

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



Dans le cadre du mandat d'analyse attribué à monsieur Henri-François
Gautrin, député de Verdun et leader parlementaire adjoint du
gouvernement

Joëlle Bernard

Groupe de travail Gautrin Web 2.0

Québec, juin 2011

Remerciements

Monsieur Henri-François Gautrin et tout le groupe de travail s'associent à moi pour remercier tous les répondants de leur précieuse collaboration.

Aussi, je tiens à remercier particulièrement monsieur Henri-François Gautrin de son encadrement et de la confiance qu'il m'a accordée pour la rédaction de ce rapport, monsieur Choukri Boudghène de son soutien ainsi que toute l'équipe qui a participé au projet.

Merci également à monsieur Christian Boudreau, professeur à l'ENAP, de ses judicieux conseils, ainsi qu'à toutes les personnes ayant manifesté de l'intérêt envers nos travaux.

Joëlle Bernard

Groupe de travail Gautrin Web 2.0

Faits saillants

- **Un portrait de l'utilisation du Web 2.0 par les répondants** – Plus de la moitié des répondants, soit 58 %, font usage d'applications Web 2.0 au sein de leur organisation. Les réseaux sociaux et les blogues sont les applications les plus utilisées, notamment en raison de la popularité des médias sociaux Facebook et Twitter. Les répondants utilisent le Web 2.0 principalement à des fins informationnelles dans 52 % des cas, bien que 36 % d'entre eux s'en servent à des fins interactionnelles et 20 % comme outil de communication interne ou interorganisationnel.
- **Les bénéfices obtenus** – 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, dialogue) que sur le plan interne et interorganisationnel (efficacité, partage, échanges, transferts de connaissance, sentiment d'appartenance).
- **Le Web 2.0 et la transformation de l'État** – Plusieurs répondants sont conscients que l'utilisation du Web 2.0 nécessite une évolution et une adaptation de la part du gouvernement : plus grande transparence, démocratisation de l'information gouvernementale, changement de comportement et de culture organisationnelle et réorganisation du travail.
- **Les bénéfices escomptés** – Les bénéfices escomptés sont nombreux, et cela va sans dire que les répondants voient l'apport et le potentiel des différentes facettes du Web 2.0 pour améliorer la qualité des services aux citoyens et l'efficacité du fonctionnement du gouvernement.
- **Les propositions de projets pilotes** – Plusieurs projets pilotes ont été proposés, tant dans une perspective organisationnelle que gouvernementale. À cet égard, on constate qu'il semble préférable d'implanter le Web 2.0 progressivement afin que les employés de l'État se familiarisent avec ces outils et pour créer l'ambiance propice à la participation et au partage. Par ailleurs, les répondants soulignent l'importance de promouvoir une stratégie gouvernementale permettant d'uniformiser et d'harmoniser les pratiques en matière de Web 2.0.
- **Les mesures de sécurité à mettre en application** – Pour la majorité des répondants, il n'y aura pas lieu de remettre en cause la protection des renseignements personnels si les applications du Web 2.0 sont bien encadrées et si des balises sont clairement définies et diffusées quant à son utilisation. Il faut surtout responsabiliser les citoyens et les employés de l'État à propos des risques liés à ce nouvel outil. Les mesures d'identification sont importantes, mais elles doivent rester simples pour les utilisateurs.
- **La politique d'utilisation par les employés de l'État** – L'opinion est très divisée quant à l'accès aux outils du Web 2.0. Cette politique doit cependant tenir compte des enjeux et des règles d'éthique, donner le droit à l'organisation de sanctionner et d'effectuer une surveillance, favoriser la compréhension des outils, responsabiliser les employés et tenir compte de la qualité de la langue française.
- **La fracture numérique** – L'utilisation de ces nouveaux outils ne doit pas se faire au détriment des outils traditionnels. Le gouvernement doit par ailleurs continuer à déployer des efforts afin de réduire la fracture numérique.

Table des matières

1. Introduction	4
2. Le mandat.....	5
3. La méthodologie	6
3.1 L'échantillonnage et la collecte des données	6
3.2 L'analyse et la présentation des résultats.....	6
4. Un portrait de l'utilisation du Web 2.0 par les répondants	7
4.1 Les activités recensées	8
4.2 Les bénéfices obtenus.....	12
4.3 Les coûts d'implantation et les économies générées	17
5. Le Web 2.0 et la transformation de l'État	18
6. Les bénéfices escomptés	20
7. Les propositions de projets pilotes.....	21
8. Les solutions apportées aux problèmes soulevés par le Web 2.0.....	22
8.1 Les mesures de sécurité à mettre en application	22
8.2 La politique d'utilisation par les employés de l'État.....	26
8.3 La fracture numérique	28
9. Conclusion	29
10. Bibliographie	31

ANNEXES

Annexe A : Tableau statistique	32
Annexe B : Liste des activités recensées	34
Annexe C : Propositions de projets pilotes	48
Annexe D : Questionnaire	53

1. Introduction

À l'ère du Web 2.0, Internet n'est plus seulement une source d'information créée par une autorité et consultée par l'internaute, mais aussi un moyen pour celui-ci de générer de l'information que peuvent s'approprier d'autres internautes. C'est un Internet plus interactif et participatif qui met l'internaute à contribution et le place au cœur d'un contenu désormais modifiable et évolutif. L'internaute n'est plus simplement consommateur d'information, mais il est aussi producteur et diffuseur d'une nouvelle information. Le Web 2.0 repose sur les principes de décentralisation, de participation et de simplicité en offrant un cadre convivial et facile d'utilisation. Diverses applications comme les blogues, les microblogues, les applications composites (*mashups*), les wikis et les réseaux sociaux offrent la possibilité de s'informer, de créer, d'échanger, de partager, de communiquer et de se divertir en un seul et même endroit.

Le Web 2.0 et les réseaux sociaux ont pris une importance grandissante, particulièrement auprès des générations les plus jeunes. Ils sont en voie de révolutionner les rapports sociaux. Selon l'enquête *NETendances* effectuée par le Centre francophone d'information des organisations (CEFRIO), l'utilisation des médias sociaux s'est intensifiée en 2010¹. En effet, 78 % des internautes québécois ont fréquenté ou contribué au contenu d'au moins un média social, qu'il s'agisse de réseaux sociaux, de blogues ou de microblogues. Ce n'est plus seulement l'apanage des plus jeunes, car une arrivée massive des 35-54 ans a été observée récemment dans les réseaux sociaux.

Le Web 2.0 occupe une place importante, non seulement sur le plan social, mais aussi sur les plans politique et gouvernemental. De nouvelles politiques gouvernementales orientées vers le Web 2.0 ont été élaborées par plusieurs pays comme la France, le Brésil, la Finlande, la Belgique, Hong-Kong, les États-Unis, l'Australie, Singapour et la Nouvelle-Zélande.

Dans son étude sur le Web 2.0, *Provoquer ou subir le changement*, Deloitte souligne la nécessité pour le gouvernement d'un passage à une collaboration en ligne étant donné les défis auxquels il est actuellement confronté :

« Le monde technologiquement sophistiqué d'aujourd'hui exige du gouvernement qu'il le soit tout autant. Des citoyens et parties prenantes de plus en plus connectés demandent à leurs gouvernements de leur fournir des services plus rapides et plus efficaces. Par ailleurs,

1. CEFRIO, « L'explosion des médias sociaux », *NETendances 2010*, vol.1, n° 1, p. 4.
<http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NETendances-Vol1-1.pdf> [En ligne] Document numérique consulté le 25 mars 2011.

les bureaucraties sur lesquelles reposent les gouvernements sont souvent réticentes à adopter les technologies Internet de pointe pour accélérer la prestation des services². »

Pour exploiter le plein potentiel des outils du Web 2.0, Deloitte affirme que le gouvernement devra modifier sa façon d'interagir avec les citoyens et de partager l'information.

2. Le mandat

Cette nouvelle façon de communiquer aura sans aucun doute une incidence sur la structure et le fonctionnement de l'État. Il est important que le gouvernement du Québec réfléchisse aux modifications que cela va entraîner dans les rapports entre les acteurs sociaux, économiques et politiques du Québec, et en particulier entre les citoyens et le gouvernement.

À cet effet, monsieur Henri-François Gauthrin, député de Verdun et leader parlementaire adjoint, s'est vu confier par le premier ministre le mandat *d'analyser les incidences pour la société québécoise, et en particulier pour le gouvernement, de l'utilisation de plus en plus répandue du Web 2.0 et des réseaux sociaux et de proposer des stratégies d'action au gouvernement afin que le Québec puisse en tirer tous les avantages possibles.*

L'objectif à atteindre est de présenter des recommandations au gouvernement en tenant compte de l'évolution socio-économique du Québec. Considérant que le Web 2.0 est une initiative qui vient des utilisateurs, il est donc important que les internautes québécois soient associés de près à cette réflexion afin qu'ils puissent s'approprier les recommandations. À cette fin, monsieur Gauthrin et son équipe comptent procéder en quatre étapes :

1. Une consultation auprès de personnes associées à l'action gouvernementale
2. Un échange sur Internet avec les employés de l'État
3. Une consultation publique auprès des internautes québécois
4. Un colloque ou forum qui sera, entre autres, diffusé sur le Web

La première étape de la démarche a été réalisée et elle fait l'objet de la présente analyse. L'objectif de cette consultation était de connaître le point de vue d'acteurs gouvernementaux québécois sur la façon dont le gouvernement peut bénéficier du potentiel des différentes facettes du Web 2.0 pour améliorer tant la qualité des services aux citoyens que son efficacité interne. Elle a permis de cerner les modifications que cela entraînera dans le fonctionnement

2. DELOITTE, *Provoquer ou subir le changement : L'avenir de la collaboration gouvernementale et le Web 2.0*, 2008, p. 3.
http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/ca_govt_web20_mar08_FR.pdf [En ligne] Document numérique consulté le 25 mars 2011.

des MO et d'obtenir l'opinion des répondants sur différents enjeux liés au Web 2.0. Elle a aussi permis d'établir ce qui se fait actuellement en matière de Web 2.0 au sein du gouvernement, principalement dans les MO, mais aussi dans les réseaux de la santé et de l'éducation. Le présent document analyse donc les données recensées au cours de cette consultation.

3. La méthodologie

3.1 L'échantillonnage et la collecte des données

Des personnes associées d'une façon large à l'action gouvernementale ont été consultées. Pour ce faire, un questionnaire (voir l'annexe D) a été adressé en janvier 2011 aux ministres et aux directeurs de cabinet, aux sous-ministres et aux sous-ministres adjoints et associés, aux dirigeants d'organismes publics, aux députés ainsi qu'aux journalistes de la Tribune de la presse. Sur un total de 369 personnes, 23 % du groupe cible, soit 84 personnes, ont répondu au questionnaire en livrant leur expérience et leur opinion quant à l'utilisation du Web 2.0 au sein de leur organisation et, de façon plus générale, dans l'ensemble des MO.

En avril 2011, le questionnaire a été envoyé dans le réseau de la santé à tous les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et, dans le réseau de l'éducation, aux commissions scolaires et à la Fédération des cégeps. Regroupant 293 établissements, ce dernier groupe cible a obtenu un taux de réponse de 8 % avec 24 répondants.

Ces groupes cibles représentent des échantillons non probabilistes, c.-à-d. sélectionnés non pas de façon aléatoire, mais par choix raisonné. Le questionnaire contenait quatorze questions ouvertes réparties en six parties et permettant de laisser s'exprimer librement les personnes sur le sujet à l'étude. Il s'agissait d'une étude descriptive qui visait à recueillir des expériences et des opinions. Les personnes ont répondu sur une base volontaire au questionnaire.

3.2 L'analyse et la présentation des résultats

Les réponses ont été classifiées et quantifiées afin de dégager les tendances et d'ajouter de la valeur aux résultats en produisant quelques statistiques. L'analyse se veut une vérification empirique de l'incidence actuelle, mais aussi future, de l'utilisation du Web 2.0 et des réseaux sociaux par le gouvernement du Québec.

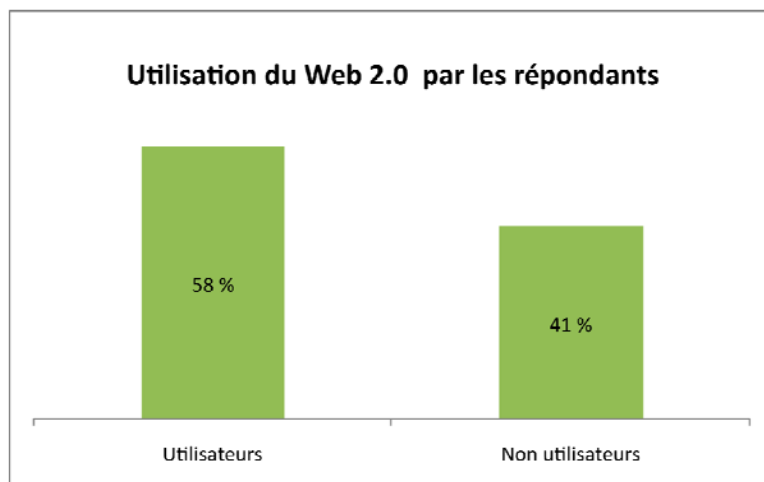
La présentation des résultats trace d'abord un portrait de ce qui se fait actuellement au sein du gouvernement, principalement des MO, en matière d'utilisation du Web 2.0. Les activités

recensées y sont présentées en plus des bénéfices obtenus et des économies générées. Un tableau statistique a été produit (voir l'annexe A) afin de montrer l'utilisation des principaux types d'application (blogues, applications composites (*mashups*), wikis, réseaux sociaux) et outils (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, etc.) du Web 2.0.

Les résultats font ensuite ressortir les modifications dans le fonctionnement de l'État que risque d'entraîner ce nouveau mode de communication, les bénéfices escomptés par les répondants et une série d'idées pour des projets pilotes. Finalement, la consultation met en évidence l'opinion des interlocuteurs sur les différents enjeux du Web 2.0, dont la sécurité, l'utilisation par les employés de l'État et la fracture numérique, soit l'écart existant entre les régions géographiques ou entre les différentes personnes, en matière d'accès aux technologies de l'information et de la communication.

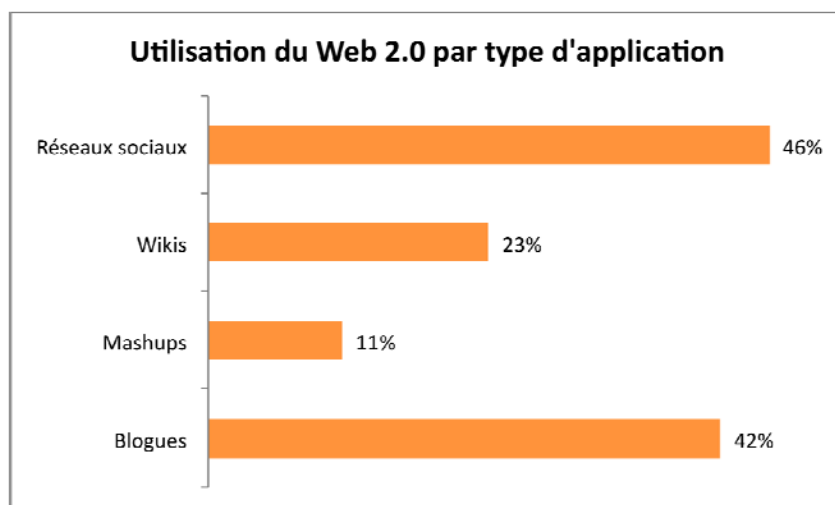
4. Un portrait de l'utilisation du Web 2.0 par les répondants

L'information recueillie a permis de tracer un portrait de ce qui se fait actuellement au gouvernement en matière d'utilisation du Web 2.0. À cet égard, on répertorie de nombreuses initiatives au sein de l'administration publique québécoise. En effet, on constate que plusieurs MO ont décidé d'aller de l'avant en utilisant les outils du Web 2.0 pour entrer en communication avec une partie de leur clientèle ou pour améliorer leur fonctionnement interne. Plusieurs organismes voient désormais le Web 2.0 comme un média incontournable alors que d'autres se



questionnent encore sur son apport à leur organisation.

Selon les données recueillies, 58 % des répondants utilisent le Web 2.0. Parmi ceux-ci, 46 % se servent des réseaux sociaux, 42 % des blogues, 23 % des wikis et 11 % des applications composites (*mashups*).



D'un autre côté, 41 % des organisations consultées ne font pas usage d'applications Web 2.0. Celles-ci sont soit en attente d'orientations ministérielles ou gouvernementales, soit en train de réfléchir aux avantages et aux risques d'une telle utilisation. Certains répondants rapportent aussi que la nature de leurs activités convient difficilement à l'usage du Web 2.0. Pour d'autres, les réseaux sociaux sont avant tout un divertissement virtuel. Bien que certains aient mentionné que l'utilisation du Web 2.0 ne permet pas de communiquer efficacement avec tous leurs publics cibles, une grande majorité y voient une valeur ajoutée dans leurs rapports avec leur clientèle. En effet, des bénéfices sont pressentis, tant pour la communication et l'interaction avec les citoyens que pour le fonctionnement interne.

4.1 Les activités recensées

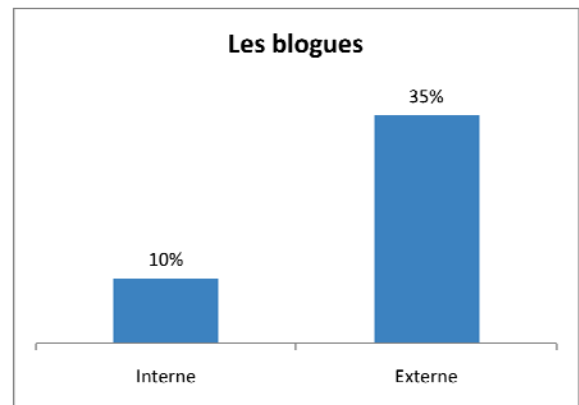
La liste des activités recensées est disponible en annexe (voir l'annexe B). Elle illustre par des exemples concrets de quelle manière les MO et autres organismes gouvernementaux utilisent actuellement le Web 2.0. Plusieurs activités y sont décrites, selon les renseignements fournis par les répondants. Le texte qui suit résume les principales tendances pour les types d'applications suivants : les blogues, les applications composites (*mashups*), les wikis et les réseaux sociaux.

- **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. Twitter fait partie de cette catégorie en tant qu'outil de microblogage. Les consultations publiques, les communautés de praticiens et les forums ont aussi été répertoriés dans cette catégorie.

Actuellement, parmi les organisations qui ont répondu à l'appel, 42 % en moyenne utilisent des blogues. Parmi elles, 35 % l'utilisent ouvertement auprès de l'ensemble des internautes et 10 % s'en servent comme outil de communication interne.



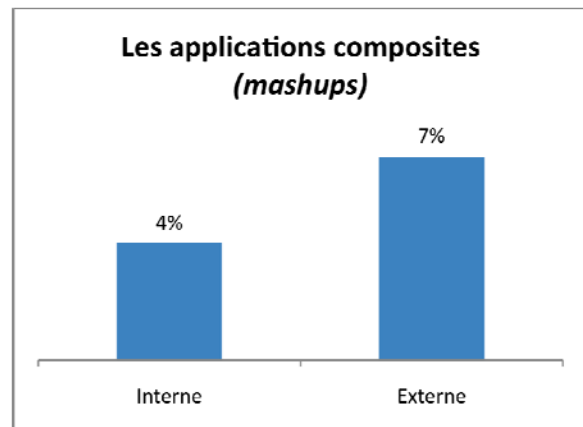
En tant qu'outils de communication avec la population, les blogues et les microblogues ont été créés non seulement dans un cadre d'échanges visant à se rapprocher des citoyens et à connaître leur opinion, mais aussi à des fins de campagnes promotionnelles. On recense aussi des consultations publiques sur des sujets d'actualité touchant des projets particuliers, des problématiques et des enjeux gouvernementaux. On remarque que le microblogage, et spécialement Twitter, occupe une place importante. En effet, 33 % des utilisateurs ont un compte Twitter au nom de l'organisation ou en leur propre nom. L'existence de communautés de pratique a aussi été rapportée par des répondants comme outil collaboratif favorisant l'échange de connaissances entre professionnels. Par ailleurs, en éducation, la formation à distance utilise largement cette fonctionnalité du Web 2.0 dans ses relations avec la population étudiante.

Pour ce qui est des blogues internes, ils sont beaucoup moins nombreux que les blogues destinés à des personnes extérieures à l'organisation. Le blogue est alors utilisé comme outil de communication pour aller chercher la rétroaction des employés. Par ailleurs, des forums ont aussi été créés au sein de réseaux interorganisationnels afin de faciliter l'échange d'information et de commentaires ainsi que la discussion sur des thèmes qui touchent plusieurs entités gouvernementales.

- **Les applications composites (*mashups*)**

Les applications composites combinent des renseignements provenant de diverses sources et les intègrent pour engendrer une nouvelle information. Parmi les utilisateurs du Web 2.0, 11 % affirment avoir recours à ce type d'application pour créer une valeur ajoutée à l'information présentée dans leur site Web.

Par ailleurs, 7 % d'entre eux offrent cette combinaison d'information aux internautes et 4 % l'utilisent à l'intérieur de leur organisation pour regrouper des renseignements qui facilitent le travail des différents intervenants, notamment dans une perspective de collaboration interorganisationnelle. C'est d'ailleurs davantage dans cette perspective de collaboration que semblent s'inscrire les initiatives en matière d'interface ODBC (*open data*), lesquelles visent à faciliter la mise en commun de données à des fins de partenariat.

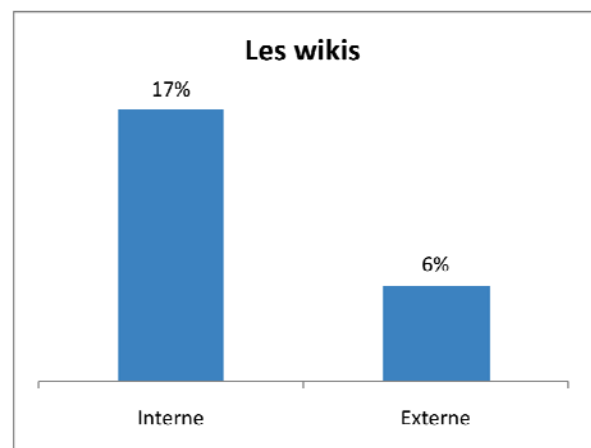


Pour ce qui est des initiatives publiques, on remarque que la géolocalisation est une application très utilisée dans les applications composites répertoriées. Les utilisateurs y joignent des données descriptives afin de produire une nouvelle information. Sur leur site Web, les organisations sont de plus en plus nombreuses à offrir des outils qui facilitent le partage de leurs contenus (ex. : composant d'interface graphique ou *widget*) sur les différents réseaux sociaux. Il est intéressant de mentionner que de plus en plus d'internautes peuvent créer eux-mêmes leur propre application composite grâce à différentes applications gratuites disponibles dans Internet. Enfin, on remarque que les fils RSS sont de plus en plus disponibles sur les pages Web des différents ministères et organismes consultés : 11 % offrent ce fil d'information qui permet, entre autres, de joindre instantanément les abonnés à partir de leur page personnelle (Facebook, iGoogle, etc.) en les informant des nouveautés et des mises à jour.

- **Les wikis**

Les wikis sont des sites Web dont les contenus sont créés et modifiés par les utilisateurs. Il s'agit d'un outil de travail collaboratif qui facilite la circulation de l'information. Le plus connu est l'encyclopédie Wikipédia.

Selon les renseignements recueillis, 23 % des répondants affirment que leur organisation utilise les wikis : 17 % d'entre eux pour des usages internes et 6 % pour des usages externes. Bien

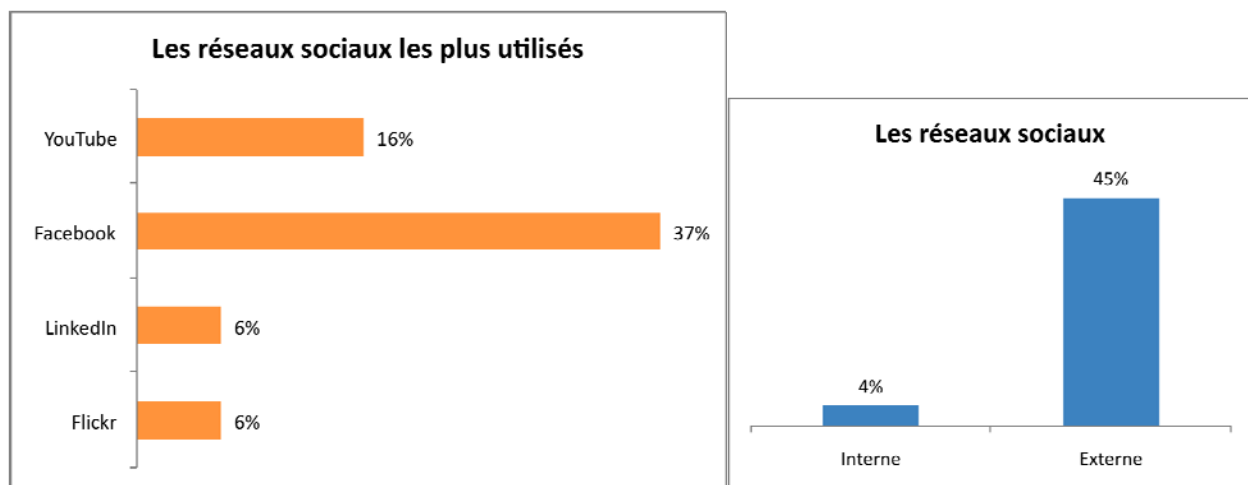


que quelques organisations disposent d'une page Wikipédia où elles affichent de l'information destinée au public, les wikis ont été conçus surtout pour des usages internes. Cette application sert plus souvent en gestion de projet pour la création et la conservation de contenu (expertise) ainsi que pour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

- **Les réseaux sociaux**

Les réseaux sociaux ou sites de réseautage sont des applications Internet qui permettent à l'internaute de créer des réseaux entre des personnes partageant des intérêts communs.

Sur l'ensemble des répondants qui affirment utiliser le Web 2.0, 46 % ont recours aux réseaux sociaux. Il s'agit de l'application la plus utilisée par les répondants, principalement en raison de la popularité du réseau Facebook. Dans les faits, 37 % des organisations consultées explorent ou utilisent fréquemment Facebook. Le deuxième réseau le plus utilisé est YouTube avec 16 %, suivi de Flickr et de LinkedIn avec 6 %. D'autres réseaux sont utilisés à plus petite échelle, tels que Viadeo, Vimeo, MySpace, Delicious, Ustream, etc.



Plusieurs organisations en santé et services sociaux utilisent les 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 organisations, principalement en santé, utilisent 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 une

conversation 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 aussi à amener les internautes vers un site Web particulier qui serait d'intérêt public. Quelques organisations consultées achètent des espaces publicitaires dans les réseaux sociaux, principalement sur Facebook.

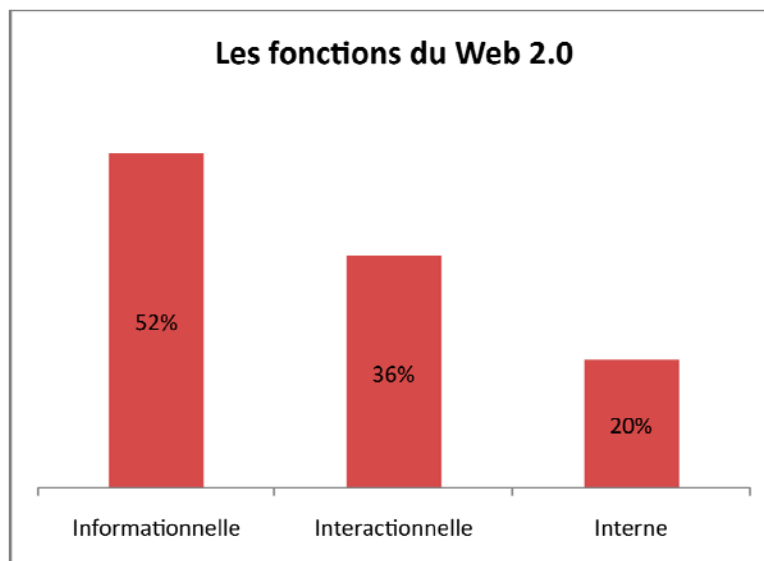
Dans le réseau de l'éducation un « environnement de réseautage social éducatif » s'intègre dans les pratiques. Le site [ProfWeb](http://www.profweb.qc.ca/) (<http://www.profweb.qc.ca/>) présente plusieurs exemples québécois de pratiques d'enseignement utilisant les réseaux sociaux. Le réseau de partage et d'échanges [REPTIC](http://www.reptic.qc.ca/) (<http://www.reptic.qc.ca/>), qui regroupe les conseillères et conseillers pédagogiques responsables de l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les cégeps et les collèges du Québec, offre des ressources en matière de Web 2.0 et constitue une véritable communauté d'apprentissage et d'information. Des portails administratifs ont aussi été créés pour faciliter la communication entre les gestionnaires (ex. : VIA), mais aussi avec les internautes étudiants (ex. : Omnivox). « Les sondages réalisés auprès des étudiants ainsi que nos outils d'évaluation des programmes d'études nous démontrent que les outils du Web 2.0, lorsqu'ils sont bien adaptés à la pédagogie, apportent une valeur ajoutée à la formation », affirme un répondant du milieu collégial.

4.2 Les bénéfices obtenus

Un répondant affirme : « 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. »

Malgré le fait que les initiatives gouvernementales en matière de Web 2.0 demeurent récentes, les répondants ont été en mesure d'en constater des bénéfices. Ces derniers ont été regroupés, premièrement, selon les fonctions informationnelles et interactionnelles du gouvernement dans son rapport avec les citoyens et, deuxièmement, par rapport à l'utilisation interne du Web 2.0 dans une optique d'amélioration du fonctionnement administratif du gouvernement. Le schéma ci-dessous illustre la proportion d'utilisateurs par rapport aux fonctions du Web 2.0. Selon les données recensées, 52 % des répondants utilisent le Web 2.0 à des fins informationnelles, 36 %

d'entre eux à des fins interactionnelles et 20 % s'en servent comme outil de communication interne ou interorganisationnel.



Fonction informationnelle auprès des usagers externes

Pas moins de 52 % des organisations consultées utilisent le Web 2.0 pour communiquer de l'information. En se basant sur les expériences partagées par les répondants, on constate que les premiers pas dans le Web 2.0 débutent souvent par la diffusion d'information. Le développement de certaines applications, telles que les applications composites, tend à améliorer la nature de l'information fournie au citoyen tout en simplifiant l'accès à cette information. Cependant, le gouvernement semble encore bien loin de l'interface ODBC (*open data*) dans ses rapports avec les citoyens. Les réseaux sociaux demeurent l'application la plus utilisée à des fins promotionnelles et informationnelles. Selon les répondants, la fonction informationnelle ou communicationnelle du Web 2.0 offre les bénéfices suivants :

- **Une bonne visibilité**

Que ce soit à des fins de promotion, de sensibilisation ou de recrutement, le Web 2.0 offre une visibilité intéressante et à faible coût. L'organisation peut rendre accessible un contenu (textes, photos, vidéos) et informer régulièrement les citoyens de ses activités et de ses programmes. Cette visibilité peut diriger les internautes vers les services disponibles et les amener à un site gouvernemental qu'ils n'auraient pas visité autrement. L'action gouvernementale devient ainsi plus connue, affirment plusieurs

répondants. Par ce nouveau média, on espère aussi joindre plus facilement « certains publics moins perméables aux médias dits traditionnels », particulièrement les jeunes.

- ***Une diffusion directe et instantanée***

Le Web 2.0 permet de diffuser de l'information de façon instantanée. Pour les organisations, l'intérêt est de joindre directement, c'est-à-dire sans intermédiaires, une population ciblée là où elle se trouve, à partir d'un média qu'elle utilise fréquemment.

- ***Une circulation accrue de l'information***

Les internautes actifs sur les réseaux sociaux reçoivent de l'information et peuvent relayer cette même information dans leur propre réseau. Cela permet une circulation accrue, voire virale, de l'information qui se répand rapidement au sein des réseaux des utilisateurs.

Fonction interactionnelle auprès des usagers externes

« Il facilite l'échange, les interactions ainsi que les diverses démarches administratives », affirme un répondant. « L'objectif est de stimuler une conversation avec nos "*fans*" », affirme un utilisateur de Facebook.

La majorité des organisations consultées voient dans le Web 2.0 plus qu'un simple outil de communication. Il peut s'agir d'une façon de dialoguer avec les internautes. En effet, 36 % des répondants soutiennent que leur organisation utilise le Web 2.0 pour échanger avec les internautes et recueillir leurs commentaires. Sous l'angle du Web 2.0 interactionnel, les répondants signalent les bénéfices suivants :

- ***Un rapport privilégié avec les citoyens***

« Le citoyen a besoin de se faire entendre et l'organisation a besoin de prendre le pouls auprès de sa clientèle et de ses partenaires », mentionne un répondant. L'utilisation du Web 2.0 permet aux organisations d'établir une communication bidirectionnelle plus spontanée et d'obtenir une rétroaction rapide. Avec ce média, une nouvelle forme d'échange peut être créée entre le citoyen et le gouvernement, ce qui facilite le dialogue.

- ***Une participation plus active des citoyens aux activités gouvernementales***

Le Web 2.0 peut inciter les citoyens à participer à l'évaluation et, par conséquent, à l'évolution de l'offre de services. Ainsi, en plus de donner leurs commentaires, les

internauts peuvent prendre position quant à la nature et à la qualité de l'offre de services.

- ***Une meilleure connaissance des citoyens, de leurs besoins et de leurs attentes***

En dialoguant ou en recueillant des commentaires, l'organisation peut prendre en considération les opinions exprimées par les citoyens et les entreprises. Cet échange lui permet de mieux connaître sa clientèle, ses besoins et ses attentes. Cela permet aussi de recueillir de l'information stratégique qui peut amener éventuellement une organisation à revoir son offre de services afin de mieux répondre aux besoins des citoyens.

- ***Une diminution des perceptions erronées***

Parce qu'elle suppose une interaction plus directe avec les internautes, certains répondants soutiennent que cette « relation virtuelle » peut aider à changer les perceptions erronées du public à propos des services gouvernementaux et, du coup, en améliorer l'image. Les organisations peuvent faire connaître et expliquer leur position et, s'il y a lieu, rectifier certains faits. De plus, en diffusant elles-mêmes leur information, les organisations diminuent le risque de diffusion d'information erronée ou incohérente.

- ***Un moyen de répondre aux questions de la clientèle***

Quelques organisations fournissent des services de première ligne en répondant à des questions d'information d'ordre général sur leurs produits et services. « Les médias sociaux sont une excellente façon de répondre à la clientèle là où elle se trouve », affirme un répondant.

Utilisation à des fins de communications internes ou interorganisationnelles

Le sondage révèle que 20 % des utilisateurs se servent du Web 2.0 comme outil de communication et d'échanges à l'intérieur de leur organisation ou dans le cadre d'un partenariat interorganisationnel. À cet égard, les répondants entrevoient les bénéfices suivants :

- ***Améliorer la collaboration interne et l'échange d'information***

« Les blogues et les wikis prennent de l'importance dans le travail de collaboration entre les divers intervenants du réseau de l'éducation », affirme un répondant. L'utilisation d'applications Web 2.0 peut améliorer la collaboration et la circulation de l'information et,

ainsi, faciliter le travail d'équipe à l'intérieur de l'organisation ou dans des projets multipartenaires. Que ce soit par la création d'un blogue, d'une application composite, d'un wiki ou même d'un réseau, le Web 2.0 peut constituer un lieu d'échanges et de création et devenir une source d'information unique pour un ensemble de personnes travaillant sur des projets communs ou connexes. Le Web 2.0 offre aux dirigeants la possibilité d'obtenir une rétroaction de la part des employés et de prendre en considération leurs commentaires et préoccupations.

- ***La productivité et l'efficacité du travail***

Avec le Web 2.0, et en particulier ses outils de collaboration comme les wikis et les blogues, il est possible de centraliser la planification, le suivi, la rédaction ou le dépôt de contenus. En facilitant le travail en réseau, le Web 2.0 peut contribuer à l'efficacité du travail en équipe. « La communication est plus directe et permet de désengorger le courriel », affirme un répondant. De plus, « l'information est disponible dans sa version la plus à jour, ce qui évite la duplication ». En somme, les répondants remarquent un effet positif sur la résolution de problèmes, la gestion d'équipe et l'aide à la décision. Il devient aussi possible pour des gens de communiquer à distance, ce qui diminue grandement les frais de déplacement.

- ***Le partage d'expertise et le transfert des connaissances acquises***

Les wikis et les applications composites permettent le partage d'expertise et de connaissances entre les employés dans le cadre de projets communs. Ces outils peuvent améliorer la circulation de la documentation technique entre les employés, l'échange de bonnes pratiques, l'accessibilité et la « réutilisabilité » des connaissances et de l'information et, ainsi, permettre l'émergence d'un savoir collectif organisationnel. Ils peuvent aussi faciliter le transfert de connaissances au moment de l'intégration de nouveau personnel.

- ***L'augmentation du sentiment d'appartenance des employés***

Ces utilisations améliorent les rapports de l'organisation avec ses employés et favorisent leur mobilisation.

Veille sur les médias sociaux

« 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 », affirme un répondant.

Plusieurs organisations effectuent de la veille sur les médias sociaux, principalement sur Facebook et Twitter et même sur certains blogues. Cette veille permet de savoir si des internautes parlent de l'organisation, de ses produits ou services (positivement ou non). Par expérience, certains répondants affirment que les leaders d'opinion ont une forte influence sur les réseaux sociaux. Une information peut faire rapidement le tour du Web. Une veille sur les médias sociaux permet d'être plus proactif dans nos actions de communication. Cela permet aussi de s'assurer que personne n'ouvre de compte au nom de l'organisation pour promouvoir ses propres intérêts.

4.3 Les coûts d'implantation et les économies générées

À lumière de la consultation, il est difficile de dire si l'utilisation du Web 2.0 génère des économies. Les initiatives sont pour la plupart trop récentes et elles n'ont pas été soumises à une évaluation. Même si les organisations y voient des bénéfices, elles ne sont pas encore en mesure de les chiffrer. D'ailleurs, peu d'organisations ont fourni une estimation de leurs dépenses en matière de Web 2.0.

Si les applications du Web 2.0 sont généralement gratuites, il en est autrement des coûts de développement liés à la création de plateformes ou de portails ainsi qu'au personnel pour assurer le soutien et la mise en ligne : diffusion d'information, activités de réseautage, dialogue, veille. On doit également tenir compte des coûts relatifs à l'achat et au soutien technique pour les équipements nécessaires, comme les webcams.

À titre d'exemple, le ministère des Finances évalue à 15 000 \$ les coûts de mise en place d'une plateforme pour des consultations budgétaires. Le Musée de la civilisation utilise plusieurs applications Web 2.0 qui requièrent une charge de travail à temps plein (répartie entre deux employés) pour l'élaboration et la gestion des projets. La somme déboursée pour l'implantation de la plateforme VIGIPRO (wiki interne) du Conseil des relations interculturelles est de 43 000 \$.

Certains répondants mentionnent que l'utilisation du Web 2.0 peut s'avérer moins coûteuse que certaines méthodes de promotion classique, mais ils ne peuvent pour l'instant en mesurer les effets. De façon générale, les répondants perçoivent plus ou moins bien les économies potentielles du Web 2.0. Bien que la majorité des répondants perçoive les médias sociaux comme un moyen de communication qui s'ajoute aux médias en place, certains y voient une source d'économies au regard des aspects suivants :

- **La gratuité des applications** – L'accès gratuit aux outils du Web 2.0 réduit les dépenses associées à l'achat de licences et de logiciels coûteux.
- **La mutualisation** – En regroupant leurs offres d'emplois sur un même site régional, Le GPS de la santé et des services sociaux (www.GPSsss.ca), les établissements en santé et services sociaux ont réalisé des économies considérables en frais de publicité.
- **Les coûts évités en déplacement ou en hébergement** – En utilisant un outil de réseautage (VIA), le ministère de l'Éducation a tenu une réunion nationale en télétravail avec plusieurs gestionnaires de l'éducation. Ainsi, d'importantes économies ont été faites : « Il en aurait coûté environ 800 000 \$ pour permettre la participation des 1100 gestionnaires à cette seule rencontre en présence à Québec. »
- **Le transfert des connaissances** – La gestion du savoir, au moyen d'un wiki, permet le transfert des connaissances au moment de l'embauche et de la formation de nouveaux employés.

5. Le Web 2.0 et la transformation de l'État

« Le Web 2.0, c'est le passage de l'ère des communications contrôlées et unilatérales à l'ère de la libre circulation et des échanges bilatéraux en temps réel », déclare un répondant. De façon générale, les personnes consultées ont conscience que l'utilisation du Web 2.0 par le gouvernement du Québec entraîne nécessairement un changement de culture et des façons de faire. Selon les personnes consultées, le Web 2.0 est porteur des transformations suivantes :

- ***Une plus grande transparence et démocratisation de l'information gouvernementale***
Plusieurs répondants affirment qu'en donnant accès à plus d'information l'État contribue à rendre ses organisations plus transparentes. Ainsi, le Web 2.0 amène une diminution du contrôle, par le gouvernement, de l'information gouvernementale. L'information diffusée ne provient plus d'une source unique et gouvernementale, mais de plusieurs sources (internes et externes). Les contenus circulent plus librement, instantanément, et ils peuvent être publiés, ou partagés, par n'importe qui. Les MO devront « revoir leur rapport à l'information et augmenter leur niveau de tolérance aux risques », affirme un répondant. Considérant les dimensions d'interaction, de participation et de liberté de parole, il est suggéré de revoir la

politique de communication du gouvernement pour intégrer de manière adéquate le Web 2.0.

Du coup, « cette nouvelle façon de communiquer aura sans doute un impact sur la structure et le fonctionnement de l'État », rétorque un autre répondant. Les modes de collaboration que suggère le Web 2.0, qui sont basés sur le travail d'équipe, entraînent « généralement le décroisement des structures administratives ». 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 de l'administration publique.

- ***Une réorganisation du travail***

Selon les personnes consultées, le Web 2.0 impose une réflexion majeure au regard de l'organisation du travail. En effet, la notion d'interactivité implique des changements dans les pratiques et des ressources additionnelles dans les organisations publiques, mais aussi une adaptation des processus de travail. Sachant que le Web 2.0 « n'est pas utilisé uniquement par des gens de relations publiques, mais par des employés de tous les niveaux », les organisations devront se questionner afin de décider qui va interagir avec les citoyens sur les réseaux sociaux et quels seront les rôles et les responsabilités de ces personnes. Plusieurs répondants soulignent la nécessité d'établir des normes d'utilisation et de participation des employés sur les médias sociaux pour l'ensemble du gouvernement afin « d'uniformiser et d'harmoniser les pratiques ». Bien sûr, l'utilisation du Web 2.0 requiert des compétences particulières; à cet égard, plusieurs répondants soulignent l'importance de définir les besoins en matière de formation à l'utilisation du Web 2.0 afin de perfectionner les connaissances du personnel et de lui permettre de communiquer efficacement sur les plateformes.

- ***Un changement de comportement et de culture organisationnelle***

Le réseautage social et l'intégration de contenus provenant de multiples sources nécessitent une ouverture propice à la collaboration et à la critique. Un changement de mentalité dans la manière de diffuser l'information et de la traiter s'avère nécessaire. Selon les répondants, les MO devront aussi acquérir de nouvelles habiletés, dont leur capacité à recevoir et à gérer des commentaires, à se montrer ouverts à la critique et à adapter leur fonctionnement et leurs services en conséquence : « ...les employés devront travailler en mode collaboratif et de façon innovatrice », affirme un répondant. De plus, avec cette nouvelle forme de communication et de collaboration, qui amène une plus grande

participation citoyenne, les MO devront « faire confiance aux utilisateurs comme codéveloppeurs et créateurs de contenu ».

6. Les bénéfices escomptés

« Une amélioration de la visibilité et de la notoriété de l'organisation ainsi qu'une meilleure rétroaction sur la qualité des services offerts sont à prévoir. », affirme un répondant.

Comme la communication et l'information sont au cœur de toute organisation, on peut imaginer que la plupart des activités de l'administration publique pourraient bénéficier de l'apport des technologies du Web 2.0, que ce soit dans la communication de l'information, dans l'interaction avec les citoyens, dans l'offre de services aux citoyens ou encore dans la productivité des employés de l'État. Les répondants ont dressé plusieurs listes de bénéfices escomptés par l'utilisation du Web 2.0 au gouvernement. Il est possible de les résumer comme suit :

L'utilisation du Web 2.0 à des fins promotionnelles et informatives auprès des usagers externes

- Amélioration des stratégies de communication
- Meilleure visibilité auprès des citoyens, particulièrement les jeunes
- Augmentation de la vitesse de diffusion de l'information (instantanéité)
- Diffusion de messages sans intermédiaires ni distorsion
- Circulation accrue et continue de l'information
- Meilleure communication avec la population en situation d'urgence
- Meilleure connaissance des services à la population et des MO par les citoyens
- Croissance de l'achalandage sur les sites Web gouvernementaux
- Plus vaste adhésion de la population aux projets et aux programmes gouvernementaux
- Meilleur accès et plus grande disponibilité de l'information gouvernementale
- Augmentation de la transparence de l'État
- Utilisation plus efficace de l'information gouvernementale

L'utilisation du Web 2.0 à des fins interactionnelles auprès des usagers externes

- Amélioration des rapports entre le gouvernement et les citoyens
- Ouverture d'un dialogue (communication bidirectionnelle)

- Accroissement de l'intérêt et plus grande participation citoyenne aux actions du gouvernement
- Accroissement de la mobilisation et de l'engagement civique des jeunes
- Meilleure connaissance des opinions, des préoccupations, des attentes et des besoins de la population et des populations cibles, particulièrement des jeunes
- Connaissance du *pouls* de la population en temps réel (rétroaction rapide) et meilleure veille stratégique grâce aux commentaires recueillis
- Meilleure adaptabilité et ajustement consécutif aux commentaires recueillis
- Plus grande adéquation entre les services rendus et les besoins de la population
- Amélioration de la qualité des services rendus par l'État
- Amélioration de l'image du gouvernement et augmentation de sa notoriété
- Réduction de l'achalandage dans certains services de renseignements généraux (téléphone, courriel)
- Réduction des coûts (diminue le recours à des techniques coûteuses comme les sondages)

L'utilisation du Web 2.0 à des fins de communications internes ou interorganisationnelles

- Amélioration de la collaboration interne et interorganisationnelle
- Augmentation de la productivité et de l'efficacité du travail d'équipe
- Décloisonnement (réduction du travail en silo), partage et enrichissement de l'information
- Mobilisation du personnel réparti sur plusieurs territoires
- Meilleure gestion du savoir (capitalisation de l'information, transfert d'expertise, perfectionnement des compétences)
- Meilleur sentiment d'appartenance des employés envers l'organisation
- Contribution au développement durable : réduction des impressions papier et des déplacements
- Plus grande adhésion des jeunes au marché du travail

7. Les propositions de projets pilotes

Des répondants suggèrent d'utiliser le Web 2.0 de manière progressive. Pour ce faire, certains recommandent de l'implanter d'abord à l'intérieur de l'organisation afin que les employés de l'État puissent se familiariser avec ces nouveaux outils et créer l'ambiance propice à la participation et au partage. Par la suite, pour joindre les usagers externes, toujours dans

l'optique d'y aller progressivement, il est conseillé de commencer par la diffusion d'information factuelle avant d'ouvrir le dialogue. De plus, afin de ne pas s'exposer directement aux critiques, un répondant affirme que « l'écoute » est l'étape préalable à la mise en place d'une stratégie dans les médias sociaux.

Avant d'utiliser une application Web 2.0, « il importe de bien cerner nos besoins, nos objectifs et les clientèles à rejoindre », affirme un répondant. À cet égard, l'expérience de Loto Québec s'avère fort intéressante pour la planification et la mise en place d'un projet Web 2.0. « Grâce à la collaboration de secteurs clés tels que les communications, la sécurité, le juridique et le TI, une vision, des directives ainsi qu'une méthodologie ont pu être proposées à l'ensemble de l'entreprise. Les éléments suivants ont été produits : plan d'intégration, procédure d'intervention, calendriers de contenu et formation. »

Par ailleurs, il est conseillé par quelques répondants d'agir dans une perspective gouvernementale en privilégiant les structures existantes comme Services Québec. « Une structure centralisée devrait être mise en place et servir de catalyseur pour les actions des MO 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 », affirme un répondant. Il semble donc nécessaire de promouvoir une « stratégie organisationnelle » à l'égard du Web 2.0 pour éviter de créer une prolifération d'initiatives isolées.

De cette consultation sont ressortis plusieurs projets pilotes novateurs. De nombreuses idées ont été proposées. Elles sont présentées en annexe, par type d'application (voir l'annexe C).

8. Les solutions apportées aux problèmes soulevés par le Web 2.0

8.1 Les mesures de sécurité à mettre en application

- **Les risques de divulgation de renseignements personnels**

La protection des renseignements personnels est vue comme un défi important dans l'utilisation du Web 2.0 dans la mesure où le contenu est généré par les utilisateurs. La majorité des répondants reconnaissent que le risque de divulgation de renseignements personnels est réel et que leur protection doit être garantie pour assurer la confiance du citoyen.

Il est difficile, voire impossible, pour une organisation d'exercer un contrôle complet sur les utilisations, notamment en ce qui a trait aux réseaux sociaux appartenant à des tierces parties. « Ils ne sont pas assujettis aux mêmes devoirs et obligations que le gouvernement face aux citoyens », affirme un répondant. Ils ont leurs propres conditions d'utilisation et leurs propres règles de confidentialité. Toutefois, certains répondants affirment que si le gouvernement offre lui-même la tribune, il sera plus en mesure de « contrôler » l'accès et l'information qui est diffusée.

Pour plusieurs, il n'y aurait pas lieu de remettre en cause la protection des renseignements personnels si les applications du Web 2.0 sont bien encadrées et si des balises sont clairement définies et diffusées quant à son utilisation. Voici des mesures que proposent les répondants :

- ***Se limiter à l'information de nature publique***

À la lumière de l'information recensée, le Web 2.0 n'est pas propice à des traitements qui nécessitent de l'information personnelle et confidentielle. Plusieurs répondants soutiennent que l'utilisation du Web 2.0 doit se limiter à de la transmission et à des interactions basées sur de l'information factuelle et objective. Ainsi, offrir par le Web des services de santé ou des services sociaux aux citoyens est difficilement envisageable, mais idéal, par exemple, pour réaliser des mandats de prévention.

- ***Aller au-delà des lois en vigueur***

Selon les répondants, il est important que l'utilisation des médias sociaux se fasse dans le respect des lois en vigueur, dont la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. L'utilisateur est responsable de protéger ses renseignements personnels alors que l'État a la responsabilité de protéger les renseignements personnels de la population qui relève de sa compétence. Certains répondants affirment que, dans un contexte d'utilisation du Web 2.0, il est nécessaire de concevoir une politique sur la protection des renseignements personnels qui ira au-delà de la loi en vigueur. Il a été recommandé de mettre en place une politique qui dégage l'organisation de toute responsabilité quant aux contenus et aux opinions véhiculés par un individu quelconque. Il a aussi été suggéré de s'inspirer de ce qui se fait ailleurs, considérant que de nombreuses administrations publiques à travers le monde ont déjà adopté des règles, des guides et des bonnes pratiques³.

3. Voir, entre autres, cette ligne directrice : *Ligne directrice sur l'utilisation acceptable des wikis et des blogues internes au sein du gouvernement du Canada* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=17555>

- **Responsabiliser les citoyens et les employés de l'État**

Beaucoup de répondants soutiennent que le gouvernement doit miser sur l'éducation des citoyens, mais aussi celle de ses employés. Il doit également informer et sensibiliser la population à propos des risques associés à la diffusion de renseignements personnels sur les plateformes accessibles à tous. Il a par ailleurs la responsabilité d'expliquer aux employés de l'État les raisons pour lesquelles il importe de garder confidentiels certains renseignements à propos d'eux-mêmes, de leurs collègues, de leurs usagers ou de l'organisation.

- **Les risques d'invasion par des groupes mal intentionnés**

Afin d'exercer une surveillance sur les contenus véhiculés et d'éviter les diverses formes de dérapage, l'intervention d'un modérateur est souhaitée par plusieurs répondants. Par ce moyen, l'organisation se réserverait le droit d'intervenir en retirant certains types de commentaires ou en retirant le droit de commenter à un utilisateur récalcitrant.

Dans certains cas, il est possible d'adopter le mode modération *a priori* (comme le fait Tourisme Québec sur son site Destination Québec). Ainsi, tout contenu généré par les internautes est préalablement filtré par un membre du personnel avant sa mise en ligne afin d'éviter que soient publiés des contenus inacceptables ou inappropriés (propagande, pornographie, commentaires haineux, racistes, divulgation de renseignements personnels, etc.). Cette étape permettrait aussi de s'assurer, dans une certaine mesure, de la crédibilité des contenus.

Il a aussi été rapporté qu'à l'intérieur des lieux d'échanges se crée un système d'autorégulation naturelle : les provocateurs sont donc identifiés rapidement et ils sont souvent bannis par les autres participants.

Les répondants insistent sur le fait que les commentaires rédigés doivent l'être dans le respect des différentes parties. Des valeurs devraient être privilégiées, telles que la confiance, la responsabilisation, l'éthique, l'intégrité et l'honnêteté. Cependant, certains ajoutent qu'il ne faut pas tout censurer et laisser la possibilité aux internautes de s'exprimer. La modération et la surveillance du contenu généré par l'utilisateur risquent d'entraîner des plaintes si certains individus se disent victimes de censure. Plusieurs ont souligné l'importance de définir des « règles d'utilisation claires et précises ».

- **Les risques liés à une difficile identification des participants**

« Certains internautes se sentent à l'abri derrière l'anonymat de leur clavier et peuvent devenir impolis ou agressifs dans leurs propos [...] Même s'ils sont bloqués dans leur démarche, ces internautes s'inscrivent sous un nouveau nom d'utilisateur et recommencent », affirme un répondant.

En faisant appel au service de fournisseurs tels que Facebook, Twitter et LinkedIn, les MO ne peuvent pas valider l'identification des participants sur leur page ou leur site. Cependant, selon plusieurs répondants, en créant des espaces Web 2.0 gouvernementaux, il serait plus facile pour le gouvernement d'en assurer le plein contrôle car on pourrait, avec un profil d'utilisateur enregistré et authentifié, reconnaître les participants. Afin de s'assurer que chaque participant est bien un citoyen et qu'il n'abuse pas de la participation multiple, les répondants proposent dans leurs réponses quelques mesures d'identification possibles :

- **Confirmation par courriel** – Pour identifier un participant, il serait possible de procéder à une demande d'information (prénom, nom, courriel) pour ensuite confirmer son inscription par courriel afin d'activer son compte. Cette mesure n'empêcherait toutefois pas certains utilisateurs de se créer plus d'un compte en utilisant différentes adresses de courriel.
- **ClicSÉCUR** – Pour des applications du Web 2.0 nécessitant un niveau de sécurité plus élevé, une solution d'authentification plus formelle telle que ClicSÉCUR (service québécois d'authentification gouvernementale) est proposée. L'utilisation de cette infrastructure existante permettrait d'avoir un identifiant par personne, qui donnerait accès à tous les points d'entrée gouvernementaux sans être obligé de se réinscrire.
- **Adresses IP** – Il a aussi été proposé de procéder à la journalisation des adresses IP pour identifier les ordinateurs et restreindre la participation multiple.
- **Test captcha** – Le test captcha, généralement inclus dans un formulaire en ligne, requiert que l'internaute tape les lettres et les chiffres visibles sur une image distordue apparaissant à l'écran, et il permet de vérifier, de façon automatisée, que la réponse provient bien d'un utilisateur humain et non d'un ordinateur. Il a aussi été proposé afin de se prémunir contre les soumissions automatisées et intensives réalisées par des robots malveillants.

- **Clé USB** – La distribution d'une clé USB, à l'image de ce qui se fait en Suisse, est aussi une solution proposée. Chaque clé représente un identifiant unique requis par le citoyen pour l'utilisation des services en ligne du gouvernement.

À la suite de leurs propositions, les répondants s'entendent sur le fait que le processus d'identification et d'authentification doit demeurer simple pour le citoyen. L'inscription ne doit pas être trop complexe pour ne pas rompre l'effet de spontanéité et ne pas décourager la participation de l'utilisateur potentiel. De plus, selon l'application Web 2.0 utilisée, le niveau d'identification requis ne sera pas le même. Il est donc suggéré d'adapter les mesures d'identification selon les besoins et les usages en cause.

8.2 La politique d'utilisation par les employés de l'État

Dans de nombreux États, la question de l'accès aux réseaux sociaux par les employés s'est posée. Il y a une certaine crainte que l'accès à ces réseaux par les fonctionnaires puisse donner lieu à des abus. Il s'avère aussi difficile de tracer la frontière entre une utilisation à des fins professionnelles et celle à des fins personnelles. Certaines organisations ont bloqué l'accès de leurs employés aux réseaux sociaux, certaines en ont limité l'accès aux cadres, tandis que d'autres ont laissé un accès libre à l'ensemble des employés. Il semble clair qu'une politique gouvernementale en la matière doit être appliquée. Les personnes consultées ont été invitées à formuler des recommandations sur la manière d'articuler cette politique.

Tout d'abord, l'opinion est très divisée par rapport à l'accès au Web 2.0 par les employés de l'État. Pour certains, l'accès devrait être limité à certains employés dont la fonction nécessite un tel accès (par exemple les cadres ou le personnel des communications). D'autres croient que, si le Web 2.0 est considéré comme un moyen de communication, il devrait être accessible à tous les fonctionnaires. « Les employés sont des ambassadeurs d'une organisation et leur créativité est essentielle pour relever les défis de demain », affirme un répondant pour qui le fait de bloquer l'accès ne contribue pas à l'évolution des pratiques. Certains rétorquent que seuls quelques fonctionnaires autorisés peuvent se prononcer au nom de l'organisation, mais que l'accès doit être libre pour tous afin d'offrir un milieu de travail stimulant. Un équilibre est donc recherché. Deux types d'accès pourraient être accordés : accès consultatif et accès fonctionnel. Au-delà de ces divergences de point de vue, les répondants proposent des idées afin de définir la politique :

- ***Tenir compte des enjeux et des règles d'éthique***

Il convient de prévenir les risques en matière de sécurité informatique et de prendre les moyens raisonnables pour les réduire au moyen d'une politique d'utilisation clairement définie. Il est suggéré de s'inspirer de la *Directive d'utilisation du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique*, rédigée par le Secrétariat du Conseil du trésor, en y intégrant les préoccupations relatives à l'utilisation des réseaux sociaux. La politique doit donc tenir compte des enjeux et des règles d'éthique propre à ce nouvel usage. Elle doit leur rappeler les obligations qu'ils ont en matière de protection des renseignements personnels et clarifier les comportements attendus.

- ***Donner les moyens à l'organisation de surveiller et de sanctionner***

La politique doit mettre en œuvre des mesures dissuasives portant sur les utilisations inappropriées, au moyen, par exemple, de l'enregistrement des publications et des conversations en ligne. Une limitation de l'usage dans le temps a aussi été suggérée. « Il faut s'assurer que les employés utilisent les médias sociaux à bon escient, et ce, dans le cadre de leur travail seulement. », affirme un répondant.

- ***Responsabiliser les employés et favoriser une meilleure connaissance du Web 2.0***

La politique doit responsabiliser les employés quant aux enjeux associés à l'utilisation du Web 2.0. Il est suggéré par quelques répondants d'éviter de sombrer dans « l'hypercontrôle », et de plutôt sensibiliser et outiller les employés de l'État en vue de leur utilisation du Web 2.0. À ces fins, il a été suggéré d'accompagner la politique d'un programme de sensibilisation et d'éducation ou de créer un outil d'aide à la décision pour les gestionnaires concernant la mise en place de bonnes pratiques, comme l'a fait récemment le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)⁴. À noter aussi que le ministère des Finances a récemment revu sa Directive sur l'utilisation des actifs informationnels et des outils informatiques, notamment au regard de l'accès aux médias sociaux.

- ***Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française***

« Il ne faut pas oublier que les ministères et organismes de l'Administration ont un devoir d'exemplarité quant à la francisation de leurs communications avec les citoyens et les entreprises ainsi qu'à la qualité de la langue française. » Plusieurs outils et plateformes

4. Utilisation des médias sociaux – Aide à la prise de décision MSSS-ASSS

Web 2.0 ne sont pas entièrement en français. Il a été suggéré d'effectuer une évaluation technolinguistique, qui pourrait être réalisée par l'Office québécois de la langue française, afin de recommander dans sa future politique les outils qui sont conformes et les façons de les utiliser adéquatement.

Il est intéressant de souligner que le Secrétariat à la communication gouvernementale travaille actuellement sur ce nouveau mode de communication interactif afin d'orienter et d'encadrer les actions au regard de l'utilisation du Web 2.0 pour l'ensemble des MO.

8.3 La fracture numérique

Malgré la généralisation du Web 2.0, certains citoyens ne veulent pas utiliser Internet, tandis que d'autres ne savent pas comment s'y prendre pour l'utiliser. Sachant que tous ont droit à la même qualité de services, comment s'assurer alors qu'ils pourront bénéficier des mêmes avantages?

De façon unanime, il a été déclaré que l'utilisation des nouveaux outils de communication Web 2.0 ne doit pas se faire au détriment des outils traditionnels. La diversité des populations (troisième âge, éloignement, faible revenu, nouveaux arrivants, etc.) indique qu'il faut conserver des modes de communication diversifiés afin de joindre les citoyens. Le Web 2.0 est généralement vu par les répondants comme un complément ou un support aux autres plateformes existantes qui s'intègrent dans une stratégie globale de communication : « L'arrivée d'un nouveau médium ne signifie pas l'extinction des précédents », affirme un répondant.

Certains soutiennent qu'il est difficile de transposer les avantages intrinsèques du Web 2.0 à d'autres plateformes. L'accessibilité 24 heures sur 24, la disponibilité et la diversité de l'information ainsi que la simplicité de sa présentation font du Web 2.0 un moyen de communication à part. L'utilisation du Web 2.0 ne permettra pas à tous les citoyens de devenir égaux, mais elle assurera à un plus grand nombre la possibilité de s'exprimer et d'avoir accès à l'information. « Si l'emploi d'une technologie permet d'offrir plus de services, on devrait également l'exploiter », affirme un répondant.

Il est important que tous les citoyens puissent avoir le choix d'utiliser ou non ces technologies. Pour cela, le gouvernement doit continuer à déployer des efforts afin de réduire la fracture numérique au Québec. Voici ce que proposent les répondants :

- Améliorer l'accessibilité à Internet à haut débit à coût raisonnable pour toutes les communautés du Québec.
- Se conformer aux normes gouvernementales sur l'accessibilité pour les personnes handicapées afin d'éviter toute discrimination.
- Offrir des services d'accompagnement.
- Soutenir des initiatives menées par des organismes sans but lucratif (OSBL).
- Encourager les initiatives de recherche qui permettent de mieux comprendre la réalité des groupes visés par la fracture numérique, comme l'initiative du CEFRIQ dans le cadre de son projet Génération@ visant à réduire la fracture numérique touchant les personnes âgées.

Tout compte fait, les répondants sont convaincus que la fracture sera moins manifeste au fil du temps.

9. Conclusion

« Les médias sociaux sont nouveaux et peuvent parfois nous effrayer. Cependant, c'est une tendance qui est là pour rester. Les adopter signifie remettre en question nos façons de faire, démocratiser l'information. Mais s'en passer, c'est aussi se couper d'un lien direct avec nos publics et nos clientèles », affirme un répondant.

Cette consultation a permis, dans un premier temps, de constater que plusieurs organisations gouvernementales ont mis en place des initiatives en matière de Web 2.0. Toutefois, elles en sont encore à l'étape des balbutiements, s'appropriant progressivement les outils. 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. D'ailleurs, plusieurs répondants se questionnent sur l'apport de ce média à leur organisation de même que sur les avantages et les risques d'une telle utilisation.

Cette consultation a permis également de réaliser que plusieurs répondants sont conscients que l'utilisation du Web 2.0 nécessite une évolution et une adaptation de la part du gouvernement. Cependant, 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, transferts de connaissances et sentiment d'appartenance).

À cet égard, à la suite de cette première phase de consultation, on constate que trois principaux avantages peuvent découler d'une utilisation des outils du Web 2.0 dans la perspective de l'amélioration des services aux citoyens et du fonctionnement interne de l'État, à savoir :

- la transparence du gouvernement,
- la collaboration entre les fonctionnaires et les organismes,
- et la participation véritable des citoyens.

Ces trois principes ont été réunis par de nombreux gouvernements sous le même vocable « gouvernement ouvert ». Une telle approche est nécessaire pour tirer pleinement profit du potentiel des outils offerts par le Web 2.0.

C'est dans cette perspective que se poursuivra la démarche de consultation auprès des employés de l'État et des internautes québécois.

10. Bibliographie

CEFRIQ (2010). « L'explosion des médias sociaux », *NETendances*, vol.1, n° 1, 20 p., [En ligne] Document numérique consulté le 25 mars 2011 à <http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/NETendances-Vol1-1.pdf>

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 25 mars 2011 à http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/ca_govt_web20_mar08_FR.pdf

ANNEXE A – Tableau statistique

Remarque : Le tableau statistique présenté ci-dessous a été créé uniquement à partir des renseignements reçus des répondants.

Adoption Web 2.0		Types d'application												Outils utilisés															Fonctions											
#	Répondants	Oui	Non	A venir	Blogues	Internes	Externes	Mashups	Internes	Externes	Wikis	Internes	Externes	Réseaux sociaux	Internes	Externes	YouTube	Twitter	Facebook	Flickr	LinkedIn	Viadeo	Vimeo	Sharepoint	My space	Via	Dropbox	Google doc	Podcasts	DecClick / Omnivox	Listserve	Delicious	Skype	Ustream	Fils RSS	Collaboration interne	Informationnelle ext.	Interactionnelle ext.		
Ministères																																								
1	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, Normand Johnston	1			1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1		1						1					1	1			1	1	1	1	
2	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Louise Pagé	1			1	1	1				1	1		1	1	1	1	1	1		1					1	1					1					1	1	1	
3	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Dominique Savoie	1			1		1				1		1		1		1	1	1	1															1	1		1		
4	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Philippe Filion		1																																					
5	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Marie-Claude Champoux	1						1		1																													1	
6	Ministère de la Culture, des Communications et Cond. féminine, Christine St-Pierre	1			1		1							1		1		1	1	1			1												1		1	1		
7	Ministère de la Famille et des Aînés, Christianne Barette	1												1		1	1		1																			1		
8	Ministère de la Justice, Denis Marsolais		1	1																																				
9	Ministère de la Santé et Services sociaux, Jacques Cotton	1			1		1							1		1	1	1	1																			1	1	
10	Ministère de la Sécurité publique, Robert Latrenière	1			1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1											1						1	1	1	1	
11	Ministère des Affaires municipales, des Régions et Occ. du territoire, Marc Lacroix	1			1	1	1	1	1	1		1	1		1		1		1	1																1	1	1	1	
12	Ministère des Finances, Gilles Paquin	1			1		1												1																				1	1
13	Ministère des Relations internationales, François Turenne	1			1		1							1		1	1	1	1		1	1																1	1	
14	Ministère des Ressources naturelles et de la Faune, Robert Sauvé	1			1		1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1						1											1	1	1	1	
15	Ministère des Services gouvernementaux, Denys Jean	1									1	1																										1		
16	Ministère des Transports, Michel Boivin	1			1		1											1																					1	
17	Ministère du Développement durable, Frédéric Guay	1			1		1							1		1		1	1																			1	1	
18	Ministère du Dév. économique, de l'Innovation et de l'Exp., Christine Tremblay	1			1		1	1		1				1		1		1				1														1	1	1	1	
19	Ministère du Tourisme, Suzanne Giguère	1					1		1		1	1		1	1	1	1		1	1																		1	1	
20	Ministère du Travail, Jocelin Dumas		1																																					
21	Ministère du Revenu, Jean St-Gelais	1									1	1		1		1																					1	1		
22	Secrétariat du Conseil du trésor, Denys Jean	1									1	1																									1			
Organismes publics																																								
23	Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi Témiscamingue, Lise St-Amour		1																																					
24	Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale Nationale, Pierre Lafleur	1												1		1			1																			1		
25	Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, Christine Daniel	1						1		1				1		1			1																			1		
26	Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Jean-François Foisy		1	1																																			1	
27	Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie, France Simoneau	1									1	1		1		1			1																			1		
28	Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Guy Morissette		1																																			1	1	
29	Agence de la santé et des services sociaux de Mauricie et Centre Qc, Danielle Couture	1			1		1							1		1		1	1																			1		
30	Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, David Levinel	1			1		1							1		1	1	1	1																			1		
31	Agence de la santé et des services sociaux de Thetford, Hélène Duval		1																																					
32	Agence de la santé et des services sociaux du Bas St-Laurent, Claude Lévesque		1																																					
33	Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay, Martine Couture		1																																					
34	Assemblée nationale du Québec, Diane Boivin	1		1	1		1				1	1	1	1		1			1																		1	1	1	
35	Autorité des marchés financiers, Lise Racicot		1																																					
36	Bureau d'audiences publiques sur l'environnement, Pierre Renaud	1			1		1							1		1																						1	1	
37	Bureau de la Capitale-Nationale, Claude Pinault																																						1	1
38	Commissaire au lobbyisme du Québec, Geneviève Brodeur		1																																					
39	Commission administrative des régimes de retraite et d'ass., Jocelyne Dagenais		1																																					
40	Commission d'accès à l'information, Jean Chartier		1	1																																				
41	Commission de la fonction publique, Doris Paradis		1																																					
42	Commission de la santé et sécurité au travail, Luc Meunier	1			1	1								1		1	1	1	1																		1	1	1	
43	Commission des services juridiques, Yves Carrière		1																																					
44	Commission des droits de la personne et de la jeunesse, Géatan Cousineau	1												1		1			1																			1	1	
45	Commission des lésions professionnelles, Jean-François Clément	1			1	1					1	1																									1			
46	Commission des transport du Québec, Claude Côté	1									1	1																									1			
47	Commission québécoise des libérations conditionnelles, Marie-Andrée Trudeau		1																																					
48	Conseil de gestion de l'assurance parentale, Geneviève Bouchard		1																																					
49	Conseil de la justice administrative, Normand Bolduc		1																																					

* Organisme non gouvernemental

ANNEXE B

Liste des activités recensées

Remarque : Cette liste présente plusieurs initiatives relatives au Web 2.0. Toutefois, le tableau statistique demeure la première référence sur le plan du recensement. De plus, les activités présentées ci-dessous sont tirées uniquement des renseignements reçus des répondants.

LES BLOGUES

Activités pour les usagers externes	
	Ministères ► Le blogue de l'Agenda 21 de la culture du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF) : http://www.agenda21c.gouv.qc.ca Le MCCCF a mis sur pied une plateforme interactive qui appelle aux échanges sur ce qu'est la culture aujourd'hui et ce qu'elle devrait être demain. Il s'agit d'une tribune alimentée par des collaborateurs du Ministère, qui échangent avec des citoyens et organisations du grand public. Le site utilise principalement le blogue, mais aussi d'autres moyens du Web 2.0 (lien vers Facebook, Twitter, Flickr, RSS, Vimeo). Cette démarche sert à alimenter les travaux d'élaboration de l'Agenda 21 de la culture au Québec.
	► Le blogue de l'équipe de géomatique du ministère de la Sécurité publique (MSP) : http://geomsp.msp.gouv.qc.ca/blogue Lancé en mars 2010, le blogue de l'équipe de géomatique du MSP permet de créer une interaction avec les internautes. Le Ministère diffuse de l'information et recueille les commentaires. On y trouve des renseignements sur la vision, les services, les innovations technologiques, les publications, les événements, les réalisations techniques, des trouvailles et bien d'autres.
	► Le blogue de la délégation générale du Québec à New York du ministère des Relations internationales (MRI) : http://www.quebecnewyorkblog.org/ Ce blogue a fait l'objet d'un projet pilote qui a permis au MRI de constater que le Web 2.0 est une avenue pertinente et intéressante pour entretenir un dialogue avec les groupes cibles des territoires couverts par les représentations du gouvernement du Québec à l'étranger et pour élargir le réseau de personnes-ressources des conseillers qui y travaillent.
	Organismes publics ► Le blogue du Musée de la civilisation : www.mcq.org/blogue

	Réseau de la santé ► Le blogue du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre De-Saurel : www.imaginetonmonde.ca Le blogue a été créé dans le cadre de la campagne de recrutement de personnel <i>Imagine ton monde</i>. Réseau de l'éducation ► Le blogue <i>Le réseau des répondantes et répondants TIC des collèges du Québec</i> : http://www.reptic.qc.ca/ Ce réseau de partage et d'échanges utilise des ressources du Web 2.0 et constitue une véritable communauté d'apprentissage et d'information.
	Ministères ► Le compte Twitter du MSP : http://twitter.com/#!/secpubliqueqc ► Le compte Twitter du MRNF : http://twitter.com/MRNF Le MRNF l'utilise simplement comme fil de presse pour diffuser les actualités. Ce compte est animé par la Direction des communications. ► Le compte Twitter du MRI : http://twitter.com/#!/MRI_Quebec ► Le compte Twitter du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) : http://twitter.com/MDEIE Le MDEIE l'utilise uniquement pour diffuser de l'information : publications, événements, actualités. ► Le compte Twitter de Bonjour Québec du ministère du Tourisme (MTO) : http://twitter.com/#!/ BonjourQuebec ► Le blogue de l'Agenda 21 de la culture du MCCC : http://twitter.com/#!/Agenda21C Organismes publics ► Le compte Twitter d'Emploi Québec : http://twitter.com/#!/Emploi_Quebec ► Le compte Twitter de la Sûreté du Québec : http://twitter.com/#!/sureteduquebec/ ► Le compte Twitter de la Commission de la capitale nationale (CCNQ) : http://twitter.com/#!/CCNQ

► **Le compte Twitter de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) :** <http://twitter.com/#!/LaCSST>

► **Le compte Twitter du Curateur public du Québec :** <http://twitter.com/#!/CurateurPublic>

► **Le compte Twitter de l'Office québécois de la langue française pour les prix Francopub :** <http://twitter.com/#!/PrixFrancopub>

Dans le cadre d'un projet pilote, l'OQLF s'est doté d'un compte Twitter pour promouvoir les prix Francopub auprès des créateurs et des agences de publicité. Ces prix récompensent les créations publicitaires qui se distinguent par la qualité du français.

► **Le compte Twitter de LOJIQ, les Offices jeunesse internationaux du Québec :** <http://twitter.com/#!/LOJIQ>

► **Le compte Twitter du Conseil supérieur de la langue française :**
https://twitter.com/#!/CSLF_QC

Députés

► **Le compte Twitter personnel du député du PLQ Norbert Morin :**
<http://twitter.com/norbertmorin>

Réseau de la santé

► **Le compte Twitter du CSSS de Trois-Rivières :** <http://twitter.com/CSSSTR>

Le CSSS publie une fois par semaine un « tweet santé ». Il fait la promotion de campagnes de santé publique ou encore rapporte les bonnes nouvelles de l'établissement. Ce compte a été créé à l'occasion de la campagne de vaccination contre la grippe H1N1, alors que l'organisation donnait des nouvelles deux fois par jour sur l'achalandage.

► **Le compte Twitter de l'Hôpital Douglas :** <http://twitter.com/#!/institutdouglass>

Initiatives individuelles

► **Le compte Twitter eGouv :** <http://twitter.com/#!/eGouvQC>

Créé par trois responsables Web du gouvernement dans le but de partager, d'apprendre et d'échanger sur les médias sociaux.

► **Le compte Twitter de la ministre Michelle Courchesne :**
http://twitter.com/#!/m_courchesne

► **Le compte Twitter de l'attachée de presse de la ministre responsable du**

	Conseil du statut de la femme : http://twitter.com/#!/beatricefarand ► Le compte Twitter du directeur de la santé publique, le Dr Richard Lessard : http://twitter.com/#!/Santepub_Mtl
CONSULTATIONS PUBLIQUES	Ministères ► Les consultations prébudgétaires du ministère des Finances (MFQ) : http://consultations.finances.gouv.qc.ca/fr/je-m-informe Le MFQ tient des consultations prébudgétaires en ligne. Les citoyens ont la possibilité d'exprimer leurs idées et de donner leur avis sur différents aspects des prévisions budgétaires du gouvernement. Des questions sont soumises, et les citoyens sont invités à participer au débat et à proposer des solutions à des problématiques. ► Les consultations publiques du MRNF : www.consultation-adf.mrnf.gouv.qc.ca Le MRNF a tenu une consultation publique du 12 octobre 2010 au 28 janvier 2011 pour connaître l'opinion de la population sur deux dossiers clés du nouveau régime forestier : la stratégie d'aménagement durable des forêts et les modalités proposées pour le futur règlement sur l'aménagement durable des forêts. Organisations publiques ► Les consultations publiques de l'Assemblée nationale (ASSNAT) : http://www.assnat.qc.ca/fr/exprimez-votre-opinion/index.html L'Assemblée nationale offre sur son site, depuis juin 2010, la possibilité de participer à une consultation en ligne organisée par une commission parlementaire. Il est aussi possible, depuis mars 2010, de commenter un sujet à l'étude par les députés, soit un projet de loi ou un avant-projet de loi, ou de commenter les travaux d'une consultation publique ou d'un mandat d'une commission parlementaire.
Activités internes ou interorganisationnelles	
BLOGUES/ FORUMS INTERNES	Ministères ► SIGAT Partage du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) Le MAMROT vise à promouvoir la philosophie de collaboration entre le gouvernement et les usagers de SIGAT (Système d'information en gestion et en aménagement du territoire) en provenance des organisations municipales et régionales. Le SIGAT Partage offre une vitrine pour les projets d'acquisition et de production de données géographiques. Les utilisateurs sont invités à consulter, publier, discuter et suivre l'évolution de différents projets géomatiques menés en partenariat. Le système offre un forum sur la géomatique et l'aménagement du territoire, qui est ouvert tant aux utilisateurs municipaux et régionaux qu'aux ministères et organismes. ► Forum interne du MSP Ce forum interne a été utilisé pour faciliter les discussions et simplifier l'accès aux réponses au cours des travaux touchant un précédent projet de loi relatif aux services correctionnels. Le forum a

	aussi été utilisé pour l'élaboration du prochain plan stratégique du MSP. ► Communauté de pratique du MAPAQ Cette communauté a été implantée en 2010 afin de favoriser le partage des connaissances entre les membres du personnel inspecteur du MAPAQ. Elle permet notamment la diffusion d'information sur les procédures de travail et des échanges entre les inspecteurs. Ce nouvel outil permet de briser l'isolement et de rapprocher les inspecteurs de toutes les régions du Québec, en plus d'harmoniser les façons de faire. Organismes publics ► Le blogue du président de la Société des casinos du Québec (SCQ) Le président a mis en place un outil de communication qui lui permet de réagir rapidement aux préoccupations des employés et de voir leur réceptivité relativement aux messages qu'il souhaite diffuser. ► Réseau de veille sur les politiques publiques du Secrétariat aux priorités stratégiques L'objectif du réseau est d'éclairer la réflexion des décideurs sur les tendances et les faits porteurs qui peuvent influencer sur les politiques publiques du Québec. Les utilisateurs enregistrés peuvent, sous la supervision éditoriale d'un coordonnateur gouvernemental, y consulter et y publier des articles de veille de même que réagir à des articles publiés. Le site est sécurisé. Environ 500 membres peuvent l'utiliser, et une partie seulement est disponible aux employés de la fonction publique.
--	---

LES APPLICATIONS COMPOSITES (MASHUPS)

Activités pour les usagers externes	
MASHUPS	Ministères ► Le site Québec 511 du ministère des Transports (MTQ) : www.quebec511.gouv.qc.ca Le site Québec 511 offre aux citoyens la possibilité d'être informés en temps réel des conditions routières par différents moyens de communication tels que le téléphone intelligent, la tablette électronique et l'écran tactile multipoint (iPhone, iPad et iPod Touch). Les usagers de la route peuvent utiliser ces appareils pour 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 sur les 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. ► Le site Destination Québec du MTO : www.destinationquebec.com Le site Destination Québec permet aux internautes de découvrir la destination québécoise vue et vécue par les touristes, qu'ils viennent du Québec ou d'ailleurs. On peut y voir et y partager des photos et des vidéos qui sont géolocalisées grâce à l'interface de programmation cartographique de Google Maps. Les contenus provenant des internautes sont examinés avant leur diffusion sur

	le site. En partageant des contenus sur Destination Québec, les internautes deviennent non seulement des producteurs de contenus, mais également des ambassadeurs de la destination québécoise. ► Le site SortiesMétéo du MTO : www.bonjourquebec.com/sortiesmeteo Le site SortiesMétéo suggère des activités touristiques et il indique la météo d'heure en heure sur la même page. En fonction de la géolocalisation de l'utilisateur ou de la ville qu'il sélectionne, SortiesMétéo 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 MTO pour suggérer à l'utilisateur les idées de sorties à proximité. ► Le portail Québec géographique du MRNF : http://www.quebecgeographique.gouv.qc.ca/ Ce portail donne accès aux citoyens et aux entreprises à des cartes, atlas et produits d'information disponibles dans les ministères et organismes du gouvernement du Québec. On y trouve, entre autres, le répertoire des services gouvernementaux, un localisateur des services de garde et un localisateur des centres locaux d'emploi. ► Le portail éducatif Plein de ressources du MRNF: http://education.mrnf.gouv.qc.ca Le portail s'adresse aux enseignants et aux élèves du primaire et du secondaire. Plusieurs facettes du Web 2.0 sont disponibles sur ce site : outils de vote et d'appréciation, fonction de partage sur les plateformes Facebook et Twitter, jeux-questionnaires, etc. Organismes publics ► Le GPS de la santé et des services sociaux : http://GPSsss.ca Le microsite propose une expérience interactive. Par sa démarche personnalisée et ludique, il favorise la recherche d'emploi dans tous les établissements de santé et de services sociaux, et cela dans l'ensemble des régions du Québec. En regroupant leurs offres d'emplois sur un même site régional, les établissements ont réalisé des économies considérables en matière de frais de placement médias. ► Le site Mon dossier citoyen de Services Québec : https://mondossiercitoyen.gouv.qc.ca/
OUTILS FACILITANT LE PARTAGE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX (WIDGET, ADDTHIS)	Ministères ► Le site Web du MDEIE : http://www.mdeie.gouv.qc.ca/accueil/ Le Ministère se sert de l'utilitaire de partage <i>widget</i> (composant d'interface graphique) afin de permettre aux internautes d'utiliser l'un ou l'autre de la dizaine de réseaux sociaux prévus afin de partager l'information qui les intéresse. ► Le microsite du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) <i>Vous avez une place au Québec</i> : www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/placeauquebec Le Ministère utilise l'application AddThis qui permet aux internautes de recommander des pages

	Web à d'autres utilisateurs, par l'intermédiaire des réseaux sociaux. Elle permet également de mesurer l'appréciation d'un site et de sonder les utilisateurs à cet égard.
Activités internes ou interorganisationnelles	
MASHUPS INTERNES	Ministères ► G.O. Loc et Géoconférence du MSP La sécurité civile utilise ces deux applications composites (<i>mashups</i>) avec ses partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi qu'avec les employés de l'État. ► GéoRISC du MSP GéoRISC regroupe et standardise l'ensemble de l'information cartographique et descriptive sur les principaux risques touchant le territoire. À terme, ce portail puisera ses renseignements de diverses sources et offrira une information à valeur ajoutée aux intervenants en sécurité civile des MRC, à des municipalités et à des ministères et organismes du gouvernement du Québec. ► GéoAménagement, GéoInfrastructure et GéoSOMAE du MAMROT Le MAMROT a mis en place des services de diffusion de données géographiques pour les usagers internes. Organismes publics ► Le projet Gestion intégrée des documents (GID) de la Régie des rentes Ce projet a pour objectif de rendre les documents administratifs partageables et de faciliter l'échange de connaissances explicites. À cette fin, des sites collaboratifs à l'usage des employés ont été conçus, tels que Environnement de travail électronique et Carrefour des connaissances. Ces sites intègrent d'autres fonctions du Web 2.0 comme les blogues et les wikis.

LES WIKIS

Activités pour les usagers externes	
 WIKIPÉDIA L'Encyclopédie libre	Ministères ► La page Wikipédia du MAPAQ : http://fr.wikipedia.org/wiki/Ministère_de_l'Agriculture,_des_Pêcheries_et_de_l'Alimentation_du_Québec ► La page Wikipédia du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) : http://fr.wikipedia.org/wiki/Ministère_de_l'Emploi_et_Solidarité_sociale

	► La page Wikipédia du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) : http://fr.wikipedia.org/wiki/Ministère_de_la_Santé_et_des_Services_sociaux_du_Québec Organismes publics ► La page Wikipédia de l'Assemblée nationale (ASSNAT) : http://fr.wikipedia.org/wiki/Assemblée_nationale_du_Québec ► La page Wikipédia du Curateur public du Québec : http://fr.wikipedia.org/wiki/Curateur_public_du_Québec
Activités internes ou interorganisationnelles	
WIKIS	Ministères ► Le wiki du Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI) du MSG : https://intranetmsg.gouv.qc.ca/wiki/wikibdpi Cet outil est utilisé pour le partage d'information entre les ministères et organismes responsables de certains dossiers avec le BDPI. L'organisation se sert de l'outil Twiki www.twiki.org. La plateforme est utilisée pour répondre aux besoins de quatorze groupes de personnes, et elle permet de partager des documents sur différents sujets. Organismes publics ► Le wiki de La Financière agricole (FADQ) Un wiki est utilisé par le personnel de l'organisation. La Financière agricole en fait actuellement usage pour assurer une meilleure gestion du savoir (<i>knowledge management</i>) par le transfert de connaissances acquises. ► Le wiki interministériel ACRIgéo : https://intranetmsg.gouv.qc.ca/wiki/acri Dans le dossier de l'Approche de coopération en réseau pour l'information géographique (ACRIgéo), 22 ministères et organismes membres de la Table gouvernementale de coopération en information géographique utilisent un wiki pour élaborer des documents et les partager entre eux. Le wiki sert aussi à partager des données géographiques. ► Le wiki de la Commission des transports du Québec (CTQ) Dans le cadre du projet SIM (Système intégré de mission), la CTQ a mis sur pied un site Web modifiable par l'équipe de projet. ► Le wiki de l'Assemblée nationale (ASSNAT) L'équipe du projet Vigie, visant la refonte du site Web et la modernisation de la gestion de l'information, s'est dotée d'un wiki pour créer et conserver toute l'information pertinente au projet et la partager avec les employés et les consultants de l'extérieur engagés dans le projet.

	► La plateforme VIGIPRO utilisée par le Conseil des relations interculturelles L'organisation a implanté un réseau virtuel de partage de connaissances pour favoriser la mise en œuvre de pratiques innovatrices en matière de traitement et de représentation de la diversité dans les médias et l'industrie publicitaire du Québec. Cette plateforme est un réseau fermé, avec possibilité d'entrer sur invitation, conçu par le Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ). Elle comprend : bibliothèque virtuelle, forum interactif, publication de bulletins de veille et cartographie d'expertise. Le réseau compte 69 utilisateurs appartenant à diverses organisations. ► Le wiki de l'Agence de santé et de services sociaux (ASSS) de l'Estrie L'Agence utilise un wiki comme base de connaissances contenant la documentation informatique des établissements de la région. Ce site wiki rend disponible la documentation des différents établissements aux techniciens locaux et à ceux du centre d'assistance régional. Cela permet une certaine standardisation et une synergie dans la rédaction de la documentation.
--	---

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Activités pour les usagers externes	
	Ministères ► La page Facebook du MESS : http://www.facebook.com/pages/Ministère-de-Emploi-et-de-la-Solidarité-Sociale/117091071653627 ► La page Facebook pour l'événement <i>La semaine des enseignantes et enseignants</i> du MELS Pour l'événement, le Ministère a dirigé à partir de son site Web l'envoi de cartes virtuelles sur Facebook. Un étudiant ou un parent pouvait, directement dans sa boîte de messagerie Facebook ou sur le mur de sa page Facebook, envoyer une carte pour remercier un enseignant. ► La page Facebook pour la campagne <i>Chapeau les filles!</i> du MELS La campagne vise à valoriser les métiers traditionnellement masculins auprès des jeunes filles ou des femmes et à les encourager à persévérer. ► La page Facebook pour l'événement <i>La journée nationale du sport et de l'activité physique</i> du MELS : http://www.facebook.com/pages/Journée-nationale-du-sport-et-de-lactivité-physique-Montréal/133195930081824 ► La page Facebook pour la campagne <i>Avenir en santé</i> du MSSS : http://www.facebook.com/avenirensante La campagne <i>Avenir en santé</i> vise à faire connaître aux jeunes les métiers dans le secteur de la santé. ► La page Facebook de la délégation générale du Québec à New York du MRI :

<http://www.facebook.com/QuebecNewYork>

► **La page Facebook pour l'événement *La fête de la pêche* du MRNF :**

www.facebook.com/fetedelapeche

► **La page Facebook Bonjour Québec du MTO :**

<http://www.facebook.com/group.php?gid=8081772889&v=wall>

Le MTO a créé le groupe Bonjour Québec sur Facebook afin de diffuser de l'information touristique et de permettre le dialogue avec la clientèle.

Organismes publics

► **La page Facebook de la CSST :** <http://www.facebook.com/laCSST>

► **La page Facebook de Loto Québec :** <http://www.facebook.com/lotoquebec>

► **La page Facebook de la Société des bingos du Québec (SBQ) :**

<http://www.facebook.com/bingoquebec>

La SBQ utilise Facebook pour communiquer de l'information concernant son industrie et le soutien qu'elle apporte aux organismes sans but lucratif (OSBL).

► **La page Facebook d'Emploi Québec :** <http://www.facebook.com/emploiquebec>

L'organisation publie principalement de l'information sur les programmes qui s'adressent particulièrement aux jeunes. Elle présente, entre autres, les salons et événements liés à l'emploi.

► **La page Facebook pour la campagne régionale *Fruits et légumes en vedette* de l'ASSS de la Capitale-Nationale :**

<http://www.facebook.com/pages/Fruits-et-légumes-en-vedette-Région-de-la-Capitale-Nationale/109037182498874?sk=wall>

► **La page Facebook de la CDPDJ :** <http://www.facebook.com/pages/Commission-des-droits-de-la-personne-et-des-droits-de-la-jeunesse/171258630277>

► **La page Facebook de la Régie des rentes :**

<http://www.facebook.com/pages/Régie-des-rentes-du-Québec/120228531358243>

D'abord créée dans le contexte d'une campagne particulière s'adressant aux bénéficiaires du programme Soutien aux enfants, la page se veut actuellement le reflet des activités de promotion en cours : affichage des éléments de campagne, alimentation du babillard par des questions hebdomadaires, réponses aux questions posées, etc. (expérimentation dans le cadre d'un projet pilote avec le CEFRIO)

► **La page Facebook de la Commission de la capitale nationale :**
<http://www.facebook.com/CCNQuebec>

► **La page Facebook de Services Québec (*Mon dossier citoyen*) :**
<http://www.facebook.com/mondossiercitoyen>

Cette page a été créée pour faire la promotion de l'application *Mon dossier citoyen* afin de connaître l'opinion des citoyens à propos des parcours thématiques qu'ils aimeraient trouver dans cette application. Ce projet est compris dans un projet pilote conjoint avec le CEFRIO.

► **La page Facebook de l'Office de la protection du consommateur**

► **La page Facebook du Curateur public du Québec :**
<http://www.facebook.com/pages/Curateur-public-du-Québec/112354595448483>

► **La page Facebook de LOJIQ, Les Offices jeunesse internationaux du Québec :** <http://www.facebook.com/LOJIQ>

LOJIQ diffuse sur sa page Facebook des renseignements principalement pour informer ses groupes cibles à propos des nouveautés et pour recruter des participants à des projets. LOJIQ envisage également d'utiliser sa page Facebook pour offrir une forme de service à la clientèle.

► **La page Facebook de l'ASSS de l'Estrie :**
<http://www.facebook.com/pages/Agence-de-la-santé-et-des-services-sociaux-de-l'Estrie/178080782062>

L'Agence utilise occasionnellement sa page Facebook dans le cas d'épidémies et à l'occasion de certaines campagnes de recrutement.

► **La page Facebook du Musée de la civilisation :**
<http://www.facebook.com/museedelacivilisation>

► **La page Facebook pour le projet ITMOD (Projet d'intégration technologique de la main d'œuvre appartenant à la diversité) du Conseil des relations interculturelles**

Cette page a été créée pour offrir un lieu de rencontre virtuel aux entreprises à la recherche de personnel compétent et aux chercheurs d'emploi qui ont été formés à l'étranger.

► **La page Facebook du Conseil supérieur de la langue française :**
<http://www.facebook.com/pages/Conseil-supérieur-de-la-langue-française/298630144623>

Députés

► **La page Facebook du député du PLQ Norbert Morin :**

	http://fr-ca.facebook.com/people/Norbert-Morin/100001902664648?sk=wall Le député utilise Facebook pour maintenir le contact avec les citoyens. Réseau de la santé ► La page Facebook de l'Hôpital Douglas : http://www.facebook.com/institutdouglas Réseau de l'éducation ► La page Facebook du Cégep Sainte-Foy : www.facebook.com/cegepsaintefoy Initiatives individuelles ► La page Facebook du directeur de la santé publique de Montréal : http://www.facebook.com/santepubmtl ► La page Facebook eGouv : http://www.facebook.com/egouvquebec Créée par trois responsables Web du gouvernement dans le but de partager, d'apprendre et d'échanger sur les médias sociaux.
	Ministères ► La chaîne YouTube <i>mapaquebec</i> du MAPAQ : http://www.youtube.com/user/mapaquebec La chaîne comprend plusieurs vidéos, dont certains présentant des conseils pratiques sur la sécurité des aliments et des liens vers divers éléments du site Web ministériel du MAPAQ. ► La chaîne YouTube du MELS : http://www.youtube.com/user/MELSQuebec ► La chaîne YouTube du MTO : www.youtube.com/tourismequbec Le MTO a créé une chaîne YouTube. Il y diffuse des vidéos promotionnelles du Québec touristique. Les internautes peuvent commenter les vidéos et s'abonner afin d'être avisés chaque fois qu'une nouvelle vidéo s'ajoute. ► La chaîne YouTube du MSP : http://www.youtube.com/user/securitepubliqueqc ► La chaîne YouTube du MESS : http://www.youtube.com/user/promomess ► La chaîne YouTube du MRNF : http://www.youtube.com/mrnfquebec

	Organismes publics ▶ La chaîne YouTube de l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de Montréal : http://www.youtube.com/user/santepubmtl1 ▶ La chaîne YouTube de la CSST : http://www.youtube.com/user/LaCSST ▶ La chaîne YouTube de la Régie des rentes : http://www.youtube.com/RegiedesRentesdaQc ▶ La chaîne YouTube de Commission de la capitale nationale : http://www.youtube.com/user/CCNQuebec ▶ La chaîne YouTube de LOJIQ, Les Offices jeunesse internationaux du Québec : http://www.youtube.com/user/lojiqtv ▶ La chaîne YouTube du Conseil supérieur de la langue française : http://www.youtube.com/user/CSLF1 ▶ Vidéos de l'Office de la protection du consommateur sur YouTube
	Ministères ▶ La page LinkedIn du MAPAQ : http://www.linkedin.com/company/ddme-mapag ▶ La page LinkedIn du MRI : http://www.linkedin.com/company/minist-re-des-relations-internationales Réseau de l'éducation ▶ Le compte LinkedIn du Cégep Sainte-Foy Initiatives individuelles ▶ LinkedIn utilisé par des employés du MDEIE Une centaine d'employés du MDEIE sont membres de ce réseau. Plusieurs font partie de groupes de discussion, souvent fermés, qui échangent sur des sujets touchant leur secteur d'activité professionnelle avec des individus représentant des organisations clientes ou avec des partenaires du MDEIE.

	Ministères ► Le compte Flickr de Bonjour Québec du MTO : http://www.flickr.com/photos/quebectravel/ Le MTO a également un compte sur Flickr afin de partager des photos du Québec et d'accroître ainsi sa notoriété. Des demandes de prêt de photos ont ainsi été générées par différents médias et organisations touristiques. Organismes publics ► Le compte Flickr du Musée de la civilisation : http://www.flickr.com/people/museedelacivilisation/ Le Musée l'utilise pour échanger des photos. ► Le compte Flickr de la Société des casinos du Québec (SCQ) ► Le compte Flickr de LOJIQ, Les Offices jeunesse internationaux du Québec : http://www.flickr.com/photos/lojiq/ Réseau de la santé ► Le compte Flickr de l'Hôpital Douglas : http://www.flickr.com/photos/institut-douglas/sets/
USTREAM	Organismes publics ► Ustream est utilisé pour les rencontres <i>Participe Présent</i> du Musée de la civilisation : www.mcq.org/participe Le Musée l'utilise pour des vidéodiffusions en direct avec clavardage intégré au cours des soirées d'échanges et de débat sur des sujets d'actualité.
Activités internes ou interorganisationnelles	
GOOGLE DOC	Ministères ► Google doc est utilisé par le MSP dans le cadre d'un projet de refonte Un projet de refonte a été grandement facilité au MSP grâce à Google doc qui a favorisé le travail collaboratif entre les divers intervenants engagés dans le projet. Cet outil a permis la centralisation des activités pour la planification, le suivi et la rédaction des contenus.
SHAREPOINT	Ministères ► SharePoint est utilisé par le MRNF Dans le projet COOP-IG, les secteurs du Ministère utilisent SharePoint pour gérer et partager les ententes de partage d'information géographique entre le MRNF et les organismes autorisés agissant en son nom.
PLATEFORME VIA	Ministères

	► La plateforme VIA du MELS Le ministère de l'Éducation tient chaque année des rencontres nationales des gestionnaires de l'éducation des commissions scolaires et des établissements privés du primaire et du secondaire. L'automne dernier, ces rencontres se sont déroulées à distance par l'intermédiaire d'un outil de réseautage (VIA), qui a permis aux participants de se brancher à distance et d'interagir entre eux et avec le Ministère.
--	---

ANNEXE C

Propositions de projets pilotes

BLOGUES ET MICROBLOGUE	<u>Activités avec les usagers externes</u> ► Blogues avec des professionnels de la santé (<i>réseau de la santé</i>) Cela permettrait de démystifier les services offerts, d'en faire la promotion et aiderait la population à mieux comprendre la structure du réseau. Des spécialistes pourraient aussi se prononcer sur certains sujets qui touchent la santé. Cet échange direct avec un professionnel de la santé serait certes supérieur, par sa rapidité, aux réponses par courriel qui existent déjà. ► Liste d'attente des urgences en temps réel sur Twitter (<i>réseau de la santé</i>) ► Fermeture d'écoles pour des raisons climatiques sur Twitter (<i>réseau de l'éducation</i>) ► Blogues avec des professionnels de l'éducation (<i>réseau de l'éducation</i>) Blogues sur lesquels il serait possible de discuter et d'échanger sur le contenu et les objectifs de certains programmes de formation ou de cours. ► Blogues avec les citoyens sur les portails gouvernementaux Ils pourraient servir à établir un dialogue avec les citoyens en les faisant réagir à certaines pistes d'amélioration concernant les programmes et les services du gouvernement. Ils pourraient aussi être utilisés ponctuellement par le gouvernement pour prendre le pouls de la population sur un sujet particulier. ► Communication sur Twitter en cas de situation de crise Twitter est un outil idéal pour informer les citoyens en cas d'événements majeurs et en situation d'urgence. ► Compte Twitter officiel pour les MO
-------------------------------	---

	Compte qui mettrait en ligne de l'information quotidienne sur les activités et les programmes, pour contribuer à rendre l'organisation plus « ouverte » aux yeux des citoyens et des partenaires. ▶ Création d'un portail de renseignements et de plaintes pour les MO Il s'agirait de mettre sur pied un portail où les utilisateurs pourraient poser des questions aux agents et donner leurs commentaires directement en ligne (sous forme de clavardage). ▶ Consultations publiques en ligne sur les projets de loi, les budgets et d'autres importantes décisions gouvernementales ▶ Blogue en ligne sur le site de l'Assemblée nationale 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. ▶ Forum citoyen (plateforme interministérielle) Créer un forum citoyen pour permettre à la population de s'exprimer en ligne sur des sujets d'actualité et de société. En échangeant sur de grandes questions touchant le Québec, l'objectif est de faire remonter les opinions, idées et expériences vers le gouvernement. Voir l'exemple de la France : www.forum.gouv.fr <u>Activités internes ou interorganisationnelles</u> ▶ Blogue sectoriel entre les agents des MO Ce blogue permettrait aux agents de répondre une seule fois à des questions qui reviennent fréquemment et favoriserait des échanges entre eux. ▶ Blogues pour faciliter la gestion d'un changement en organisation du travail (nouvelle solution d'affaires, révision des processus, etc.) ▶ Communication entre employés sur Twitter, à l'intérieur de l'organisation ou dans le cadre de partenariats interorganisationnels Cela faciliterait la communication et les interactions. Ainsi, dès qu'une question serait posée, tous les membres abonnés à ce réseau pourraient y répondre aussitôt.
--	--

MASHUPS	<u>Activités avec les usagers externes</u> ▶ Le site Info santé 811 permettrait aux citoyens d'avoir accès aux questions et réponses apportées à d'autres citoyens. <i>(réseau de la santé)</i> ▶ Un portail destiné à inventorier toutes les ressources disponibles dans le réseau de la santé et des services sociaux grâce à la géolocalisation <i>(réseau de la santé)</i> Cela permettrait au citoyen de trouver le service dont il a besoin en fonction de sa proximité géographique. Il serait intéressant aussi d'y intégrer les temps d'attente. ▶ L'offre d'abonnement à des fils RSS à la section des nouvelles et événements du site Web de Services Québec ▶ Faire de portail Québec une véritable application composite (<i>mashup</i>) où le citoyen pourrait être informé des dernières actualités et effectuer toutes ses opérations au moyen de la même interface Web. C'est par la mise en commun des données provenant des différentes sources que les services fournis par le gouvernement seront améliorés et qu'une meilleure exploitation de ces données pourra être faite au bénéfice des utilisateurs, qu'ils soient citoyens ou employés de l'État. Le découplage de l'information facilitera grandement les démarches des citoyens. Des liens de diffusion sur les réseaux sociaux pourront aussi être créés à même le portail. ▶ Un portail d'accès aux données publiques Entreprendre des démarches afin de partager des bases de données existantes et de faciliter l'accès à cette information. Cela permettrait de concevoir des applications pour améliorer l'information fournie au citoyen et en simplifier l'accès. Les citoyens pourraient interroger les bases de données ministérielles afin de consulter les documents publiés par les ministères et organismes. Voir les expériences des États-Unis http://data.gov et de l'Angleterre http://data.gov.uk. ▶ Des outils de partage sur les sites gouvernementaux pour permettre aux visiteurs de partager l'information gouvernementale sur Facebook ou Twitter Pour rendre les sites plus attrayants, favoriser la circulation de l'information gouvernementale et créer de l'achalandage sur les sites gouvernementaux.
WIKIS	<u>Activités avec des usagers externes</u> ▶ L'utilisation de wikis dans le domaine de la formation <i>(réseau de</i>

	l'éducation) Les enseignants pourraient y diffuser de l'information relative à des apprentissages et les étudiants pourraient compléter ou mettre à jour les connaissances affichées. ▶ La mise en place de wikis comme outils de service à la clientèle pour remplacer peu à peu les foires aux questions (FAQ) <u>Activités internes ou interorganisationnelles</u> ▶ La mise en place de wikis pour les projets de réforme à l'intérieur des organisations ▶ La mise en place de wikis pour assurer le transfert des connaissances à l'intérieur des organisations Cela permettrait de soutenir l'organisation dans le contexte des nombreux départs à la retraite. ▶ La mise en place de wikis pour créer des groupes de travail et des communautés de praticiens en ligne dans un environnement sécurisé ▶ La mise en place de wikis facilitant les démarches pour procéder à la mise à jour de documents par les clients et partenaires ▶ La mise en place de wikis pour mieux faire connaître la mission, les services et le fonctionnement du MO, facilitant ainsi l'accès à l'information gouvernementale (ex. : faciliter l'accès à la justice à moindre coût)
RÉSEAUX SOCIAUX	<u>Activités avec des usagers externes</u> ▶ Présence sur les réseaux sociaux pour mieux faire connaître la mission et les activités du MO ▶ Sur Facebook, créer des groupes de discussion sur des thèmes associés à des services offerts en CLSC (<i>réseau de la santé</i>) ▶ Sur Twitter, faire la promotion des activités en CLSC (centre de diabète, cours prénataux, clinique des jeunes, etc.) (<i>réseau de la santé</i>) ▶ Faire la promotion d'activités sur les réseaux sociaux, mais aussi de la prévention et de la sensibilisation

	Les réseaux sociaux peuvent devenir un nouveau moyen de communication de masse à exploiter en complément aux moyens habituels. ▶ Faire un colloque ou un événement direct sur le Web 2.0 et en assurer la promotion. ▶ Produire des vidéos explicatives et les rendre disponibles sur YouTube, sur des thèmes jugés plus complexes (ex. : la planification de la retraite de la Régie des rentes). Cela permettrait de compléter les efforts que plusieurs organisations déploient pour informer ou aider les citoyens. ▶ Un réseau social professionnel, sur les mêmes principes que LinkedIn, pourrait permettre un réseautage plus facile et accessible ainsi qu'une meilleure connaissance des expertises disponibles. ▶ Concevoir un mode de recrutement misant sur Facebook <u>Activités internes ou interorganisationnelles</u> ▶ Une page Facebook pour l'ensemble du personnel d'une organisation afin de partager les bons coups des employés, et cela dans le but d'augmenter le sentiment d'appartenance à l'organisation. ▶ Les médias sociaux comme outil de communication interne ou interorganisationnelle entre différents ministères et organismes ▶ LinkedIn pourrait être d'une grande utilité aux directions des ressources humaines.
SOUTIEN TECHNOLOGIQUE	▶ Encourager le développement d'applications mobiles liées à l'offre de service de l'État, tel qu'on le voit, entre autres, en France (<i>France Proxima</i>) et aux États-Unis (<i>iMedicalApps</i>).

ANNEXE D

QUESTIONNAIRE

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?