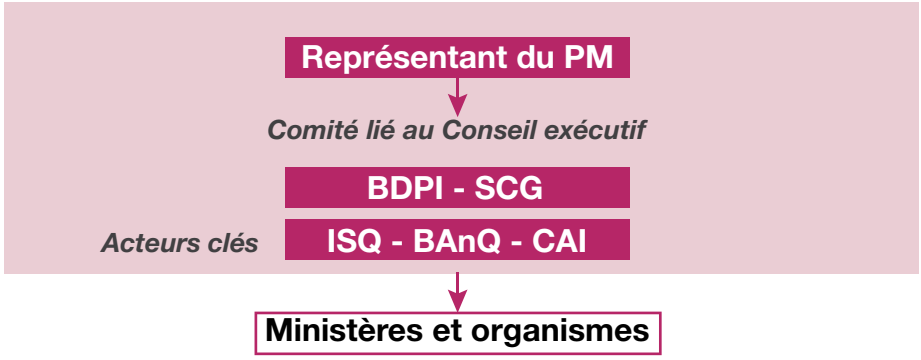
« Une structure gouvernementale centralisée devrait être mise en place et servir de catalyseur pour les actions des ministères et organismes en Web 2.0. L'objectif derrière cette idée est d'assurer une cohésion gouvernementale et un encadrement permettant ainsi d'uniformiser et d'harmoniser les pratiques. » **Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, réponse au questionnaire**

« [Il] faut une volonté politique et des directives claires en matière de gestion du changement. Une équipe d'experts, de formateurs et de multiplicateurs dans le domaine de la gestion du changement afin de couvrir l'ensemble des ministères et organismes concernés. Des activités de suivi qui refléteront l'avancement des travaux (états de situation). Une atteinte des cibles avec des objectifs réalistes et si on veut motiver davantage les troupes, [offrir] des primes et des bonis au rendement dédiés uniquement à l'atteinte des résultats dans le cadre du Web 2.0. » **Marc Barrette, consultation privée**

Actuellement, le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) assure la coordination et favorise les bonnes pratiques des activités de communication gouvernementales auprès de vingt-deux directions de communication des ministères[129] tandis que le Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI), de par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement[130], a un rôle de conseil et d'assistance auprès des ministères et organismes dans la gestion de leurs ressources informationnelles. C'est la raison pour laquelle le secrétaire à la communication gouvernementale et le dirigeant principal de l'information ou leurs représentants doivent être de plein droit membres du comité.

D'autres dirigeants gouvernementaux sont aussi, mais dans une moindre mesure, interpellés par la réalisation du projet : le directeur de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), le dirigeant de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) ou le président de la Commission d'accès à l'information (CAI), par exemple. Ils pourraient, en participant directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, faire bénéficier le comité de gouvernance de leur expertise.

Recommandation 24 : Que soit constitué un comité de gouvernance formé du représentant du premier ministre, du secrétaire à la communication gouvernementale et du dirigeant principal de l'information ou de leurs représentants.



129 MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF DU QUÉBEC, *Secrétariat à la communication gouvernementale*. http://www.mce.gouv.qc.ca/secretariats/secretariat_communication.htm [En ligne] Page Web consultée le 1er septembre 2011.

130 QUÉBEC, *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, L.R.Q., chapitre G-1.03 , à jour le 1er juillet 2011* [Québec] Éditeur officiel du Québec, 2010.

Tableau de bord du gouvernement ouvert des États-Unis

Dans la transformation de l'administration américaine vers un gouvernement ouvert, le Chief Technology Officer and Chief Information Officer a instauré un tableau de bord concernant l'application de la directive de gouvernement ouvert divulguée le 8 décembre 2009. Grâce à ce tableau de bord, il est possible de constater l'évolution des démarches des départements et des agences pour atteindre certains des objectifs de ladite directive. Ainsi, leurs actions sont classées selon trois catégories, soit « répond aux attentes », « progresse vers les attentes » et « ne répond pas aux attentes ». Grâce à un code de couleurs et à une présentation sous forme de tableau, il est possible de voir, en un coup d'œil, la progression du gouvernement ouvert dans l'ensemble de l'appareil d'État américain au niveau fédéral.

> http://www.whitehouse.gov/open/around

2.3 LES FONCTIONS DU COMITÉ DE GOUVERNANCE

Le principal rôle de ce comité de gouvernance sera d'amorcer et de coordonner toutes les actions menant à la mise en œuvre des différentes phases du projet. Il le fera en concordance avec les orientations indiquées par le premier ministre et en étroite collaboration avec les ministères et organismes. Les réalisations concrètes sont et restent, bien sûr, la responsabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organisme.

En particulier, ce comité devra :

- Fixer, pour chaque ministère et organisme, les échéanciers de mise en œuvre des différentes facettes du projet ;
- Valider les approches des ministères et organismes pour respecter ces échéanciers ;
- Fournir un soutien technique aux ministères et organismes ;
- Élaborer les logiciels et plateformes nécessaires.

Office of Citizen Services and Innovative Technologies

« Ce que je trouve intéressant de cet organisme, c'est entre autres :

- qu'il surveille les nouveautés technologiques ou nouvelles utilisations de technologies existantes afin de voir si certaines d'entre elles pourraient améliorer les services aux citoyens ;
- qu'il informe et aussi consulte les citoyens sur l'amélioration de certains services (ou le développement de nouveaux) utilisant les technologies (Web, réseaux sociaux, appareils mobiles, etc.) C'est un peu comme si la Consultation publique de M. Gautrin était permanente ;
- qu'il aide les ministères et organismes à intégrer les nouvelles technologies dans leur prestation de services.

Et tout cela de façon transparente, directement en ligne, accessible aux citoyens. » **Idée soumise par Patrick Parent, consultation publique**

Recommandation 25 : Que le comité de gouvernance ait pour fonction, en collaboration avec les sous-ministres et les dirigeants d'organisme, d'amorcer et de coordonner les actions menant à la mise en œuvre des différentes phases du projet.

2.4 LE SOUTIEN ADMINISTRATIF NÉCESSAIRE

Pour remplir ces fonctions, le comité de gouvernance doit pouvoir compter sur deux structures administratives légères, l'une pour exercer les fonctions d'élaboration des échéanciers et de validation des approches, l'autre, séparée de la première et composée de personnel technique, pour soutenir les ministères et organismes et élaborer les logiciels et plateformes nécessaires. Il importe que ces deux entités soient bien séparées, l'une ayant une fonction de validation des projets de mise en œuvre soumis par les ministères et organismes, l'autre ayant une fonction de soutien dans la réalisation de ces projets. Compte tenu du rôle central du comité de gouvernance, il semble naturel que ces deux structures soient hébergées au ministère du Conseil exécutif.

> « D'une manière plus structurelle et interne à l'administration gouvernementale, je crois que le gouvernement devrait convertir la Commission Gautrin en une structure innovante, ayant des budgets pour explorer les idées innovantes liées au Web 2.0 et venant de l'extérieur du gouvernement, une sorte de pont, une sorte de commission permanente.
>
> Je crois donc qu'avec les connaissances que l'équipe possède, il serait possible d'appuyer des développements qui se produisent maintenant avec d'autres ministères. » **Pierre Dumas, consultation publique**

Recommandation 26 : Que dans son travail, le comité de gouvernance soit soutenu par deux structures administratives hébergées au ministère du Conseil exécutif, l'une pour soutenir les ministères et organismes dans l'élaboration des projets de mise en œuvre, l'autre pour établir les échéanciers et valider ces projets.

3. La sécurité

« Il faut prendre en considération les risques, apprendre à les identifier, se préparer à réagir et trouver les moyens de les minimiser avant de se lancer dans une initiative avec les médias sociaux. » **Éric Poisson, consultation privée**

« Nous croyons que si l'utilisation des applications liées au Web 2.0 est bien encadrée, il n'y pas lieu de remettre en question la protection des renseignements personnels. » **Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, réponse au questionnaire**

L'implantation des techniques liées au Web 2.0 entraîne une utilisation accrue des réseaux sociaux et elle est susceptible de représenter de nouveaux risques :

- Risques associés à une difficile identification des participants
- Risques d'invasion par des groupes mal intentionnés
- Risques de divulgation de renseignements personnels

On distingue parmi ces risques : les risques « appréhensibles » qui sont évaluables à partir des clauses contractuelles encadrant les politiques de confidentialité et les conditions d'utilisation des réseaux, et les risques plus « fortuits » qui sont, quant à eux, liés à une utilisation frauduleuse des médias sociaux.

3.1 L'AUTHENTIFICATION DES PARTICIPANTS SUR LES PLATEFORMES 2.0

La majorité des réseaux sociaux existants sollicitent l'inscription de leurs membres pour les autoriser à accéder à leurs services. Outre les données personnelles qui sont enregistrées à ce moment, un identifiant est alors créé par l'utilisateur, qui lui permet d'accéder à son compte et d'utiliser le service. Les réseaux sociaux se caractérisant par la publication volontaire de contenus (textes, vidéos, photos, etc.), il est nécessaire de rattacher ces contenus (rendus publics) à des individus[131]. L'identifiant demeure ainsi à la base des services offerts. Toutefois, certains sites de réseautage permettent l'accès à leur contenu sans inscription obligatoire, tels que Wikipédia, YouTube ou encore Dailymotion.

L'enjeu sécuritaire se situe sur le plan de l'identification. Il faut distinguer ici deux cas, à savoir la récupération frauduleuse du mot de passe d'un compte existant et la création d'un compte sous une fausse identité. Dans les deux cas, le résultat reste le même : un lien est créé avec une personne qui n'est pas celle qu'elle prétend être.

S'agissant de la récupération frauduleuse d'un mot de passe, il est clairement indiqué dans les politiques d'utilisation de l'ensemble des réseaux sociaux que l'utilisateur demeure

131 Essentiellement à des fins de responsabilité juridique, par exemple à la suite de propos injurieux. Voir : V. GAUTRAIS et P. TRUDEL, *Circulation des renseignements personnels et Web 2.0*, Montréal, Les Éditions Thémis, 2010, 231 p.

« Au même titre que pour les conditions d'utilisation et les règles de confidentialité, chaque réseau social possède un processus d'inscription qui lui est propre. Il est donc difficile de contrôler, dans ce cas, les participants. » **Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, réponse au questionnaire**

responsable de la protection de son mot de passe. En cas de litige, l'utilisateur serait donc présumé responsable de tout contenu déposé à partir de son compte, à moins qu'il ne parvienne à prouver qu'il ne pouvait être à l'origine de la connexion. Cependant, les techniques qui permettent de récupérer frauduleusement un mot de passe ne sont pas à la portée de tous. Ce risque doit donc être relativisé.

Par contre, il est très fréquent que le nom apparaissant sur le compte d'un site de réseautage soit en fait un pseudonyme ou même le nom usurpé d'une autre personne. Ce cas est beaucoup plus préoccupant, car le contenu véhiculé est alors associé à une personne qui, dans les faits, n'est pas l'utilisatrice. De nombreux cas d'usurpation d'identité sur les réseaux sociaux (essentiellement sur Facebook) ont été répertoriés au Québec. Ainsi, des personnalités telles que Clémence Desrochers, Pénélope McQuade, Chantal Lacroix ou encore Dominique Michel ont eu la surprise d'apprendre que des comptes Facebook comportant leur nom, photo et activité existaient, alors qu'elles n'en avaient jamais créés[132].

Le fait que le gouvernement puisse traiter par l'intermédiaire des réseaux sociaux avec des personnes dont l'identité est usurpée ne représente qu'un risque mineur dans la mesure où l'information échangée dans un tel contexte demeure très générale et non individuelle. Par contre, il faut prévoir le fait que le gouvernement, un ministère ou un organisme puisse être victime d'usurpation d'identité sur les réseaux sociaux. En effet, certaines émissions de télévision comme *Le banquier* sont apparues en tant que page personnelle sur Facebook, alors qu'aucun responsable n'en avait demandé la création. Que se passerait-il si un individu malveillant décidait de créer un faux compte Facebook, Twitter ou encore LinkedIn au nom d'un ministère, d'un organisme ou encore de leurs employés ?

En définitive, il est clair que ce type d'authentification (identifiant/mot de passe) est peu sécuritaire, mais pour le moins adapté à la teneur des services offerts. De plus, une identification trop contraignante pourrait dissuader une partie de la clientèle des réseaux sociaux (les jeunes utilisateurs notamment) de continuer à utiliser ces services.

132 Pour plus de détails, consulter : FRANÇOISCHARRON.COM, *Vol d'identité : des faux profils Facebook de vedettes québécoises fermés*. http://francoischarron.com/vol-didentite-:-des-faux-profils-facebook-de-vedettes-quebecoises-fermes/-/8qgAE95RqI/menu/ [En ligne] Page Web consultée le 10 novembre 2011.

« L'inscription ne devrait pas être trop complexe pour ne pas rompre l'effet de spontanéité de ces médias et ne pas rebuter certains utilisateurs potentiels. » **L'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, réponse au questionnaire**

« L'utilisation des technologies doit répondre en premier lieu à un besoin d'affaire et à la mission de l'organisation. » **Michel Poitras, consultation privée**

Il faut alors que le gouvernement cible la nature des services qui seront véhiculés par l'entremise des sites de réseautage, afin de rendre acceptables les risques liés aux faiblesses de l'identification.

Recommandation 27 : Que le gouvernement prenne les mesures appropriées pour protéger son identité sur les médias sociaux et ne transmette, sur ceux-ci, qu'une information ciblée compte tenu des risques inhérents aux problèmes d'authentification.

3.2 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La création d'un compte sur un site de réseautage nécessite que l'utilisateur fournisse une série de renseignements personnels. La protection des renseignements personnels constitue aussi un enjeu sécuritaire lié à l'utilisation du Web 2.0.

« Bien que les sites de réseaux sociaux puissent eux-mêmes porter atteinte aux législations concernant la protection des renseignements personnels, il appert, en pratique, que les violations de la vie privée découlant du Web 2.0 se produisent généralement par la récupération par un tiers d'informations personnelles […]. Ainsi, l'éducation des usagers de ces réseaux s'avère être un enjeu important. » **Ministère de la Justice, réponse au questionnaire**

« Comme les médias sociaux appartiennent à des tierces parties, il ne faut pas oublier que celles-ci ne sont pas assujetties aux mêmes devoirs et obligations que le gouvernement face aux citoyens. » **Services Québec, réponse au questionnaire**

Les renseignements recueillis peuvent être de deux ordres, soit l'information personnelle d'identification (« IPI ») et les données dites non IPI. La première catégorie d'information peut regrouper le nom, le prénom, l'adresse de courrier électronique, la date de naissance, le lieu de résidence ou encore le nom de l'employeur de l'utilisateur. L'utilisation de ce type de données est toujours encadrée par les politiques de confidentialité des réseaux sociaux. En principe, les IPI ne sont pas divulguées à des annonceurs tiers sans l'autorisation de l'utilisateur. Il est à noter que la plupart des sites de réseautage sont organisés selon une plateforme sur laquelle viennent se greffer des applications tierces ou composants d'interface

« Dans la mesure où la majorité des outils Web 2.0 est la propriété d'entreprises, l'Administration peut difficilement mettre en place une méthode d'identification, à moins de développer elle-même sa propre plateforme Web 2.0 (par exemple, pour les blogues) […]. » **Office québécois de la langue française, réponse au questionnaire**

graphique (*widgets*). Il arrive souvent que ces fournisseurs de services externes puissent accéder aux renseignements des utilisateurs, et cela même s'ils ne sont en général pas soumis aux politiques de confidentialité du site principal.

« Dans la mesure où la majorité des outils Web 2.0 est la propriété d'entreprises, l'Administration peut difficilement mettre en place une méthode d'identification, à moins de développer elle-même sa propre plateforme Web 2.0 (par exemple, pour les blogues) […]. » **Office québécois de la langue française, réponse au questionnaire**

Il convient de se demander si l'utilisation des données personnelles pourrait entraîner un risque pour le gouvernement dans l'éventualité où l'administration serait titulaire de pages Facebook, LinkedIn ou encore de comptes Twitter. Le risque semble très limité compte tenu de la nature des renseignements qui y seraient fournis au moment de la création. Néanmoins, les employés qui seraient chargés de mettre à jour l'information et de verser du contenu au nom de l'Administration devraient prendre les mesures nécessaires afin que des tiers ne puissent accéder frauduleusement aux comptes.

Parallèlement, dans l'éventualité où le gouvernement déciderait de créer son propre site de réseautage, l'Administration deviendrait responsable des données personnelles qui lui seraient fournies par ses utilisateurs. Dans cette perspective, il conviendrait de mettre en place une politique de confidentialité ainsi que des conditions d'utilisation en vue d'encadrer l'offre de services. Certains réseaux sociaux tels que Facebook et LinkedIn ont laissé à un tiers indépendant (TRUSTe) le soin de contrôler la validité de leurs politiques d'utilisation et de confidentialité, ainsi que la résolution d'éventuels conflits pouvant toucher à ces domaines[133]. De plus, cette collecte d'information par l'administration publique est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection

133 Facebook et LinkedIn détiennent une licence certifiée du programme de confidentialité TRUSTe Privacy Seal Program et font partie du programme *Safe Harbor framework* proposé par le Département américain du Commerce et par l'Union européenne. Ce programme permet à TRUSTe d'assurer la résolution des différends entre les utilisateurs et les sites participants au sujet des politiques et des pratiques. Pour plus d'information, voir : www.truste.com.

des renseignements personnels[134], ainsi qu'à la Loi sur les documents personnels et les documents électroniques[135,136].

Ainsi, le Canada, dans le cadre de sa consultation sur le gouvernement ouvert, s'est doté d'une telle politique de confidentialité pour encadrer l'échange d'information et son utilisation[137]. Cette politique encadre la publication sur le site de tout renseignement personnel.

> « Avant même l'utilisation des médias sociaux, il faut s'assurer de développer une politique sur la confidentialité des renseignements personnels qui va au-delà de la Loi sur la protection des renseignements personnels et que celle-ci soit toujours prise en considération lors du développement des diverses applications Web. » **Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, réponse au questionnaire**

> « La fonction de modérateur prendra une place plus importante. Celui-ci devra être au fait du cadre juridique en place ainsi que des politiques internes en matière de Web 2.0 de son organisation. » **Ministère de la Sécurité publique, réponse au questionnaire**

> « Pour limiter les risques d'être noyés de commentaires hostiles ou haineux, les environnements Web 2.0 gouvernementaux peuvent adopter le mode modération a priori, comme le fait d'ailleurs le MTO sur le site Destination Québec. Ainsi, tout contenu généré par les internautes est préalablement filtré par un membre du personnel avant sa mise en ligne, ce qui évite de se retrouver avec des contenus inacceptables (propagande, pornographie, commentaires haineux, racistes, divulgation de renseignements personnels, etc.). » **Ministère du Tourisme, réponse au questionnaire**

La deuxième catégorie d'information, soit les données non IPI, regroupe les adresses IP, l'identification des navigateurs Web, les lieux de connexion ainsi que l'utilisation de témoins (*cookies*). Comme leur nom l'indique, ces données ne permettent normalement pas de cibler individuellement un internaute. Cependant, même si les « traces numériques » laissées par les internautes pouvaient être utilisées par des tiers à des fins d'identification, il serait également

134 QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1,* à jour le 1er novembre 2011[Québec] Éditeur officiel du Québec, 1982. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html [En ligne] Page Web consultée 10 novembre 2011.

135 CANADA, *Loi sur les documents personnels et les documents électroniques : L.C. 2000, ch. 5*, à jour le 14 novembre 2011 [Ottawa], ministère de la Justice du Canada, 2000. http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/ [En ligne] Page Web consultée le 2 octobre 2011.

136 V. GAUTRAIS et P. TRUDEL, *Circulation des renseignements personnels et Web 2.0*, Montréal, Les Éditions Thémis, 2010, 231 p.

137 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Gouvernement ouvert, Énoncé de confidentialité*, 6 décembre 2011. http://www.ouvert.gc.ca/consult/pns-ec-fra.asp [En ligne] Page Web consultée le 13 décembre 2011.

possible d'en tenir compte à des fins probatoires, devant les tribunaux, pour identifier les auteurs d'actes malveillants sur le Web.

« La mise en place d'une plateforme gouvernementale répondant aux concepts du Web 2.0 pourrait s'avérer une avenue plus responsable pour les ministères et organismes. » **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, réponse au questionnaire**

On comprend que le principal défi lié à l'utilisation des données personnelles réside dans la mise en place par l'Administration de sa propre plateforme Web 2.0. En effet, la nature des renseignements personnels qui sont recueillis et partagés par des sites tels que Facebook, Twitter ou encore YouTube est sans incidence pour une personne morale. En revanche, la création d'un site de réseautage gouvernemental nécessiterait l'adoption de politiques d'utilisation et de confidentialité afin d'obtenir le consentement des utilisateurs quant à la collecte et à l'utilisation de leurs données personnelles.

> « Je crois que la mise en place d'outils collaboratifs à l'interne serait beaucoup plus sécuritaire pour le partage d'informations et de documents que d'utiliser des réseaux publics existants. » **Sophie Laroche, consultation privée**

> « Chez les employés, la sensibilisation et la mise en place de politiques et directives s'avèrent indispensables pour informer l'utilisateur des bonnes pratiques et des conséquences de l'utilisation du Web 2.0 ainsi que de leur responsabilité en matière de protection des renseignements personnels. » **Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, réponse au questionnaire**

Recommandation 28 : Qu'une attention particulière soit accordée à la protection des renseignements personnels au moment de la mise en place des espaces de réseautage gouvernementaux et qu'une politique de confidentialité ainsi que des conditions d'utilisation respectant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur les documents personnels et les documents électroniques soient établies.

« Les nouvelles technologies viennent enrichir notre univers plutôt que de nous retirer des options. Le gouvernement doit faire un effort pour que tous ses citoyens aient le choix d'utiliser ou non ces technologies. » **Secrétariat à la politique linguistique, réponse au questionnaire**

« Si on veut faire participer les citoyens à la vie démocratique en utilisant le Web 2.0, il faudra que dans le plan d'action de ce projet de gouvernement ouvert, on s'assure que des moyens technologiques soient déployés afin de rejoindre les citoyens partout au Québec. » **Denis Villeneuve, consultation privée**

4. La fracture numérique

L'utilisation des outils du Web 2.0 par les structures gouvernementales entraîne nécessairement un questionnement sur l'existence d'un fossé numérique au Québec. Cependant, l'accès aux technologies numériques ne peut être réduit à sa disponibilité géographique ; il doit tenir compte de la situation particulière des citoyens qui vivent en situation de handicap, être abordable financièrement et réduire l'illettrisme numérique.

Le Web 2.0 doit permettre à l'État d'être plus proche des citoyens, d'être plus ouvert. Il reste maintenant à entraîner l'ensemble des Québécois vers ces nouvelles technologies. Pour ce faire, les mesures qui doivent être prises doivent prendre en considération la fracture numérique sous tous ses aspects, soit le fossé lié à l'accessibilité, le fossé causé par un handicap quelconque ou le fossé social et culturel.

4.1 L'ACCESSIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE

L'accessibilité géographique est un des premiers chantiers auquel l'État doit consacrer des ressources.

Offrir une large bande passante aux citoyens doit être une des priorités du gouvernement pour la mise en place d'une véritable société numérique. Selon une étude menée par l'OCDE : *Communications Outlook 2009*[138], « […] la qualité des services Internet haute vitesse offerts au Canada n'a pas suivi l'évolution constatée dans plusieurs pays de l'OCDE et les tarifs n'ont cessé d'augmenter alors qu'ils baissaient dans plusieurs autres pays. » Différents paramètres peuvent expliquer les écarts d'utilisation des outils numériques, comme la scolarité, l'âge ou le revenu familial[139].

138 UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, *Tendances des réformes dans les télécommunications 2009 : intervenir ou laisser faire ? Pour stimuler la croissance, une réglementation des TIC efficace*, 10e édition, p. 12. http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/reg/D-REG-TTR.11-2009-SUM-PDF-F.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 5 décembre 2011.

139 MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, *Vers un Québec numérique*, document de préconsultation, Québec, 2010, 53 p., p. 7-8.

Une des premières actions entreprises pour désenclaver les régions a été le projet Villages branchés[140]. Lancé le 18 décembre 2002, il a pour objectif de permettre aux établissements scolaires et municipaux de s'unir afin de créer un réseau à large bande passante. En 2011, la Basse-Côte-Nord est sur le point d'être connectée[141].

Ce fossé est aussi constitué par le niveau de branchement à Internet dans les régions administratives du Québec. La région de Laval suivie de celles de la Capitale-Nationale et de Montréal sont les trois régions les plus branchées[142]. La région Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine n'offre qu'à 62,4 % de sa population un branchement Internet. Cependant, la possibilité de connexion à haute vitesse ne connaît pas une situation similaire, et la population branchée y est connectée à 93 %[143]. Ces inégalités doivent être réduites et une stratégie gouvernementale d'ouverture et de transparence doit être appliquée.

Toutefois, si l'on constate que le taux de pénétration d'Internet au sein des foyers québécois est en nette augmentation, il reste que certaines inégalités subsistent tant sur le plan de l'accès aux nouvelles technologies que sur celui du savoir-faire des utilisateurs. En effet, 72,9 % des ménages ont un accès à Internet depuis leur domicile en 2010, ce qui place le Québec en deçà du taux de branchement canadien (78,9 %)[144]. Aussi, 59 % des Québécois ont utilisé au moins une fois par mois les technologies des réseaux sociaux[145].

---

140 Il s'agit d'un programme de subvention de 150 millions de dollars mis en œuvre en 2002 et 2003, permettant de relier à des réseaux à très large bande plus de 2000 établissements du réseau scolaire et administratif. Pour plus d'information : GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Villages branchés du Québec*. http://www.mels.gouv.qc.ca/dgfe/Publications/VillageBranche.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 12 novembre 2011.

141 RADIO-CANADA.CA, *Côte-Nord : la Basse-Côte-Nord bientôt branchée*,18 juillet 2011. http://www.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2011/07/18/002-branchement-haute-vitesse-basse-cotenord.shtml#commenter [En ligne] Page Web consultée le 13 octobre 2011.

142 La région de Laval atteint un taux de branchement de 79 %, la Capitale-Nationale de 78,4 %. Voir : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Le branchement à Internet dans les ménages du Québec*, août 2011, p. 2.

143 INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Le branchement à Internet dans les ménages du Québec*, août 2011. p. 2. http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/publications/points/STIenbref_aout11.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 14 octobre 2011.

144 *Ibid*., p. 1.

145 M. FONTAINE, *Les médias sociaux : une opportunité à saisir pour les organisations ?*, 5 octobre 2011, [blogue]. http://blogue.cefrio.qc.ca/2011/10/les-medias-sociaux-une-opportunite-a-saisir-pour-les-organisations/ [En ligne] Page Web consultée le 12 octobre 2011.

Les réseaux sociaux prennent une place de plus en plus importante dans la vie des Québécois[146]. L'accessibilité à ces réseaux doit être rendue possible pour chaque citoyen.

Recommandation 29 : Que le Québec poursuive ses efforts afin de donner accès à la bande passante à haute vitesse sur la totalité de son territoire.

4.2 L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

En outre, lutter contre l'exclusion engendrée par un handicap quant à l'utilisation des nouvelles technologies pour diminuer la discrimination doit être une priorité de l'État québécois. Les personnes souffrant de difficultés sensorielles ou physiques ont droit à une attention particulière. Les prévisions démographiques laissent entrevoir une augmentation du nombre de personnes handicapées au cours des prochaines décennies, et ce, compte tenu du vieillissement de la population québécoise[147]. Il ne faut pas les laisser en marge de l'évolution de la stratégie gouvernementale quant au projet de l'utilisation du Web 2.0. Offrir davantage de services par une divulgation proactive des données peut permettre de diminuer l'isolement de ces personnes, les aider à effectuer des démarches administratives ou encore à entreprendre une recherche d'emploi plus aisément.

« Pour des raisons de rigueur, d'image, d'accessibilité, tout ce qui est diffusé sur les réseaux sociaux devrait être disponible sur les autres supports d'information gouvernementale. » **Secrétariat à la communication gouvernementale, réponse au questionnaire**

Pour pallier les difficultés éprouvées par ces citoyens, les contenus et les espaces de dialogue mis en ligne sur des plateformes gouvernementales devront être présentés sous des formes appropriées afin qu'ils puissent y avoir accès, conformément à la directive sur l'accessibilité obligatoire du Secrétariat du Conseil du trésor (SGQRI 008[148]).

Recommandation 30 : Que les contenus publiés et les espaces de dialogue gouvernementaux soient adaptés à la réalité des citoyens souffrant de handicaps.

146 Ainsi, s'agissant de ces derniers, en 2011, les Québécois sont très présents et la génération des baby-boomers et les aînés tendent à s'intégrer de plus en plus sur ces plateformes. Facebook comme Twitter ne sont plus l'apanage des plus jeunes. Il faut souligner qu'encore 91,8 % des Québécois âgés de 18 à 24 ans s'adonnent à une activité de média social, et ce, une fois par mois au minimum, tandis que 85,7 % des 25 à 34 ans et 68, 5 % des 35 à 44 ans les imitent. Voir : CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances 2011*, vol. 2, no 1, p. 4. http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NET_1-MediasSociaux_finalavecliens_.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 8 décembre 2011.

147 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *Plan stratégique 2009-2014*, 2010. p. 2. http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/OPHQ_planStrat2Vf_24_fevrier.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 19 novembre 2011.

148 GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, *Standards sur l'accessibilité du Web*, mai 2011. http://www.msg.gouv.qc.ca/normalisation/standards/accessibilite/ [En ligne] Page Web consultée le 12 septembre 2011.

« Il faut que les technologies soient adaptées pour les personnes handicapées et accessibles financièrement. » **MChartrand, consultation publique**

4.3 L'ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE

Réduire les inégalités quant à l'accessibilité géographique et physique ne saurait suffire si les technologies du numérique demeurent inaccessibles à une partie de la population du fait de coûts prohibitifs. L'accessibilité à Internet haute vitesse doit se faire à coût raisonnable. Il appert que les ménages dont le revenu ne dépasse pas 30 000 $ ne sont que 47,3 % à être branchés contre 97 % dans la plus haute tranche de revenu[149]. Offrir une connexion Internet à un tarif compétitif demeure une priorité afin de diminuer le fossé entre les différentes couches de la population.

> « Comme notre fracture numérique ne se limite pas à l'éloignement, il faudrait considérer la possibilité de créer des zones WiFi communautaires gratuites pour donner accès aux démunis sur tout le territoire, à travers, par exemple, le vaste réseau des bibliothèques publiques. Quant aux illettrés et aux ainés qui constituent les deux autres éléments de cette fracture, nous devrons trouver un moyen communautaire pour les accompagner afin de les intégrer à une société du savoir où l'ignorance est la plus redoutable cause d'exclusion sociale. » **Denis Villeneuve, consultation publique**

Recommandation 31 : Que le coût d'accès à Internet et aux outils technologiques reste raisonnable.

4.4 LE FOSSÉ GÉNÉRATIONNEL

Quant à la maîtrise des nouvelles technologies, des différences importantes sont perceptibles dans la population. Cela se manifeste selon les groupes d'âge. À titre d'exemple, les natifs numériques[150], soit les personnes nées après 1990, a toujours connu l'ère numérique et n'envisage pas son environnement sans ces outils. À l'opposé, les aînés ont connu tardivement le développement de ces technologies et ils sont souvent réticents à les utiliser. Avec des intentions plutôt ludiques, ce public d'âge mûr souhaite rester connecté avec le monde qui l'entoure, se distraire et se détendre. Bien que ces personnes puissent avoir les mêmes revenus ou encore le même niveau de scolarisation, un écart important subsiste dans l'utilisation des technologies selon les différents groupes d'âge.

149 MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, *Vers un Québec numérique*, document de préconsultation, Québec, 2010, 53 p., p. 7-8.

150 M. PRENSKY, *Digital Natives, Digital Immigrants*, 2001. http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 24 septembre 2011.

Enfin, le virage du Web 2.0 ne peut être envisagé sans une prise en considération du fossé culturel. Il existe en effet un parallèle entre la scolarisation de la population et sa propension à utiliser les nouvelles technologies. Il est établi que plus une personne est instruite, plus elle sera une utilisatrice des outils numériques qui lui sont offerts[151].

> « Faire de la participation citoyenne la clé essentielle pour pouvoir éviter l'exclusion, les inégalités et les injustices dans l'informatisation de notre société. Pour cela, il faut que ce processus d'informatisation soit compréhensible pour tous et que chaque citoyen puisse avoir la formation nécessaire pour comprendre et pour agir devant ce processus. »
> **MChartrand, consultation publique**

Recommandation 32 : Que des séances de formation soient offertes aux citoyens, quelle que soit leur condition (âge, handicap, exclusion sociale), pour leur permettre de mieux maîtriser ces nouvelles technologies.

151 Le taux de branchement à Internet dans les régions administratives varie également selon le plus haut niveau de scolarité atteint dans le ménage. Ainsi, on observe un écart moyen de 52,8 points de pourcentage entre le taux de branchement des ménages les plus et les moins scolarisés. Voir : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Le branchement à Internet dans les ménages du Québec*, août 2011, p. 3. http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/publications/points/STIenbref_aout11.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 14 octobre 2011.

CONCLUSION

Le Web 2.0 et les réseaux sociaux ont pris de par le monde une place de plus en plus importante, non seulement sur le plan social, mais aussi sur les plans politique et gouvernemental. Ces possibilités technologiques en matière de communication ont créé de nouvelles attentes chez les citoyens à l'égard de leur gouvernement. Ces nouveaux modes de communication amènent à redéfinir les rapports non seulement entre l'État et la population, mais aussi entre les acteurs et les organismes gouvernementaux.

Il est important que le gouvernement du Québec comprenne tout le potentiel et toutes les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies du Web 2.0, tant pour améliorer les services aux citoyens que le fonctionnement interne du gouvernement. Leur introduction amène une transformation de l'appareil public, qui implique un changement profond de sa culture organisationnelle.

Les principes de transparence, de participation et de collaboration amènent une vision différente du fonctionnement de l'État. L'amélioration du service au citoyen, l'efficacité accrue du gouvernement, la modernisation du travail des employés et la valorisation de l'innovation ne sont qu'une partie des avantages offerts par l'utilisation des outils du Web 2.0.

La TRANSPARENCE de l'appareil gouvernemental nourrit les débats démocratiques et renforce la confiance des citoyens, notamment grâce à la divulgation des données détenues par les ministères et organismes. Libérée dans un format ouvert, cette information permet le développement d'applications composites de toutes sortes pour offrir de nouveaux services aux citoyens.

La PARTICIPATION accrue des citoyens aux activités du gouvernement enrichit les rapports que l'État entretient avec la population. La participation citoyenne permet d'avoir une rétroaction rapide à propos des actions gouvernementales, tout en améliorant la qualité du dialogue entre les intervenants. Elle amène à mieux connaître les besoins et attentes de la population, tout en faisant participer activement les citoyens à la gestion de l'État.

Enfin, la COLLABORATION brise les silos au sein et entre les différents ministères et organismes. Le partage de l'information et des bonnes pratiques ainsi que la participation accrue des employés favorisent l'accélération de l'innovation. En collaborant rapidement et librement, le personnel fait en sorte d'optimiser le fonctionnement de l'Administration et la qualité de ses services.

Le gouvernement ouvert, basé sur les technologies du Web 2.0, constitue une nouvelle façon de concevoir les relations de l'État avec ses partenaires, ses employés et les citoyens.

C'est dans cet esprit que le groupe Gautrin a suivi une démarche interactive avec les acteurs gouvernementaux et la population. Les travaux réalisés ont permis de trouver les pistes propres au Québec, par l'engagement d'acteurs connaissant la réalité de l'État et le contexte sociétal. La participation des citoyens à ce type de plateforme démontre l'intérêt, de la part de ces derniers, à engager un dialogue avec le gouvernement.

Le gouvernement ouvert est une tendance mondiale à laquelle participent de nombreux États afin d'étendre la démocratie au-delà du processus électoral et de favoriser l'innovation au sein de leur Administration. Avec une ouverture caractérisée par la communication et le partage de l'information au moyen des nouvelles technologies numériques, la productivité et l'efficacité du secteur public sont renforcées : on offre désormais aux citoyens des services de plus grande qualité et aux dirigeants une meilleure prise de décision. Ces processus proposent des solutions bénéfiques et rentables qui devraient entraîner une réduction des coûts pour le Québec.

Le Québec se doit de prendre part au mouvement et de faire de son gouvernement un gouvernement ouvert. Il n'y a pas de moyen plus bénéfique pour dynamiser les rapports que le gouvernement entretient avec la population et améliorer son efficacité. La transition vers un gouvernement ouvert n'est pas un exercice simple, ni facile à réaliser. Cependant, c'est un changement qui s'avère nécessaire. C'est pourquoi le gouvernement du Québec doit démontrer sa volonté d'être plus transparent, participatif et collaboratif : IL DOIT APPRENDRE À GOUVERNER ENSEMBLE.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES, ARTICLES, AUTRES

ARTHUR, C., et M. CROSS (2006). « Give Us Back Our Crown Jewels », *The Guardian*, [En ligne] Page Web consultée le 12 juin 2011 à http://www.guardian.co.uk/technology/2006/mar/09/education.epublic

BERNOFF, J. (2008). *Groundswell*, Boston, Havard Business Press, 286 p.

BERSON, A., et L. DUBOV (2011). *Master Data Management and Data Governance*, 2e édition, États-Unis, McGraw-Hill, 504 p.

BLANC, M. (2011). *Les médias sociaux 201*, Montréal, Les Éditions Logiques, 214 p.

BLUENOVE et al. (2011). *Open Data : quels enjeux et opportunités pour l'entreprise ?*, France, 66 p., [En ligne] Page Web consultée le 5 décembre 2011 à http://www.bluenove.com/publications/actualite/publication-du-livre-blanc-open-data-quels-enjeux-et-opportunites-pour-lentreprise/

CARDON, D. (2010). *La démocratie Internet : promesses et limites*, France, Seuil - La République des idées, 102 p.

CEFRIO (2010). « De Y à A : cinq générations d'internautes », *NETendances 2010*, vol.1, no 8, 20 p., [En ligne] Document numérique consulté le 16 août 2011 à http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Projets/NETendances-Vol1_8_generations_LR.pdf

CEFRIO (2010). « L'explosion des médias sociaux », *NETendances*, vol.1, no 1, 20 p., [En ligne] Document numérique consulté le 8 décembre 2011 à http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NETendances-Vol1-1.pdf

CEFRIO (2010). « Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne », *NETendances 2010*, vol. 1, no 7, 16 p., [En ligne] Document numérique consulté le 6 juillet 2011 à http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NETendances-Vol1_7.pdf

CEFRIO (2011). « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETendances*, vol. 2, no 1, 20 p., [En ligne] Document numérique consulté le 8 décembre 2011 à http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NET_1-MediasSociaux_finalavecliens_.pdf

CEFRIO, et ATELYA (2011). *Les usages du Web 2.0 dans les organisations*, Québec, Livre blanc, 50 p., [En ligne] Document numérique consulté le 5 décembre 2011 à http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/Livre_blanc_Web20_version_finale.pdf

CISCO (2011). *Web 2.0 in Next-Generation Government and Governance: A Middle East Point of View*, Netherlands, 18 p., [En ligne] Document numérique consulté le 6 juillet 2011 à http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/ps/Web_2-Mid-East-Governance_IBSG.pdf

CRUMLISH, C., et E. MALONE (2009). D*esigning Social Interfaces*, Canada, O'Reilly Media, 479 p.

DELOITTE (2008). *Provoquer ou subir le changement : l'avenir de la collaboration gouvernementale et le Web 2.0*, Canada, 26 p., [En ligne] Document numérique consulté le 17 août 2011 à http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/ca_govt_web20_mar08_FR.pdf

DELOITTE (2010). *Accès au gouvernement : comment les données transforment la démocratie*, Canada, 27 p., [En ligne] Document numérique consulté le 12 septembre 2011 à http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/Public%20Sector/ca_fr_ps_unlocking_gov_online_03222010.pdf

DELOITTE, et FORUM DES POLITIQUES PUBLIQUES (2011). *L'innovation au gouvernement ? Entretiens avec de hauts fonctionnaires du Canada*, Canada, 14 p., [En ligne] Document numérique consulté le 10 septembre 2011 à http://www.ppforum.ca/sites/default/files/11-916G%20PS%20PPF%20Innovation%20Strategy%20report%20FR%20FINAL%20WEB.pdf

DÉPARTEMENT DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES DES NATIONS UNIES et L'UNION INTERPARLEMENTAIRE (2010). *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement*, Rome, Centre mondial pour les TIC au Parlement, 254 p.

EGGERS, WILLIAM D. (2005). *Government 2.0*, États-Unis, Rowman & Littlefield, 289 p.

FEW, S. (2006). *The Effective Information Dashboard Design Visual Communication of Data*, O'Reilly, Sebastopol, 211 p.

FONTAINE, M. (2011). *Les médias sociaux : une opportunité à saisir pour les organisations ?*, [blogue], [En ligne] Page Web 2.0 consultée le 12 octobre 2011 à http://blogue.cefrio.qc.ca/2011/10/les-medias-sociaux-une-opportunite-a-saisir-pour-les-organisations/

FRANÇOISCHARRON.COM. *Vol d'identité : des faux profils Facebook de vedettes québécoises fermés*, [En ligne] Page Web consultée le 10 novembre 2011 à http://francoischarron.com/vol-didentite-:-des-faux-profils-facebook-de-vedettes-quebecoises-fermes/-/8qgAE95Rql/menu/

GARON, G. (2011). *Politique d'utilisation des médias sociaux, modèles et exemples*, [présentation Power Point], [En ligne] Document numérique consulté le 13 décembre 2011 à http://www.slideshare.net/geoffroigaron/politique-dutilisation-des-mdias-sociaux-modle-et-exemples

GAUTRAIS, V., et P. TRUDEL (2010). *Circulation des renseignements personnels et Web 2.0*, Montréal, Les Éditions Thémis, 231 p.

GAUTRIN, H-F. (2004). *Rapport sur le gouvernement en ligne : vers un Québec branché pour ses citoyens*, Québec, 191 p., [En ligne] Document numérique consulté le 4 mars 2011 à http://sbisrvntweb.uqac.ca/archivage/18220615.pdf

GERBOD, D., et al. (2001). *Les clés de l'e-administration*, France, EMS, (collection Pratiques d'entreprises), 343 p.

GNU OPERATING SYSTEM. *Qu'est-ce que le copyleft ?*, [En ligne] Page Web consultée le 8 octobre 2011 à http://www.gnu.org/copyleft/copyleft.fr.html

GOVERNMENT IN THE LAB, *About Government In The Lab*, [En ligne] Page Web consultée le 21 décembre 2011 à http://govinthelab.com/about /

GUILLOTON, N., et H. CAJOLET-LAGANIÈRE (2005). *Le français au bureau*, 6e édition, Québec [pour l'Office québécois de la langue française], Les Publications du Québec, 754 p.

HUNT, T. (2009). *The Whuffle Factor*, New York, Crown Business, 312 p.

IBM CENTER FOR THE BUSINESS OF GOVERNMENT (2011). *An Open Government Implementation Model : Moving to Increased Public Engagement*, 36 p., [En ligne] Document numérique consulté le 20 juin 2011 à http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/An%20Open%20Government%20Implementation%20Model.pdf

JACOB, S. « L'évaluation de programmes au Québec : un état des lieux », *Télescope*, vol. 13, n° 1, printemps - été 2006, 10 p., [En ligne] Document numérique consulté le 7 septembre 2011 à http://www.enap.ca/observatoire/docs/telescope/volumes12-15/telv13n1evaluation.pdf

LA BANQUE MONDIALE. *Grand concours « Développeurs au service du développement » de la Banque mondiale*, [En ligne] Page Web consultée le 17 novembre 2011 à http://donnees.banquemondiale.org/developpeurs/grand

LACOMBE, R., P.-H. BERTIN, F. VAUGLIN, et A. VIELLEFOSSE, (2011). *Pour une politique ambitieuse des données publiques : les données publiques au service de l'innovation et de la transparence*, Paris, École des Ponts ParisTech, 112 p., [En ligne] Document numérique consulté le 16 septembre 2011 à http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics//114000407/0000.pdf

LANOIX, J. (2003). *Internet 2025*, Montréal, Transcontinental inc., (collection Les Affaires), 169 p.

LATHROP, D., et L. RUMA (2010). *Open Government – Collaboration, Transparency, and Participation in Practice*, États-Unis, O'Reilly Media, 402 p.

LÉVY, P. (2003). *Cyberdémocratie*, Paris, Éditions Odile Jacob, 283 p.

LI, C., et J. BERNOFF (2008). *Groundswell: Winning In A World Transformed By Social Technologies*, Boston, Harvard Business Press, 286 p.

MEDIACORP CANADA INC. *Canada's Top 100 Employers 2012*, [En ligne] Page Web consultée le 1er décembre 2011 à http://www.canadastop100.com/national/

MILLERAND, F., S. PROULX et J. RUEFF (2010). *Web social: mutation de la communication*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, (collection Communication), 374 p.

O'REILLY, T. (2005). *What is Web 2.0 ?*, [En ligne] Page Web consultée le 22 juin 2011 à http://oreilly.com/Web2/archive/what-is-Web-20.html

ONLINE TWISS SAMUELSON-GLUSHKO CANADIAN INTERNET POLICY AND PUBLIC INTEREST CLINIC. *Open Licensing and Risk Management: A Comparison of the City of Ottawa Open License, The Odc-By License and the ODC-PDDL License*, [Draft], Ottawa, CIPPIC, 40 p., [En ligne] Document numérique consulté le 25 octobre 2011 à http://www.cippic.ca/sites/default/files/open-licensing/Open_License_Comparison_Report-v2-10Feb2011.pdf

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP (2011). *Open Government Declaration*, [En ligne] Page Web consultée le 2 décembre 2011 à http://www.opengovpartnership.org/d%C3%A9claration-de-gouvernement-transparent

OPEN FORUM FOUNDATION (2011). *A Guide to Owning Transparency: How Federal Agencies Can Implement and Benefit from Transparency*, Washington, 90 p., [En ligne] Document numérique consulté le 10 octobre 2011 à http://openforumfoundation.org/wp-content/uploads/2011/10/A-Guide-to-Owning-Transparency.pdf

PRENSKY, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*, 6 p., [En ligne] Document numérique consulté le 24 septembre 2011 à http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf

RADIO-CANADA.CA (2011). *Côte-Nord : la Basse-Côte-Nord bientôt branchée*, [En ligne] Page Web consultée le 13 octobre 2011 à http://www.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2011/07/18/002-branchement-haute-vitesse-basse-cote-nord.shtml

ROCH, J-B. (2011). « La Constitution islandaise s'écrit sur les réseaux sociaux », *Télérama.fr*, [En ligne] Page Web consultée le 26 juin 2011 à http://www.telerama.fr/monde/la-constitution-islandaise-s-ecrit-sur-les-reseaux-sociaux,70444.php

ROGERS, S., et C. ARTHUR (2011). « Government Data UK: What's Really Been Achieved?»,The Guardian, [En ligne] Page Web consultée le 12 juin 2011 à http://www.guardian.co.uk/news/datablog/2011/jan/21/government-data-uk

ROUILLARD, C., et al. (2008). *De la réingénierie à la modernisation de l'État québécois*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, (collection L'espace public), 178 p.

ROUILLARD, C., et N. BURLONE (2011). *L'État et la société civile sous le joug de la gouvernance*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, (collection Gouvernance et gestion publique), 280 p.

SABA, T., et al. (2008). *La gestion des ressources humaines : tendances, enjeux et pratiques actuelles*, 4e édition, Québec, ERPI, 654 p.

SHEEDY, A. (2008). *Handbook on Citizen Engagement: Beyond Consultation*, Ottawa, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 59 p.

SOUDOPLATOFF, S. (2004). *Avec Internet où allons-nous ?*, France, Le Pommier, 221 p.

TALLER, L. (2010). « The Government Wants To Blog », *Sydney Morning Herald*, [En ligne] Page Web consultée le 20 juillet 2011 à http://www.smh.com.au/opinion/blogs/the-razors-edge/the-government-wants-to-blog-20100211-nssb.html

TAPSCOTT, D. (2010) « Repenser la stratégie RH pour accueillir la génération N », *Effectif*, vol. 13, nº 4.

TAPSCOTT, D., et A. D. WILLIAMS (2008). *Wikinomics – How Mass Collaboration Changes Everything*, États-Unis, Portfolio, 341 p.

TASKFORCE. *Government 2.0 taskforce*, [En ligne] Site Web consulté le 21 juillet 2011 à http://gov2.net.au/

THE COUNCIL OF STATE GOVERNMENTS, SHARING CAPITOLS IDEAS (2010). *Empire 2.0 Create, Connect, Collaborate*, 6 p., [En ligne] Document numérique consulté le 7 juin 2011 à http://ssl.csg.org/innovations/2010/2010applications/2010EastapplicationsinPDF/10E12NYEMPIRE20.pdf

THORNTON, GRANT. (2010). *Embracing Government 2.0: Leading Transformative Change in the Public Sector*, Virginia, Grant Thornton, 20 p., [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011 à http://www.freebalance.com/whitepapers/FreeBalance_Gov20_WP.pdf

TURCOTTE-CHOQUETTE, A., et M. PARMENTIER (2011). « Le Web 2.0 : mieux le comprendre pour mieux l'utiliser », Montréal, *Cahier de recherche* n° 11-0, HEC, 37 p.

UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, *Tendances des réformes dans les télécommunications 2009 : intervenir ou laisser faire ? Pour stimuler la croissance, une réglementation des TIC efficace*, 10e édition, Genève, 44 p., [En ligne] Document numérique consulté le 5 décembre 2011 à http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/reg/D-REG-TTR.11-2009-SUM-PDF-F.pdf

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (2010). *Le Web 3.0 s'en vient et il sera sémantique !*, [En ligne] Site Web consulté le 20 juillet 2011 à http://www.nouvelles.umontreal.ca/recherche/sciences-technologies/20101018-le-Web-3.0-sen-vient-et-il-sera-semantique.html

UNIVERSITÉ LAVAL (OBSERVATOIRE DES MÉDIAS SOCIAUX EN RELATIONS PUBLIQUES) (2011). *Comment gérer les commentaires dans les médias sociaux ? : Schéma de gestion des commentaires*, [En ligne] Document numérique consulté le 13 décembre 2011 à http://www.com.ulaval.ca/fileadmin/contenu/oms_rp/doc_pdf/schema_de_gestion_des_commentaires.pdf

VANBREMEERSCH, N. (2009). *De la démocratie numérique*, France, Éditions du Seuil, (collection Médiathèque), 104 p.

WEIBEL, T. (2011). *Administration 2.0*, Paris, Fondapol, 413 p.

WORLD ECONOMIC FORUM. (2011). *The Future of Government, Lessons Learned from around the World*, [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011 à http://www3.weforum.org/docs/EU11/WEF_EU11_FutureofGovernment_Report.pdf

XIFARAS, M. (2010). « Le copyleft et la théorie de la propriété », *Eurozine*, 15 p., [En ligne] Document numérique consulté le 8 octobre 2011 à http://www.eurozine.com/pdf/2010-04-13-xifaras-fr.pdf

PUBLICATIONS GOUVERNEMENTALES

AUSTRALIE

ADVISORY GROUP ON REFORM OF AUSTRALIAN GOVERNMENT ADMINISTRATION. *Ahead of the Game: Blueprint for the Reform of Australian Government Administration*, mars 2010, [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011 à http://www.dpmc.gov.au/publications/aga_reform/aga_reform_blueprint/docs/APS_reform_blueprint.pdf

AUSTRALIAN GOVERNMENT (DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION) (2009). *Engage: Getting on with Government 2.0 – Report of the Government 2.0 Taskforce*, 136 p., [En ligne] Document numérique consulté le 20 juillet 2011 à http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/government20taskforcereport.pdf

AUSTRALIAN GOVERNMENT (DEPARTMENT OF FINANCE AND DEREGULATION) (2010). *Declaration of Open Government*, [En ligne] Page Web consultée le 20 juillet 2011 à http://www.finance.gov.au/e-government/strategy-and-governance/gov2/declaration-of-open-government.html

CANADA (Fédéral)

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA (2010). *Gouvernement ouvert*, [En ligne] Page Web consultée le 5 octobre 2011 à http://www.priv.gc.ca/media/nr-c/2010/res_100901_f.cfm

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA. « Révision du Police Act de Nouvelle-Zélande par wiki », *Gazette*, [En ligne] Page Web consultée le 10 septembre 2011 à http://www.rcmp-grc.gc.ca//gazette/vol70n1/fea-ved1-fra.htm

GOUVERNEMENT DU CANADA. *Consultations auprès des Canadiens*, [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011 à http://www.consultation-des-canadiens.gc.ca/hm.jspx?lang=fra

GOUVERNEMENT DU CANADA (2011). *Données ouvertes - Document d'information. Le Portail de données ouvertes*, [En ligne] Page Web consultée le 13 juillet 2011 à http://www.ouvert.gc.ca/media/dbg-dfi-fra.asp

GOUVERNEMENT DU CANADA (2011). *Données ouvertes – Fiche d'information. Gouvernement ouvert*, [En ligne] Page Web consultée le 11 juillet 2011 à http://www.ouvert.gc.ca/media/ogbg-digo-fra.asp

GOUVERNEMENT DU CANADA (2011). *Gouvernement ouvert : énoncé de confidentialité*, [En ligne], Page Web consultée le 13 décembre 2011 à http://www.ouvert.gc.ca/consult/pns-ec-fra.asp

GOUVERNEMENT DU CANADA (2011). *Données ouvertes - Le ministre Day annonce le renforcement du gouvernement ouvert*, [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011 à http://www.ouvert.gc.ca/media/0318-fra.asp

GOUVERNEMENT DU CANADA. *Données ouvertes - Projet pilote sur les données ouvertes*, [En ligne] Page Web consultée le 12 juillet 2011 à http://www.donnees.gc.ca/

GOUVERNEMENT DU CANADA (2010). *Les médias sociaux : utilisations politiques et conséquences pour la démocratie représentative*, Ottawa, Bibliothèque du Parlement (Étude générale), 17 p., [En ligne] Page Web consultée le 20 septembre 2011 à http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/2010-10-f.htm

GOUVERNEMENT DU CANADA (PARLEMENT DU CANADA) (2010). *Gouvernement 2.0 et accès à l'information – 1. Le point sur la divulgation proactive et le libre accès aux données au Canada*, Ottawa, Bibliothèque du Parlement, [En ligne] Page Web consultée le 10 juin 2011 à http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/2010-15-f.htm#txt61

GOUVERNEMENT DU CANADA (SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA) (2011). *Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0*, [En ligne] Page Web consultée le 14 décembre 2011 à http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=24835

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (2011). *Divulgation proactive*, [En ligne] Page Web consultée le 11 juillet 2011 à http://www.tbs-sct.gc.ca/pd-dp/index-fra.asp

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA, *Programme d'innovation des employés*, [En ligne] Page Web consultée le 7 septembre 2011 à http://www.tbs-sct.gc.ca/faq/eip-pie-fra.asp

QUÉBEC

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC. *Commission d'accès à l'information du Québec*, [En ligne] Site Web consulté le 11 novembre 2011 à http://www.cai.gouv.qc.ca/

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION (2011). *Technologies et vie privée à l'heure des choix de société, rapport quinquennal 2011*, Québec, CAIQ, 114 p., [En ligne] Document numérique consulté le 11 octobre 2011 à http://www.cai.gouv.qc.ca/06_documentation/01_pdf/Rapport%20quinquennal%202011_CAI_Web.pdf

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2011). *Le branchement à Internet dans les ménages du Québec*, Québec, 4 p., [En ligne] Document numérique consulté le 14 octobre 2011 à http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/publications/points/STIenbref_aout11.pdf

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2011). *La banque de données des statistiques officielles (BDSO) sur le Québec : vers un portail de données ouvertes (Open Data) gouvernemental*, [présentation PowerPoint] 13. p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010). *Plan stratégique 2009-2014*, 26 p., [En ligne] Document numérique consulté le 19 novembre 2011 à http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/OPHQ_planStrat2Vf_24_fevrier.pdf.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION) (2002). *Villages branchés du Québec*, Québec, Direction des statistiques économiques et du développement durable, 14 p., [En ligne] Document numérique consulté le 2 octobre 2011 à http://www.mels.gouv.qc.ca/dgfe/Publications/VillageBranche.pdf

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX) (2005). *Une stratégie partagée au gouvernement du Québec : rapport du groupe de travail sur l'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif aux ministères et aux organismes*, Québec, 215 p., [En ligne] Document numérique consulté le 5 juillet 2011 à http://www.cspq.gouv.qc.ca/documents/centre/cspq/strategie.pdf

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES) (2011). *Cadre de gestion – Utilisation des réseaux professionnels et sociaux et des blogues*, [document interne], Québec, Direction des communications et des affaires publiques, 12 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES) (2011). *Guide d'utilisation des outils du Web 2.0*, Québec, Direction des communications et des affaires publiques, 12 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF) (2003). *L'éthique dans la fonction publique québécoise, Direction des communications et des affaires publiques*, 20 p., [En ligne], Document numérique consulté le 1er décembre 2011 à http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/ethique.pdf

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF), *Secrétariat à la communication gouvernementale*, [En ligne] Page Web consultée le 1er septembre 2011 à http://www.mce.gouv.qc.ca/secretariats/secretariat_communication.htm

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX) (2011). *Standards sur l'accessibilité du Web*, [En ligne] Page Web consultée le 12 septembre 2011 à http://www.msg.gouv.qc.ca/normalisation/standards/accessibilite/

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR) *Effectif de la fonction publique : faits saillants 2009-2010*, [En ligne] Page Web consultée le 12 septembre 2011 à http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/effectif-des-secteurs-public-et-parapublic/effectif-de-la-fonction-publique/

AUTRES PROVINCES ET MUNICIPALITÉS

COLOMBIE-BRITANNIQUE

BRITISH COLUMBIA GOVERNMENT (MINISTERY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT) (2010). *Citizens @ The Centre: B.C. Government 2.0 - A Transformation and Technology Strategy for the BC Public Service v1.5*, Victoria, 30 p., [En ligne] Document numérique consulté le 1er septembre 2011 à http://www.gov.bc.ca/citz/citizens_engagement/gov20.pdf

BRITISH COLUMBIA GOVERNMENT (OFFICE OF THE CHIEF INFORMATION OFFICER, MINISTERY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT) (2011). *Open Information And Data Policy*, Victoria, 20 p., [En ligne] Document numérique consulté le 26 septembre 2011 à http://www.cio.gov.bc.ca/local/cio/kis/pdfs/open_data.pdf

BRITISH COLUMBIA GOVERNMENT (OFFICE OF THE PREMIER, MINISTRY OF LABOUR, CITIZENS' SERVICES AND OPEN GOVERNMENT) (2011). « Open Data Signals New Direction for B.C. government », *News release*, [En ligne] Page Web consultée le 26 septembre 2011 à http://www2.news.gov.bc.ca/news_releases_2009-2013/2011PREM0089-000892.htm

BRITISH COLUMBIA GOVERNMENT (PUBLIC SERVICE) (2010). *Being the Best 2010/11 Human Resource Plan*, 22 p., [En ligne] Document numérique consulté le 20 septembre 2011 à http://www.bcpublicserviceagency.gov.bc.ca/down/2010plan.pdf

OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL OF BRITISH COLUMBIA (2008). *Public Participation: Principles and Best Practices for British Columbia*, Victoria, 45 p., [En ligne] Page Web consultée le 10 septembre 2011 à http://www.bcauditor.com/pubs/2008/report11/public-participation-principles-best-practices-bc

MONTRÉAL

VILLE DE MONTRÉAL (PORTAIL DONNÉES OUVERTES). *Dix principes de l'ouverture des données*, [En ligne] Page Web consultée le 3 décembre 2011 à http://donnees.ville.montreal.qc.ca/demarche/dix-principes

OTTAWA

VILLE D'OTTAWA. *Ottawa : données ouvertes, concours d'application*, [En ligne] Page Web consultée le 15 novembre 2011 à http://www.apps4ottawa.ca/fr

ÉTATS-UNIS (Fédéral)

THE WHITE HOUSE. *Open Government Initiative*, [En ligne] Page Web consultée le 10 juillet 2011 à http://www.whitehouse.gov/open/around

THE WHITE HOUSE. *Transparency and Open Government*, [En ligne] Page Web consultée le 1er novembre 2011 à http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment/

THE WHITE HOUSE, *Around the Government*, [En ligne] Page Web consultée le 10 juillet 2011 à http://www.whitehouse.gov/open/around

UNITED STATES GOVERNMENT (DATA.GOV), *Data and Apps*, [En ligne] Page Web consultée le 4 janvier 2012 à http://www.data.gov/

UNITED STATES GOVERNMENT (HOWTO.GOV) *Helping Agencies Deliver A Great Customer Experience, About Us*, [En ligne] Page Web consultée le 12 décembre 2011 à http://www.howto.gov/about-us.

UNITED STATES GOVERNMENT (OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET) (2011). *Budget of the U. S. Government: Fiscal Year 2011*, 190 p., [En ligne] Document numérique consulté le 2 juin 2011 à http://www.gpoaccess.gov/usbudget/fy11/pdf/budget.pdf

UNITED STATES GOVERNMENT (OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET) (s.d.). *Data.gov Concept of Operations*, 70 p., [En ligne] Document numérique consulté le 1er juin 2011 à http://www.data.gov/documents/data_gov_conops_v1.0.pdf

US AIR FORCE. *Air Force Web Posting Response Assessment V.2*, 1 p., [En ligne], Document numérique consulté le 12 décembre 2011 à http://socialmediainfluence.com/wp-content/uploads/2011/10/US-air_force_web_posting_response_assessment-v2-1_5_091.pdf

ÉTAT DE NEW YORK

NEW YORK STATE CHIEF INFORMATION OFFICER/ OFFICE FOR TECHNOLOGY AND NEW YORK STATE SENATE CHIEF INFORMATION OFFICER (2010). *NYS Open Government Initiative*, 7 p., [En ligne] Document numérique consulté le 1er juin 2011 à http://www.nascio.org/awards/nominations/2010/2010NY9-NYS%20Open%20Government%20Initiative%20Final.pdf

NEW YORK STATE SENATE. *Open Senate*, [En ligne] Site Web consulté le 28 juin 2011 à http://www.nysenate.gov/open

FRANCE

AMBASSADE DE FRANCE AU ROYAUME-UNI (2011). « data.gov.uk, l'ouverture des données publiques au Royaume-Uni », *Service Science et Technologie*, [En ligne] Document numérique consulté le 10 juin 2011 à http://digit4cities.files.wordpress.com/2011/05/louverture-des-donnc3a9es-publiques-au-royaume-uni.pdf

FRANCE, PREMIER MINISTRE (CENTRE D'ANALYSE STRATÉGIQUE) (2011). *Le fossé numérique en France*, 157 p., [En ligne] Page Web consultée le 12 octobre 2011 à http://www.strategie.gouv.fr/content/le-fosse-numerique-en-france

ROYAUME-UNI

UNITED KINGDOM GOVERNMENT (CENTRAL OFFICE OF INFORMATION) (2009). *Engaging Through Social Media: A Guide For Civil Servants*, London, COI, 16 p., [En ligne] Document numérique consulté le 7 juin 2011 à http://coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf

UNITED KINGDOM GOVERNMENT (CHIEF SECRETARY TO THE TREASURY) (2009). *Putting the Frontline First: Smarter Government*, The Stationery Office Limited, 70 p., [En ligne] Document numérique consulté le 13 septembre 2011 à http://www.hmg.gov.uk/media/52788/smarter-government-final.pdf

UNITED KINGDOM GOVERNMENT (THE NATIONAL ARCHIVES). *Open Government Licence for Public Sector Information*, [En ligne] Page Web consultée le 3 novembre 2011 à http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/

TEXTES LÉGISLATIFS

AUSTRALIE

AUSTRALIE. *Australian Information Commissioner Act 2010*, [Sydney], Office of Legislative Drafting and Publishing; Attorney General's Department, 2010, [En ligne] Page Web consultée le 16 juillet 2011à http://www.comlaw.gov.au/Details/C2010A00052

AUSTRALIE. *Freedom of Information Amendment (Reform) Act 2010*, [Sydney], Office of Legislative Drafting and Publishing; Attorney General's Department, 2010, [En ligne] Page Web consultée le 16 juillet 2011 à http://www.comlaw.gov.au/Details/C2010A00051

CANADA (Fédéral)

CANADA. *Loi sur l'accès à l'information (L.R.C. (1985), ch. A-1), à jour le 14 novembre 2011*, [Ottawa], ministère de la Justice du Canada, 1985, [En ligne] Page Web consultée le 13 juillet 2011 à http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/

CANADA. *Loi sur les documents personnels et les documents électroniques : L.C. 2000, ch. 5, à jour le 14 novembre 2011* [Ottawa], ministère de la Justice du Canada, 2000, [En ligne] Page Web consultée le 2 octobre 2011 à http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/

QUÉBEC

QUÉBEC. *Décret 408-2008, à jour le 23 avril 2008*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2008, [En ligne] Document numérique consulté le 1er novembre 2011 à http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/acces-information/documents/reglement-diffusion.pdf

QUÉBEC. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1, à jour le 1er novembre 2011*, [Québec] Éditeur officiel du Québec, 1982, [En ligne] Page Web consultée le 9 novembre 2011 à http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html

QUÉBEC. *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, L.R.Q., chapitre G-1.03, à jour le 1er juillet 2011* [Québec] Éditeur officiel du Québec, 2010

ÉTATS-UNIS

ÉTATS-UNIS. *Open Government Directive, M-10-06*, [Washington, D.C.], Office of Management and Budget, 2009, [En ligne] Document numérique consulté le 6 juin 2011 à http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf

ÉTATS-UNIS. H.R.2458, *E-Government Act of 2002*, [Washington, D.C.], Library of Congress, 2002, [En ligne] Page Web consultée le 20 juin 2011 à http://thomas.loc.gov/cgi-bin/query/z?c107:H.R.2458.ENR:

ÉTATS-UNIS. *The Freedom of Information Act, 5 U.S.C. § 552, à jour le 3 décembre 2000*, [Washington, D.C.], Department of Justice, 1966, [En ligne] Document numérique consulté le 10 juillet 2011 à http://www.justice.gov/oip/amended-foia-redlined.pdf

ANNEXES

Annexe I

QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX DIRIGEANTS DE LA FONCTION PUBLIQUE

L'objet de cette consultation est de connaître votre point de vue sur la façon dont le gouvernement peut tirer parti du potentiel des différentes facettes du Web 2.0 pour améliorer tant la qualité des services aux citoyens que son efficacité interne.

Il est aussi important de connaître les modifications que, selon vous, cela devrait entraîner dans le fonctionnement des différents ministères ou organismes gouvernementaux.

Cette utilisation du Web 2.0 amène à s'interroger quant aux nouvelles mesures de sécurité à mettre de l'avant.

Première série de questions :

CE QUI SE FAIT ACTUELLEMENT AU GOUVERNEMENT

Sans que ce soit le résultat d'une politique délibérée, au sein des différents ministères ou organismes, se sont développées des applications Web qui correspondent à la philosophie de base du Web 2.0 ; à savoir des applications où l'internaute n'est plus simplement consommateur d'information, mais aussi producteur et diffuseur d'une nouvelle information. Il y a donc matière dans la mesure du possible, de les identifier. Ceci donne lieu à la première série de questions :

- Actuellement, existe-t-il dans votre organisation ou dans les organisations gouvernementales que vous connaissez des activités qui ont adopté la philosophie qui sous-tend le Web 2.0 ? Si oui pouvez-vous nous les décrire ?
- En vous référant à la nomenclature ci-dessus quant aux différentes facettes du Web 2.0, laquelle y est alors utilisée ?
- Êtes-vous en mesure d'évaluer les bénéfices obtenus, tant pour les services à la clientèle que pour l'efficacité du fonctionnement de l'organisation ?
- Seriez-vous en mesure de fournir une estimation des coûts d'implantation et des économies éventuellement générées ?

Deuxième série de questions :

UTILISATION DU WEB 2.0 PAR LE GOUVERNEMENT

L'activité gouvernementale, dans ses rapports avec les citoyens, se décline selon trois dimensions : la communication d'information, l'interaction avec les citoyens et les services aux citoyens. Dans chacune de ces dimensions gouvernementales, selon les différents rapports venant de l'étranger, les différentes facettes du Web 2.0, les blogues, wikis, applications composites (*mashups*) et réseaux sociaux peuvent améliorer la qualité des services aux citoyens et augmenter l'efficacité du fonctionnement du gouvernement.

- Dans le cas du gouvernement du Québec ou dans le cas des réseaux de la santé ou de l'éducation, de quelle façon, selon vous, peut-on utiliser chacune des facettes du Web 2.0 pour améliorer les rapports du gouvernement avec les citoyens, les entreprises, voire avec ses propres employés ?
- Cette utilisation du Web 2.0 doit-elle entraîner des modifications dans la façon de fonctionner du gouvernement ?
- Dans chacun des cas, pouvez-vous décrire les bénéfices qui pourraient être escomptés de chacune de ces utilisations ?

Troisième série de questions :
LES PROJETS PILOTES

Il est clair que, si le gouvernement veut implanter des services Web 2.0 dans les trois fonctions gouvernementales, soit la communication d'information, l'interaction avec les citoyens, et les services aux citoyens, il doit procéder par étapes et par des projets pilotes.

- Êtes-vous en mesure de suggérer certaines applications qui pourraient donner lieu à des projets pilotes orientés vers les citoyens, dans votre organisation ou dans les organisations que vous connaissez bien ?
- Pouvez-vous suggérer une ou deux applications du Web 2.0 qui pourraient améliorer le fonctionnement de votre organisation ?
- Pouvez-vous en estimer les coûts éventuels et les bénéfices escomptés ?

Quatrième série de questions :
LA SÉCURITÉ

Tout nouveau mode de communication nous amène à nous poser la question de la protection des renseignements transmis et celle plus générale de la sécurité. L'utilisation du Web 2.0 n'échappe pas à ces préoccupations. On peut en effet s'interroger sur :

  - » Les risques de divulgation de renseignements personnels
  - » Les risques d'invasion par des groupes mal intentionnés
  - » Les risques liés à une difficile identification des participants

- Croyez-vous que la généralisation des applications liées au Web 2.0 peut remettre en question la protection des renseignements personnels ? Et comment faire pour que cela ne constitue pas une violation de la vie privée du citoyen ?
- Il est clair que les techniques du Web 2.0, particulièrement dans le volet de l'interaction avec les citoyens, peuvent donner lieu à une invasion des sites par des groupes de pression hostiles. Quelle mesure d'identification suggérez-vous pour assurer que chaque participant est bien un citoyen et qu'il n'abuse pas d'une participation multiple ?

Cinquième question :

L'UTILISATION DU WEB 2.0 PAR LES EMPLOYÉS DE L'ÉTAT

Dans de nombreuses juridictions s'est posée la question de l'accès aux réseaux sociaux par les employés de l'État ; il y avait une crainte que l'accès aux réseaux sociaux par les fonctionnaires puisse donner lieu à des abus. Il est parfois difficile de tracer la frontière entre une utilisation des postes de travail à des fins professionnelles et personnelles. Certaines organisations ont bloqué l'accès aux réseaux sociaux par leurs employés, certaines en ont limité l'accès aux cadres, tandis que d'autres ont laissé un accès libre à l'ensemble du personnel. Il semble clair qu'une politique en la matière doit être édictée.

- Selon vous, quelle devrait être la politique d'accès aux réseaux sociaux par les fonctionnaires sur leur lieu de travail ?

Sixième question :

LA FRACTURE SOCIALE

Malgré la généralisation du Web 2.0, certains citoyens ne veulent pas utiliser Internet, d'autres ne peuvent pas ou ne savent pas comment faire pour y avoir accès. Ceux-ci ont droit à la même qualité de services. Comment alors s'assurer qu'ils pourront bénéficier des mêmes avantages ?

Annexe II

TABLEAU DES IDÉES SOUMISES AU COURS DE LA CONSULTATION PRIVÉE

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
11-08-30 09:04	Et la formation dans tout ça ? L'enfant pauvre toujours oublié !	Collaboration interne	2	2	0	0
11-07-29 09:26	Un wiki vidéo	Collaboration interne	0	0	0	2
11-07-15 08:31	Blogue collaboratif	Collaboration interne	0	0	0	4
11-07-05 09:45	Utilisation d'un wiki pour une meilleure gestion du savoir	Collaboration interne	11	11	0	4
11-06-29 20:34	Partage d'un outil de veille (monitorage) des médias sociaux	Collaboration interne	5	5	0	6
11-06-29 20:14	Calendrier partagé des événements médias des MO	Collaboration interne	4	4	0	0
11-06-28 10:08	Un outil collaboratif en ligne pour les spécialistes du Web	Collaboration interne	16	16	0	7
11-06-28 09:37	Une communauté de pratiques sur les normes d'accessibilité	Collaboration interne	6	5	1	3
11-07-18 20:01	Comptes des ministères et organismes sur les médias sociaux	Consultation réalisée	5	5	0	7
11-07-18 14:16	Analyse des résultats de la consultation	Consultation réalisée	0	0	0	0
11-06-30 10:54	Briser la fracture numérique	Fracture numérique	1	1	0	3
11-08-29 08:03	Et si on nous faisait confiance ?	Gestion du changement	6	6	0	8
11-08-03 08:37	Agir sur les médias sociaux : veille et cadre de gestion	Gestion du changement	4	4	0	4
11-08-03 08:31	Gestion de la participation citoyenne	Gestion du changement	1	1	0	1
11-07-18 07:05	ENAP 2.0	Gestion du changement	10	10	0	5
11-07-15 06:09	Comment combattre la lourdeur administrative du Web 2.0 ?	Gestion du changement	4	4	0	10
11-07-14 07:11	Des règles d'utilisation pour tous	Gestion du changement	5	5	0	8

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
11-07-11 11:27	Directive à modifier	Gestion du changement	7	7	0	14
11-07-05 09:36	De la modération a priori	Gestion du changement	3	2	1	4
11-07-05 09:31	Des espaces Web 2.0 gouvernementaux	Gestion du changement	4	2	2	6
11-07-04 10:18	Un Web 2.0 en français	Gestion du changement	3	3	0	3
11-06-28 08:14	La boîte à outils Empire 2.0 de l'État de New York	Gestion du changement	4	4	0	5
11-09-15 08:56	Les réseaux sociaux, un beau défi pour les gestionnaires	Gouvernance	1	1	0	2
11-07-21 08:22	Stratégie d'infonuagique (*cloud computing*) au Québec	Gouvernance	2	2	0	6
11-07-15 06:23	Provoquer le changement ou le subir	Gouvernance	5	5	0	2
11-06-22 10:43	Gouvernance Web 2.0	Gouvernance	1	0	1	3
11-09-14 09:53	Fusion numérique parapublique et municipale	Gouvernement ouvert	1	1	0	2
11-09-12 13:32	Planification stratégique	Gouvernement ouvert	2	2	0	0
11-08-23 15:05	Des fonctionnaires mobiles dans un gouvernement nuagique ?	Gouvernement ouvert	3	2	1	10
11-08-15 07:34	Un rapport plus direct avec les citoyens par la vidéo	Gouvernement ouvert	8	6	2	13
11-07-29 08:13	Vers une démocratie directe	Gouvernement ouvert	0	0	0	0
11-07-20 13:05	Services Québec : le gouvernement ouvert en voie d'apparition ?	Gouvernement ouvert	2	2	0	5
11-06-27 11:45	Site Web GovLoop	Gouvernement ouvert	1	1	0	13
11-06-22 10:00	Gouvernement ouvert - France	Gouvernement ouvert	0	0	0	1
11-06-20 13:18	Vers une politique de gouvernement ouvert pour le Québec ?	Gouvernement ouvert	12	12	0	10

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
11-09-15 13:10	Recommandation : Collaboration	Hypothèses de recommandations	0	0	0	0
11-09-15 13:09	Recommandation : Participation	Hypothèses de recommandations	0	0	0	0
11-09-15 13:08	Recommandation : Transparence	Hypothèses de recommandations	0	0	0	0
11-08-25 07:22	Sécurité : La question de l'infonuagique (*cloud computing*)	Hypothèses de recommandations	0	0	0	1
11-08-24 10:34	Sécurité : Propriété intellectuelle	Hypothèses de recommandations	2	1	1	1
11-08-24 10:32	Sécurité : Accès aux renseignements personnels	Hypothèses de recommandations	1	1	0	1
11-08-24 10:29	Sécurité : Création / accès au compte	Hypothèses de recommandations	0	0	0	1
11-09-07 07:35	Les wikis	Initiatives actuelles Web 2.0	0	0	0	0
11-08-23 07:01	La fin des médias sociaux	Initiatives actuelles Web 2.0	4	3	1	3
11-06-30 11:21	Rapprocher le long terme	Initiatives actuelles Web 2.0	3	3	0	1
11-06-23 12:10	Web 2.0 et le recrutement	Initiatives actuelles Web 2.0	2	2	0	3
11-06-23 10:23	Web 2.0 et les communications internes	Initiatives actuelles Web 2.0	4	4	0	0
11-06-28 10:26	Liste groupée des comptes sur médias sociaux du gouvernement	Participation citoyenne	11	11	0	7
11-08-30 09:13	Peut-on avoir les traces de toutes ces bonnes idées ?	Transparence gouvernementale	1	1	0	3
11-06-28 11:54	Un portail d'accès aux données publiques pour le Québec	Transparence gouvernementale	12	12	0	9
		TOTAUX	**179**	**169**	**10**	**201**

Annexe III

TABLEAU DES IDÉES SOUMISES AU COURS DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
10/3/2011 19:00	Forge de logiciels libres	Collaboration interne	17	17	0	3
8/10/2011 22:00	Formation obligatoire pour tous les directeurs de l'informatique	Collaboration interne	3	2	1	2
8/10/2011 21:45	Améliorer la recherche sur les portails du gouvernement	Collaboration interne	5	5	0	2
8/10/2011 21:08	Réunion / Participation par vidéoconférence	Collaboration interne	18	18	0	5
8/10/2011 17:37	Conserver l'expertise à l'interne	Collaboration interne	21	18	3	5
8/4/2011 10:21	Gérer les projets informatiques en mode collaboratif	Collaboration interne	60	57	3	9
8/3/2011 13:03	Réseau social interne	Collaboration interne	22	20	2	12
8/1/2011 7:22	Utliser le thésaurus avec le bottin téléphonique pertinent	Collaboration interne	6	6	0	0
7/31/2011 6:33	Wiki interne à l'usage du gouvernement	Collaboration interne	32	31	1	7
7/26/2011 22:19	Production vidéo	Collaboration interne	5	4	1	3
7/26/2011 6:45	Autorisation de transmettre mon dossier au prochain député	Collaboration interne	44	41	3	7
10/27/2011 20:10	Intégration des immigrants dans les milieux ruraux	Gouvernement ouvert	5	4	1	0
10/23/2011 9:44	Faire d'Internet un bien commun	Gouvernement ouvert	15	15	0	1
10/23/2011 8:57	Un plan numérique pour le Québec	Gouvernement ouvert	13	13	0	1
10/22/2011 14:19	Créer des stages de formation de spécialistes du logiciel libre	Gouvernement ouvert	13	13	0	6
10/14/2011 17:57	Portatifs pour étudiants défavorisés	Gouvernement ouvert	22	22	0	9
10/10/2011 11:26	L'avantage du libre face aux handicaps variés	Gouvernement ouvert	10	10	0	2

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
10/5/2011 7:55	Programme québécois de commercialisation des innovations	Gouvernement ouvert	4	3	1	2
10/4/2011 10:15	Arrêt des ententes ELA (*enterprises licences agreement*) de Microsoft	Gouvernement ouvert	10	10	0	1
9/30/2011 19:53	Des petites applications pour chaque organisme à la même place	Gouvernement ouvert	2	2	0	0
9/30/2011 7:27	Établir la situation actuelle des MS (médias sociaux) dans les M/O	Gouvernement ouvert	0	0	0	3
9/26/2011 18:47	Développement d'une nouvelle industrie de logiciels au Québec	Gouvernement ouvert	74	73	1	29
9/1/2011 6:31	*Single sign-on* gouvernemental (API)	Gouvernement ouvert	7	7	0	2
8/29/2011 7:00	Carte des sinistres	Gouvernement ouvert	6	6	0	5
8/23/2011 14:58	Se doter d'une stratégie	Gouvernement ouvert	3	3	0	3
8/23/2011 8:26	Cordonnier mal chaussé	Gouvernement ouvert	5	5	0	2
8/21/2011 22:39	Gestionnaire de communauté	Gouvernement ouvert	0	0	0	3
8/21/2011 16:40	Les médias sociaux n'intéressent pas tout le monde	Gouvernement ouvert	8	4	4	11
8/20/2011 17:30	Projet qui coûterait plus de 1 milliard de dollars en 24 mois	Gouvernement ouvert	8	0	8	4
8/16/2011 7:46	Carte interactive des cliniques sans rendez-vous	Gouvernement ouvert	20	20	0	2
8/15/2011 11:55	Système de notification électronique dans les hôpitaux	Gouvernement ouvert	8	8	0	0
8/12/2011 8:43	Le télétravail comme option	Gouvernement ouvert	17	17	0	2
8/12/2011 6:21	Assurance maladie du Québec	Gouvernement ouvert	6	2	4	4
8/11/2011 19:01	Augmenter la traçabilité	Gouvernement ouvert	3	3	0	2

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
8/11/2011 8:20	Exiger que les nouveaux projets logiciels soient *open source*	Gouvernement ouvert	72	69	3	30
8/10/2011 22:38	Mise en place d'une infrastructure de clé publique / privée officielle	Gouvernement ouvert	7	7	0	2
8/10/2011 13:42	Simplifier le Web de l'État : la priorité	Gouvernement ouvert	20	20	0	2
8/10/2011 13:29	Implantation obligatoire de l'école dans le plan d'urbanisme	Gouvernement ouvert	4	2	2	3
8/10/2011 10:48	Bureau des services aux citoyens et des technologies innovantes	Gouvernement ouvert	29	29	0	5
8/10/2011 8:31	Assistance sociale	Gouvernement ouvert	4	2	2	1
8/7/2011 7:43	Définir le patrimoine numérique	Gouvernement ouvert	18	17	1	5
8/3/2011 7:59	S'assurer d'une gestion sécuritaire des médias sociaux	Gouvernement ouvert	20	15	5	2
8/1/2011 12:47	S'inspirer des meilleures pratiques	Gouvernement ouvert	24	24	0	7
8/1/2011 12:41	Pont générationnel : transfert des savoirs et partage du travail	Gouvernement ouvert	11	10	1	14
8/1/2011 12:22	Avoir des animateurs de communauté	Gouvernement ouvert	44	42	2	24
7/31/2011 12:57	Auditer les firmes TI en cours de réalisation de contrats	Gouvernement ouvert	43	39	4	10
7/31/2011 7:19	Système de maillage ouvert pour le développement économique	Gouvernement ouvert	38	31	7	22
7/30/2011 8:20	Sites Web 2.0 pour suivre le Hansard et les votes (API)	Gouvernement ouvert	18	17	1	3
7/30/2011 5:46	Autoriser la microgestion budgétaire dans les organismes	Gouvernement ouvert	14	11	3	2
7/30/2011 5:37	Surveillance en temps réel de l'utilisation des urgences	Gouvernement ouvert	52	49	3	38

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
7/29/2011 18:26	Droit et accès des fonctionnaires à soumettre des opinions	Gouvernement ouvert	45	44	1	7
7/28/2011 15:56	Économie grande / Charge de travail diminuée pour les employés	Gouvernement ouvert	2	0	2	0
7/28/2011 9:14	Pourquoi ne pas partir des travaux de 2004 ?	Gouvernement ouvert	28	26	2	6
7/27/2011 21:32	Le degré actuel de satisfaction des citoyens	Gouvernement ouvert	15	14	1	2
7/27/2011 15:36	Connaître les utilisateurs des réseaux sociaux	Gouvernement ouvert	7	5	2	3
7/27/2011 5:50	Constitution de l'Islande – Population	Gouvernement ouvert	10	8	2	1
7/26/2011 9:44	Un portail pour centraliser les initiatives gouvernementales	Gouvernement ouvert	30	28	2	12
7/25/2011 20:07	Orientation citoyenne	Gouvernement ouvert	5	5	0	0
7/25/2011 18:05	Nouvelle technologie ou nouvelle attitude ?	Gouvernement ouvert	36	32	4	12
7/25/2011 17:47	SAAQ	Gouvernement ouvert	8	6	2	3
7/25/2011 17:46	Alertes santé sur les médias sociaux	Gouvernement ouvert	16	14	2	6
7/25/2011 17:45	Alertes SQ sur les réseaux sociaux	Gouvernement ouvert	15	12	3	3
10/30/2011 8:39	États généraux du numérique au Québec	Hypothèses de recommandations	12	12	0	1
10/30/2011 8:14	Observatoire du monde numérique et démocratie	Hypothèses de recommandations	12	11	1	1
9/15/2011 12:50	Recommandation : Collaboration	Hypothèses de recommandations	4	4	0	2
9/15/2011 12:49	Recommandation : Participation	Hypothèses de recommandations	4	4	0	2
9/15/2011 12:44	Recommandation : Transparence	Hypothèses de recommandations	7	7	0	1

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
8/25/2011 7:39	Sécurité : La question de l'infonuagique (*cloud computing*)	Hypothèses de recommandations	8	6	2	8
8/24/2011 10:44	Sécurité : Propriété intellectuelle et responsabilité juridique	Hypothèses de recommandations	3	3	0	7
8/24/2011 10:40	Sécurité : Accès aux renseignements personnels	Hypothèses de recommandations	4	3	1	3
8/24/2011 10:38	Sécurité : Créatio / Accès au compte	Hypothèses de recommandations	6	5	1	4
10/27/2011 13:55	Et les jeunes, comment les joindre ?	Participation citoyenne	6	6	0	1
9/29/2011 9:59	Reconnaître la participation individuelle	Participation citoyenne	3	3	0	1
8/30/2011 8:47	Ouvrir un service Web offrant un API des services gouvernementaux	Participation citoyenne	13	13	0	2
8/30/2011 8:31	Outil de démocratie représentative	Participation citoyenne	5	5	0	0
8/17/2011 20:55	En faveur d'une approche utilisateur	Participation citoyenne	2	1	1	0
8/16/2011 6:30	Participation des élus	Participation citoyenne	7	7	0	5
8/15/2011 10:57	Obligation d'aller voter	Participation citoyenne	13	3	10	7
8/13/2011 11:41	Réduire la fracture numérique (améliorer l'inclusion numérique)	Participation citoyenne	17	17	0	10
8/11/2011 10:02	Espace d'innovation ouverte pour l'amélioration des services	Participation citoyenne	14	14	0	3
8/10/2011 13:23	Cartes routières, entraves et débit de la circulation	Participation citoyenne	17	17	0	1
8/10/2011 13:11	Assemblée citoyenne, mandat impératif et possibilité de rappel	Participation citoyenne	12	9	3	15
8/9/2011 20:16	Rapports d'impôt annuels	Participation citoyenne	17	14	3	3
8/4/2011 18:24	Pour prévenir l'alcool au volant	Participation citoyenne	4	2	2	5

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
8/4/2011 11:48	Wiki public pour penser la planification stratégique	Participation citoyenne	27	25	2	4
8/4/2011 7:37	Rapporter les hasards (risques) routiers avec les appareils mobiles	Participation citoyenne	26	25	1	11
7/30/2011 7:58	S'assurer que les outils utilisés sont en français	Participation citoyenne	41	36	5	6
7/30/2011 5:28	Sécurité routière et rage au volant	Participation citoyenne	15	8	7	3
7/29/2011 5:21	Un grand forum de discussions pour fonctionnaires et citoyens	Participation citoyenne	17	15	2	6
7/27/2011 14:16	Créer un dossier d'authentification / identification citoyen	Participation citoyenne	37	29	8	15
7/27/2011 14:11	Tenir compte de l'accessibilité des plateformes tierces	Participation citoyenne	21	20	1	15
7/27/2011 5:48	Collaboration citoyenne - *Open 311*	Participation citoyenne	41	40	1	4
7/26/2011 21:38	Un site où les citoyens donnent leurs priorités au gouvernement	Participation citoyenne	46	45	1	13
7/26/2011 13:51	L'agora des apprentissages des jeunes du Québec	Participation citoyenne	22	20	2	6
7/26/2011 9:07	Préférer les protocoles ouverts aux plateformes propriétaires	Participation citoyenne	89	84	5	15
7/25/2011 22:13	Site Web unique et collaboratif	Participation citoyenne	18	13	5	9
7/25/2011 17:43	Vote en ligne	Participation citoyenne	31	14	17	22
7/25/2011 15:09	La charrue devant les bœufs	Participation citoyenne	18	6	12	6
10/27/2011 11:19	Répertoire des documents gouvernementaux	Transparence gouvernementale	8	8	0	2
8/10/2011 22:24	Rendre publiques les données agrégées par le MSP	Transparence gouvernementale	12	12	0	2

DATES/ HEURES	TITRES	CATÉGORIES	TOTAL DES VOTES	VOTES POSITIFS	VOTES NÉGATIFS	COMMENTAIRES
8/10/2011 21:31	Virtualisation complète de la géographie du Québec	Transparence gouvernementale	11	11	0	9
8/10/2011 21:19	Recensement automatique	Transparence gouvernementale	7	6	1	2
8/10/2011 18:22	Tableau de bord COMPLET	Transparence gouvernementale	11	10	1	7
8/10/2011 13:38	Soins de santé et note des frais encourus	Transparence gouvernementale	11	8	3	4
8/10/2011 12:20	Des appels d'offres de réflexion stratégique avant la production	Transparence gouvernementale	7	7	0	6
8/4/2011 11:37	Carte interactive de l'état des structures routières	Transparence gouvernementale	38	36	2	12
8/3/2011 11:13	Politique de développement numérique	Transparence gouvernementale	11	10	1	0
7/31/2011 14:06	Une politique de données ouvertes pour le Québec	Transparence gouvernementale	75	75	0	26
7/30/2011 6:42	Localisation des priorités des ministères et organismes	Transparence gouvernementale	14	13	1	1
7/30/2011 5:23	Transparence des chantiers	Transparence gouvernementale	40	37	3	9
7/26/2011 11:44	Tableau de bord des grands chantiers informatiques	Transparence gouvernementale	74	71	3	27
7/25/2011 20:27	Faire d'Internet un bien commun	Transparence gouvernementale	12	11	1	9
		TOTAUX	**2097**	**1898**	**199**	**707**

Annexe IV

DESCRIPTION DES PRINCIPAUX TYPES DE RÉSEAUX SOCIAUX EXISTANTS

Facebook (www.facebook.com) est un réseau social destiné à rassembler des personnes de tout horizon. À l'heure actuelle, le réseau compte plus de 800 millions d'utilisateurs[1], dont 16 millions et demi de Canadiens[2].

Comme application de réseau social, Facebook permet à ses utilisateurs de se créer un profil et d'interagir avec d'autres utilisateurs. Cette information permet de trouver des utilisateurs qui partagent les mêmes champs d'intérêt. Ces derniers peuvent former des groupes, inviter d'autres personnes et partager des documents multimédias. Le site est doté d'une messagerie instantanée ; il permet le dialogue en ligne (clavardage ou chat), et chaque utilisateur possède un babillard sur lequel lui et les personnes autorisées peuvent écrire. Il est de ce fait possible de n'autoriser l'accès qu'à des personnes ciblées[3].

Twitter (http://twitter.com) est considéré comme un microblogue et également comme un réseau social qui permet à l'utilisateur d'envoyer gratuitement de courts messages (140 caractères au maximum), appelés gazouillis (tweets), à un ensemble de personnes qui ont choisi d'être en réseau avec l'émetteur de l'information. Chaque récepteur d'une information peut ensuite la retransmettre dans son propre réseau. Twitter peut être utilisé aussi pour partager et relayer de l'information, faire de la veille et connaître ou suivre les leaders d'opinion d'un domaine ou sur un sujet particulier. Les entreprises s'en servent aussi pour bâtir des relations avec des clients et des partenaires[4]. En janvier 2011, 200 millions de comptes ont été recensés sur Twitter[5] (la moitié étant réellement actifs[6]). Notons que ce microblogue enregistre en moyenne 250 millions de gazouillis par jour[7].

1 FACEBOOK, *Statistiques*. http://www.facebook.com/press/info.php?statistics [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

2 SOCIALBAKERS HEART OF SOCIAL MEDIA STATISTIQUE, *Facebook Statistics by country*. http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/ [En ligne] Page Web consultée le 9 septembre 2011.

3 FACEBOOK, *Feuillet d'informations*. http://www.facebook.com/press/info.php?factsheet [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

4 TWITTER, *Twitter est le meilleur moyen de découvrir ce qui se passe dans votre monde*. https://twitter.com/about [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

5 Audrey ŒILLET, « 200 millions de comptes sur Twitter », *dans clubic.com vous facilite le hi-tech*, 21 janvier 2011. http://pro.clubic.com/blog-forum-reseaux-sociaux/actualite-392168-200-utilisateurs-twitter.html [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

6 Audrey ŒILLET, « 100 millions d'utilisateurs actifs sur Twitter, mais beaucoup d'inactifs aussi », dans *clubic.com vous facilite le hi-tech*, 9 septembre 2011. http://pro.clubic.com/blog-forum-reseaux-sociaux/twitter/actualite-445606-100-utilisateurs-actifs-twitter.html [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

7 Marie-Eve MORASSE, « Twitter : 250 millions de gazouillis par jour », dans *LaPresse.ca*, 18 octobre 2011. http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/Internet/201110/18/01-4458368-twitter-250-millions-de-gazouillis-par-jour.php [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

YouTube (www.youtube.com) est un site Web d'hébergement de vidéos créé en février 2005, où les utilisateurs peuvent visualiser, commenter et partager des séquences vidéo. À titre d'exemples, on trouve des extraits de films, des émissions de télé, des clips de musique ou encore des vidéos d'amateurs. Les vidéos sont disponibles et accessibles à l'aide d'un moteur de recherche fonctionnant par catégories et mots-clés. De plus, il est possible de créer une chaîne, voire un canal de diffusion personnalisé. Cet outil peut être attrayant pour des individus ou des entreprises, car il permet de regrouper les vidéos de leur organisation ou celles qu'ils préfèrent[8]. YouTube compte en moyenne chaque mois 800 millions d'utilisateurs. Chaque jour, plus de 3 milliards de vidéos sont regardées par les internautes[9].

LinkedIn (www.linkedin.com) est un réseau professionnel en ligne. Il permet d'établir des connexions entre professionnels et facilite le réseautage ainsi que le partage de connaissances. Depuis août 2011, le site revendique plus de 135 millions de membres répartis [...] dans plus de 200 pays et territoires[10]. Les internautes peuvent créer leur propre profil dans lequel ils indiquent leurs champs d'intérêt, leurs emplois, leur formation. Les renseignements ont donc un lien avec le secteur professionnel des individus. La mise en relation et la possibilité d'échanges sur différents sujets avec d'autres personnes ou groupes partageant les mêmes centres d'intérêt ou les mêmes champs d'expertise sont les principaux objectifs de cette plateforme[11].

Flickr (www.flickr.com) est un réseau social qui permet aux utilisateurs de partager leurs photos sur Internet. Il offre aussi à ses visiteurs la possibilité d'accéder à de nombreuses photos artistiques. L'internaute peut explorer Flickr en tant que visiteur seulement ou alors avec un profil personnalisé en y ajoutant des photos, voire des œuvres photographiques, et en les partageant avec la communauté de Flickr. Une fois inscrits, les internautes ont la possibilité de commenter les photos qui ont été publiées. En plus de favoriser le partage, Flickr propose des méthodes d'organisation de photos[12]. Ce réseau compte environ 51 millions d'utilisateurs[13].

Google+ (https://plus.google.com/) est le réseau social de l'entreprise Google. Actif depuis la fin du mois de juin 2011, Google+ permet aux utilisateurs de créer leur profil personnel et d'échanger entre eux. Ils peuvent partager des photos, des vidéos ou encore des articles de toutes sortes. Il donne la possibilité aux utilisateurs de créer des cercles d'intérêt pour déterminer qui peut voir le contenu qu'ils publient. Ils peuvent aussi interagir visuellement avec leurs contacts si

8 YOUTUBE, *À propos de YouTube*. http://www.youtube.com/t/about_youtube [En ligne] Page Web consultée le 9 septembre 2011.

9 YOUTUBE, *Statistiques*. http://www.youtube.com/t/press_statistics [En ligne] Page Web consultée le 9 septembre 2011.

10 LINKEDIN CENTRE DE PRESSE, *À propos de LinkedIn*. http://fr.press.linkedin.com/about [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

11 LINKEDIN CENTRE DE PRESSE, *À propos de LinkedIn*. http://fr.press.linkedin.com/about [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

12 FLICKR, *À propos de Flickr*. http://www.flickr.com/about/ [En ligne] Page Web consultée le 9 septembre 2011.

13 YAHOO, *Flickr*. http://advertising.yahoo.com/article/flickr.html [En ligne] Page Web consultée le 20 novembre 2011.

leur ordinateur est muni d'une caméra vidéo. La plateforme, quant à elle, met à la disposition des internautes des jeux intensifs auxquels pourront jouer les utilisateurs ainsi que leurs contacts invités. Il fonctionne en symbiose avec les autres produits de Google, notamment la boîte de réception du service de messagerie de Google. Le service permet d'envoyer des messages courts en y intégrant facilement des photos, des vidéos ou des liens. En octobre 2011, le réseau compte 40 millions de membres[14].

Myspace (http://www.myspace.com/) est un site créé aux États-Unis, dont la fonction première est le réseautage entre ses membres. Ils ont ainsi accès à un espace Web leur permettant de créer leur page personnelle sur Internet et de se faire connaître de la communauté. Grâce à un système de messagerie, les membres peuvent communiquer directement entre eux et ajouter des amis en visitant leurs pages personnelles. Enfin, la page personnelle, de type blogue, permet d'afficher des textes, des photos, des vidéos et, surtout, des compositions musicales[15].

Vimeo (http://vimeo.com/) est un site de partage de vidéos entre les utilisateurs. Les internautes peuvent consulter les vidéos sans avoir à créer un compte. Cependant, ils doivent s'inscrire pour pouvoir y déposer du matériel audiovisuel. Le site offre la possibilité de commenter les différentes vidéos en ligne, ce qui permet d'échanger avec les autres utilisateurs[16].

Delicious (www.delicious.com/) est un site de réseautage social qui permet de partager des signets Internet avec les autres internautes. Les membres peuvent publier, partager et sauvegarder leurs onglets préférés. Les idées sont catégorisées en fonction des différents mots-clés, ce qui permet de classer par thèmes les contributions des membres[17].

Skyrock (www.skyrock.com/) est la plus populaire des plateformes d'hébergement de blogues auprès des jeunes en France. Lancé officiellement comme un réseau social en 2007, il permet de se créer un espace personnel et d'y tenir un blogue. Il y a aussi des fonctions de messagerie et de clavardage. Le site tire son origine de skyblog.com lancé en 2002 et qui a connu une grande popularité[18]. Actuellement, plus de 25 millions de profils ont été créés sur le réseau[19].

14 IBNLIVE, *Google Plus User Base Crosses 40 million Mark*. http://ibnlive.in.com/news/google-plus-user-base-crosses-40-million-mark/196016-11.html [En ligne] Page Web consultée le 20 novembre 2011.

15 MYSPACE. *www.myspace.com* [En ligne] Site Web consulté le 21 novembre 2011.

16 VIMEO, *Explore Vimeo*, http://vimeo.com/explore [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

17 DELICIOUS, *Getting Started*. http://www.delicious.com/help/getstarted [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

18 SKYROCK. *www.skyrock.com* [En ligne] Site Web consulté le 21 novembre 2011.

19 SKYROCK, *En chiffres*. http://www.skyrock.com/common/footer.php?page=chiffres [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

Trombi.com (www.trombi.com/) est un service de réseautage social qui aide ses membres à retrouver d'anciens camarades de classe et à conserver le contact avec eux. Plus de 9 millions de personnes sont inscrites sur Trombi.com en France. Il est le quatrième plus gros réseau social[20] sur le territoire français.

Viadeo (http://www.viadeo.com/) est un réseau social professionnel qui permet de partager de l'information, de gérer et de développer son réseau de relations professionnelles et d'accroître ses possibilités de carrière. Le site compte 35 millions de membres[21].

Habbo (www.habbo.fr) est un réseau social qui s'adresse plus particulièrement aux jeunes de 13 ans et plus. Le site permet de se créer un avatar et une page personnalisée afin de partager son univers de façon ludique avec les autres utilisateurs. Il permet à ces derniers de faire de nouvelles rencontres, de s'exprimer et de participer à des jeux dans un environnement sécurisé. De plus, divers forums peuvent être créés entre les utilisateurs[22]. Habbo est vu comme l'un des plus importants jeux communautaires non violents en ligne. En juin 2010, on y dénombre plus de 200 millions de comptes[23].

XING (www.xing.com) est un réseau professionnel en ligne qui compte plus de 11 millions de membres[24]. Il se définit comme un réseau de connaissances qui facilite le dialogue entre les professionnels[25].

Foursquare (https://fr.foursquare.com/) (8 millions de membres[26]) et **Gowalla (http://gowalla.com)** (600 000 membres[27]) sont deux sites fonctionnant sur le principe de la géolocalisation. Les utilisateurs ont un compte personnel et ils peuvent ajouter des amis qui seront désormais informés de toutes leurs activités peu importe l'endroit où ils se trouvent. Chaque fois qu'ils se rendent quelque part, ils peuvent signaler leur présence en l'indiquant par un check-in, et chaque fois qu'ils utilisent la fonction check-in, les internautes peuvent gagner des points.

---

20 Wikipédia l'encyclopédie libre, Trombi.com, 23 mars 2011. http://en.wikipedia.org/wiki/Trombi.com [En ligne] Page Web consultée le 9 septembre 2011.

21 VIADEO, Viadeo, *Votre réseau est plus puissant que vous ne l'imaginez*. http://www.viadeo.com/fr/connexion/?changeLanguage=true [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

22 HABBO, *Guide des parents*. http://www.habbo.fr/groups/ParentsGuide [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

23 UTHER, « Dix ans et 200 millions d'inscrits », *JeuxOnLine*, 21 janvier 2011. http://www.jeuxonline.info/actualite/29778/dix-ans-200-millions-inscrits [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

24 XING, *Le réseau de networking professionnel fort de plus de 11 millions de membres.* http://www.xing.com/ [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

25 XING, *Le réseau de networking professionnel fort de plus de 11 millions de membres*. http://www.xing.com/ [En ligne] Page Web consultée le 21 novembre 2011.

26 FOURSQUARE, *À propos de foursquare*. https://fr.foursquare.com/about/ [En ligne] Page Web consultée le 12 septembre 2011.

27 Jon SWARTZ, « The Latest from Gowalla is Worth Checking Out », dans *Technologylive*, 2 décembre 2010. http://content.usatoday.com/communities/technologylive/post/2010/12/the-latest-from-gowalla-is-worth-checking-out/1 [En ligne] Page Web consultée le 12 septembre 2011.

Annexe V

RECENSEMENT DES COMPTES OFFICIELS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS DU QUÉBEC SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

* : projets, évènements, campagnes

MINISTÈRES	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation							
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	* *						
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	*	 *					
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles							
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine	*	*		*	*	*	*
Ministère de la Famille et des Aînés							
Ministère de la Justice							
Ministère de la Santé et Services sociaux	*						
Ministère de la Sécurité publique						*	
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	*						

MINISTÈRES	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Ministère des Finances	*					*	*
Ministère des Relations internationales	* * * * * * * * * * * * *	* * * * * * * * * * * * * *			*	*	
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	* * *	* * * *					
Ministère des Transports							*
Ministère du Conseil exécutif							

MINISTÈRES	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs							
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation							
Ministère du Tourisme							
Ministère du Travail							
Revenu Québec							
Secrétariat du Conseil du trésor							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Agence de l'efficacité énergétique							
Agence de la santé et des services sociaux Terres-Cries-de-la-Baie-James							
Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches							
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière							
Agence de la santé et des services sociaux de Laval							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal							
Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue							
Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie							
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais							
Agence de la santé et des services sociaux de la Baie-James (Nord-du-Québec)							
Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale	*						
Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord							
Agence de la santé et des services sociaux de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine							
Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec	*						
Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie							
Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent							
Agence de la santé et des services sociaux du Nunavik							
Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean							
Agence métropolitaine de transport							
Aide financière aux études							
Assemblée nationale du Québec							
Autorité des marchés financiers							
Bibliothèque et Archives nationales du Québec							
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement							
Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières							
Bureau de la Capitale-Nationale							
Bureau de normalisation du Québec							
Bureau des infractions et amendes							
Bureau des projets (Centre hospitalier de l'Université de Montréal, Centre universitaire de santé McGill et CHU Sainte-Justine)							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Bureau du coroner							
Bureau du forestier en chef							
Caisse de dépôt et placement du Québec							
Capital Financière agricole inc.							
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels							
Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion							
Centre d'expertise des grands organismes							
Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec							
Centre d'expertise hydrique du Québec							
Centre de conservation du Québec							
Centre de gestion de l'équipement roulant							
Centre de recherche industrielle du Québec							
Centre de services partagés du Québec							
Centre francophone d'informatisation des organisations							
Comité Entraide-secteurs public et parapublic							
Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Comité d'agrément des programmes de formation à l'enseignement							
Comité de déontologie policière							
Comité pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles							
Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise							
Comité-conseil sur les programmes d'études							
Commissaire à la déontologie policière							
Commissaire à la santé et au bien-être							
Commissaire au lobbyisme du Québec							
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances							
Commission d'accès à l'information du Québec							
Commission d'enquête sur le processus de nomination des juges							
Commission d'évaluation de l'enseignement collégial							
Commission de l'éducation en langue anglaise							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Commission de l'équité salariale							
Commission de l'éthique de la science et de la technologie							
Commission de la capitale nationale du Québec							
Commission de la construction du Québec							
Commission de la fonction publique							
Commission de la qualité de l'environnement Kativik							
Commission de la représentation électorale du Québec							
Commission de la santé et de la sécurité du travail							
Commission de protection du territoire agricole du Québec							
Commission de toponymie							
Commission des biens culturels du Québec							
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse							
Commission des lésions professionnelles							
Commission des normes du travail							
Commission des partenaires du marché du travail							
Commission des relations du travail							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Commission des services juridiques							
Commission des transports du Québec							
Commission municipale du Québec							
Commission québécoise des libérations conditionnelles							
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre							
Conseil de gestion de l'assurance parentale							
Conseil de la famille et de l'enfance							
Conseil de la justice administrative							
Conseil de la magistrature du Québec							
Conseil de la science et de la technologie							
Conseil des aînés							
Conseil des appellations réservées et des termes valorisants							
Conseil des arts et des lettres du Québec							
Conseil des relations interculturelles							
Conseil des services essentiels							
Conseil du statut de la femme							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Conseil permanent de la jeunesse							
Conseil supérieur de l'éducation							
Conseil supérieur de la langue française							
Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec							
Corporation d'hébergement du Québec							
Cour d'appel du Québec							
Cour du Québec							
Cour supérieure du Québec							
Curateur public du Québec							
Directeur de l'état civil							
Directeur des poursuites criminelles et pénales							
Directeur général des élections du Québec							
École nationale de police du Québec							
École nationale des pompiers du Québec							
ÉducaloiMission							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Emploi-Québec	✓ ✓*	✓					
Épargne Placements Québec							
Financière agricole du Québec - Développement international							
Fondation de la faune du Québec	✓						
Fonds d'aide aux recours collectifs							
Fonds de la recherche en santé du Québec							✓
Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies							
Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture		✓					
Héma-Québec	✓	✓	✓				
Hydro-Québec		✓	✓				✓
Infrastructure Québec							✓
Innovatech Québec et Chaudière-Appalaches							
Institut de la statistique du Québec							✓
Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail	✓	✓					✓

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Institut de recherche d'Hydro-Québec							
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec							
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux							
Institut national de santé publique du Québec							
Investissement Québec							
La Financière agricole du Québec							
Les Publications du Québec							
Loto-Québec							
Musée d'art contemporain de Montréal							
Musée de l'Amérique française							
Musée de la civilisation							
Musée national des beaux-arts du Québec							
Office Québec Wallonie Bruxelles pour la jeunesse							
Office Québec-Amériques pour la jeunesse							
Office Québec-Monde pour la jeunesse							
Office de la protection du consommateur							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris							
Office des personnes handicapées du Québec							
Office des professions du Québec							
Office franco-québécois pour la jeunesse							
Office québécois de la langue française		*					
Protecteur du citoyen							
RECYC-QUÉBEC							
Régie de l'assurance maladie du Québec							
Régie de l'énergie							
Régie des alcools, des courses et des jeux							
Régie des installations olympiques							
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec							
Régie des rentes du Québec							
Régie du bâtiment du Québec							
Régie du cinéma							
Régie du logement							
Registraire des entreprises							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Registre des droits personnels et réels mobiliers							
Registre des lobbyistes							
Registre foncier du Québec							
Revenu Québec							
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales							
Secrétariat à l'adoption internationale							
Secrétariat à la condition féminine							
Secrétariat à la jeunesse							
Secrétariat à la politique linguistique							
Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information							
Secrétariat aux affaires autochtones							
Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes							
Secrétariat de l'Ordre national du Québec							
Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable							
Services Québec	*	*					
Société d'habitation du Québec							

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Société de développement de la Baie-James							
Société de développement des entreprises culturelles	✓	✓					
Société de financement des infrastructures locales du Québec							
Société de l'assurance automobile du Québec	✓	✓	✓	✓			✓
Société de la Place des Arts de Montréal	✓	✓					
Société de protection des forêts contre le feu	✓	✓					
Société de protection des forêts contre les insectes et maladies							
Société des alcools du Québec	✓	✓	✓		✓		
Société des bingos du Québec	✓	✓					
Société des casinos du Québec				✓			
Société des établissements de plein air du Québec		✓					✓
Société des loteries vidéo du Québec							
Société des traversiers du Québec							✓
Société du Centre des congrès de Québec	✓	✓					
Société du Grand Théâtre de Québec	✓	✓					✓

ORGANISMES PUBLICS	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	FLICKR	LINKEDIN	BLOGUE	RSS
Société du Palais des congrès de Montréal							
Société du parc industriel et portuaire de Bécancour							
Société immobilière du Québec							
Société québécoise d'information juridique							
Sûreté du Québec							
Table métropolitaine de Montréal							
Télé-Québec							
Tribunal administratif du Québec							
Tribunal des droits de la personne							
Tribunal des professions							
Urgences-santé							
Vérificateur général du Québec							

Annexe VI

TABLEAU DE L'APPLICATION DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR LES MINISTÈRES

Application de l'article 4, section 3 Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels par les ministères du gouvernement du Québec[1] (vérification, décembre 2011)

	ALINÉAS DE L'ARTICLE 4, SECTION 3 DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS														
MINISTÈRES[2]	**1°**	**2°**	**3°**	**4°**	**5°**	**6°**	**7°**	**8°**	**9°**	**10°**	**11°**	**12°**	**13°**	**14°**	**15°**
MAPA	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	●	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MELS	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	●	♦	♦	●	♦	♦	♦
MESS	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MICC	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MCCCF	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MFA	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MJ	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MSSS	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MSP	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MAMROT	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MF	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	●	●	♦	♦	●	♦	♦	♦
MRI	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MRNF	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MT	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦
MCE	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	●	♦	♦	♦
MDDEP	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MDEIE	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦
MTourisme	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
MTravail	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	●	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
SCT	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦

♦ : Application du Règlement ● : Non-application du Règlement

ABRÉVIATIONS[3]	MINISTÈRES
MAPA	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MCCCF	Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
MFA	Ministère de la Famille et des Aînés
MJ	Ministère de la Justice
MSSS	Ministère de la Santé et Services sociaux
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MAMROT	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
MF	Ministère des Finances
MRI	Ministère des Relations internationales
MRNF	Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
MT	Ministère des Transports
MCE	Ministère du Conseil exécutif
MDDEP	Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
MTourisme	Ministère du Tourisme
MTravail	Ministère du Travail
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

Article 4, section 3 **Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels[4]**

ARTICLE 4, SECTION 3 DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS[4]

ARTICLE	PARAGRAPHES	
4.		**Un organisme public doit diffuser sur un site Internet les documents ou les renseignements suivants, dans la mesure où ils sont accessibles en vertu de la loi :**
	1°	l'organigramme ;
	2°	les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement, sauf ceux des cadres des classes 6 à 10 visés par la Directive concernant la classification et la gestion des emplois de cadres et de leurs titulaires (C.T. 198195, 2002-04-30) ou suivant les adaptations nécessaires si cette directive ne lui est pas applicable ;
	3°	le nom du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les coordonnées permettant de communiquer avec lui ;
	4°	le plan de classification de ses documents exigé en vertu du deuxième alinéa de l'article 16 de la Loi ou, selon le cas, la liste de classement exigée par le premier alinéa de cet article ;
	5°	l'inventaire de ses fichiers de renseignements personnels établi en vertu de l'article 76 de la Loi ;
	6°	le registre établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi ;
	7°	les études, les rapports de recherches ou de statistiques, produits par l'organisme public ou pour son compte dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public ;
	8°	les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public ;
	9°	les registres publics prévus expressément par la loi dont il est responsable ;
	10°	la description des services qu'il offre et des programmes qu'il met en oeuvre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent ;
	11°	les lois, les règlements, les codes de déontologie ou d'éthique, les directives, les politiques et autres documents de même nature servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, qu'il est chargé d'appliquer ;
	12°	les projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec en vertu de l'article 8 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1) dont il est responsable ;
	13°	les renseignements relatifs aux contrats qu'il a conclus et prévus à l'article 22 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1) ;

ARTICLE 4, SECTION 3 DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS[4]

ARTICLE	PARAGRAPHES	
	14°	la liste de ses engagements financiers transmise au Contrôleur des finances et que celui-ci achemine à l'Assemblée nationale, conformément au paragraphe 7.1 de l'article 5 de la Directive numéro 4-80 concernant les demandes de certification d'engagement, certains engagements de 25 000 $ ou plus et les demandes de paiement (C.T. 128500, 80-08-26) ;
	15°	les documents qu'il produit et qui sont déposés, conformément au Règlement de l'Assemblée nationale, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement.

Les documents ou renseignements visés aux paragraphes 1 à 9 doivent être accessibles directement sur le site Internet de l'organisme et ceux visés aux paragraphes suivants peuvent l'être au moyen d'un lien hypertexte menant vers un autre site Internet.

Toutefois, un organisme public n'est pas tenu de diffuser les documents énumérés aux paragraphes 7, 14 et 15 s'ils ont été produits avant le 29 novembre 2009.

Il n'est pas tenu également de diffuser les documents visés au paragraphe 8 s'ils ont été transmis avant le 29 novembre 2009.
Enfin, un organisme public détenant un registre visé au paragraphe 9 n'est pas tenu de diffuser les renseignements versés dans ce registre avant le 29 novembre 2009.

D. 408-2008, a. 4.

1 QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1., à jour le 1er novembre 2011*. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html [En ligne] Page Web consultée le 9 novembre 2011.

2 SERVICES QUÉBEC, *Ministères et organismes*, 2011. http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun/gouv/minorg/?lang=fr [En ligne] Page Web consultée le 4 décembre 2011.

3 SERVICES QUÉBEC, *Ministères et organismes*, 2011. http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun/gouv/minorg/?lang=fr [En ligne] Page Web consultée le 4 décembre 2011.

4 QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1., à jour le 1er novembre 2011*.

politique connecter
wikis décentralisation web
innovation
administratif communiquer media
interopérabilité transformation
media partenaires fonction participatif
créer web en ligne législatif évolution optimisation logiciel libre
media services/produits citoyen sécurité partager administratif
mobilité web 2.0 actualité innovation
citoyen optimisation évolutif social media simplicité
accès information données accès wikis information blogues
web nécessité web 2.0 législatif communiquer
données social données évolutif brancher
technologie éduquer web 2.0 tendance données
wikis évolutif divertir optimisation web
blogues partager participation transparence culture informer amélioration social web 2.0
échanges réutilisabilité
communiquer
en ligne amélioration divertir
affiliation conception
web 2.0 sécurité blogues gouvernement ouvert
gouvernance créer modularité fonction
participation fonction démocratie infrastuctures wikis brancher
expérience informer engagement information logiciel libre technologie créer
convergence web démocratie interactions
politique sécurité fonction
innovation web données ouvertes participation nécessité
participatif affiliation social infrastuctures
culture social collaborer media échanges international
en ligne fonction en ligne culture réutilisabilité
législatif divertir web collaborer citoyen information
accès tendance mobilité
brancher expérience culture créer web
réseaux sociaux utilisateur
nécessité applications composites
éduquer citoyen
web 2.0 partager tendance nécessité évolution actualité
données modularité partenaires simplicité citoyen affiliation
divertir international communications consolidation
affiliation mobilité mobilité international en ligne créer web 2.0 technologie media
blogues web actualité accès social
échanges interactions transparence décentralisation
brancher innovation informer
législatif sécurité wikis participatif sécurité

Québec