



CONSULTATION  
COMMUNAUTAIRE  
EMPLOI  
ENGAGEMENT DE JOUEUR  
INTERVENANTS  
LE  
T

# LE POINT DE VUE DES GROUPES COMMUNAUTAIRES

RAPPORT SYNTHÈSE SUR LES CONSULTATIONS  
DE COMMUNAUTAIRE SUR LE PROJET  
GOUVERNEMENTAL DE GOUVERNEMENT ET  
DE DÉMOCRATIE EN LIGNE

8 MARS 2007



COMMUNAU tique

Ce rapport est aussi disponible en-ligne sur le site de Communautique dans la section « réflexion et enjeux » et ensuite, internet citoyen est démocratie.  
←<http://communautique.qc.ca>→

Ce rapport a été réalisé grâce à :

**Manuel Cisneros**, consultant en NTIC pour la rédaction

Avec la contribution du Comité d'étude sur la démocratie en ligne:

**Monique Chartrand**, directrice générale de Communautique, et  
**Catherine Roy**, consultante en NTIC,  
pour la révision

**Caroline Tagny**, designer graphique, Le réseau Koumbit,  
pour le graphique

**Catherine Valcourt**, webmestre de Communautique,  
pour la mise en ligne

**Simon Roux**, chargé de communications,  
pour la vérification

**Wen Lee Soo**,  
pour la mise en page

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2007  
ISBN 978-2-9807167-1-3 (Version imprimée)  
ISBN 978-2-9807167-2-0 (Version électronique)  
© Communautique, août 2007

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Résumé	2
Première partie: premiers éléments d'une vision du milieu communautaire	4
Sur la page citoyenne	4
Sur le vote électronique	4
Sur les services électroniques	4
Sur les consultations en ligne	5
Sur le rôle des groupes	5
En général	5
Deuxième partie: les consultations	6
Consultations en région	6
Volet en ligne de consultations	6
Forum de discussion	6
Ce que nous avons entendu dans les consultations	7
Sur la page citoyenne	7
Sur le vote électronique	8
Sur les services électroniques	9
Sur les consultations en ligne	10
Sur le rôle des groupes	11
En général	11
Remarques	13
Troisième partie: les experts, les représentants politiques et les leaders	14
Ce que nous avons entendu des experts	14
Résultats des journées de réflexion	14
Sur l'accès et la formation	14
Sur le vote électronique et la démocratie en ligne	15
Sur les consultations en ligne	16
Sur le rôle des groupes communautaires	16
En général	17
Résultats de la table ronde et de la table de travail avec les responsables politiques, les experts et les leaders des groupes communautaires	18
Sur la vision du gouvernement en ligne	18
Sur les questions éthiques	20
Sur le rôle des groupes communautaires	20
D'ordre plus général	21
Remarques	23

Les suggestions: orientations et pistes de travail	24
D'ordre général	25
Concernant la vision	25
Concernant les enjeux sociaux	25
Concernant les enjeux éthiques	25
Concernant les enjeux technologiques	25
Concernant les enjeux économiques	26
Concernant la page citoyenne	26
Concernant le vote électronique	26
Concernant les services en-ligne	27
Concernant les consultations en ligne	27
Concernant le rôle des groupes communautaires	27
Nos conclusions	29
Références	31
Annexe 1 : Participants aux consultations régionales et à la consultation en ligne	33
Annexe 2 : Information sur les participants de la consultation en ligne	34
Annexe 3 : Les membres du Comité d'étude sur la démocratie en ligne (CEDEL)	35
Annexe 4 : Les organismes participants au Comité « Le Communautaire en ligne »	35
Annexe 5 : Conférenciers	36
Annexe 6 : Participants à la table de travail Table de dialogue du 17 mars 2006	37
Annexe 7 : Les questions du forum de discussion	38

# INTRODUCTION

À la suite de la publication en 2004 du Rapport sur le gouvernement en ligne, “ Vers un Québec branché sur ses citoyens”, du député, et maintenant ministre, M. Henri-François Gauthrin, Communautaire prenait l’initiative de consulter les groupes communautaires sur ce thème. Deux objectifs animaient cette démarche : premièrement, aider à exprimer ce que les groupes communautaires au Québec pensent du projet de gouvernement et de démocratie en ligne afin d’influencer les pouvoirs publics à développer ce projet tout en connaissant les points de vue de la société civile. Deuxièmement, faire émerger des principes avec lesquels les milieux communautaires pourraient s’approprier ce dossier et le porter dans chacun des milieux.

Pour atteindre ces objectifs, la démarche choisie fut d’organiser une consultation des groupes communautaires dans les différentes régions du Québec, notamment en préconisant un modèle de consultation hybride, c’est-à-dire, de façon traditionnelle et aussi en ligne. De consulter également certains experts et leaders des groupes communautaires qui travaillent sur ce thème et de réunir autour d’une table de dialogue les représentants de partis politiques, les fonctionnaires impliqués dans le dossier et les dirigeants des réseaux des groupes communautaires. Les thèmes principaux de la consultation, au nombre de cinq, ont porté sur les quatre principales initiatives gouvernementales pour mettre en place le gouvernement et la démocratie en ligne (la page citoyenne, les services électroniques, le vote électronique et les consultations en ligne) ainsi que le rôle des groupes communautaires face à ce projet gouvernemental.

Nous avons fait appel au pouvoir de rassemblement de nos partenaires dans différentes régions et utilisé nos propres moyens de communication pour inviter les groupes à participer à ces activités. Malgré des moyens limités, les consultations que nous avons effectuées constituent l’unique initiative au Québec pour informer et sensibiliser les groupes communautaires et une partie de la population aux enjeux du gouvernement et de la démocratie en ligne. Les résultats que nous avons obtenus reflètent, à notre avis, l’opinion d’un bon nombre de groupes communautaires et de personnes au Québec.

Ce rapport présente les résultats de ces consultations en trois parties. La première partie présente les premiers éléments d’une vision du milieu communautaire sur le gouvernement et la démocratie en ligne. La deuxième partie présente les résultats des consultations en régions, de la consultation en ligne et du forum de discussions organisé sur le site Web “ Espace associatif ”. La troisième partie présente les résultats de deux journées de réflexion préalables aux consultations, de la table ronde organisée lors de notre assemblée générale et de la table de dialogue avec les représentants politiques, le milieu municipal, les fonctionnaires et les leaders des réseaux des groupes communautaires. Nous ferons à la fin une synthèse de ces propositions et nous présenterons nos conclusions.

## Remerciements

Nous remercions le ministère des Services gouvernementaux pour son appui financier à la réalisation de ce projet via le Fonds de la société de l’information. Nos remerciements vont également au ministre, M. Henri-François Gauthrin, pour sa participation soutenue à cette démarche et son soutien au projet.

Nous voulons également remercier nos animatrices : Mme Ariane Pelletier et Mme Céline Desjardins et notre consultante animatrice du volet en ligne : Mme Catherine Roy. Nous exprimons notre reconnaissance également envers nos précieux partenaires des différentes régions du Québec, aux membres du Comité le communautaire en ligne, au Comité d’étude sur la démocratie en ligne et aux chercheurs et invités à nos différentes activités. Nous voudrions aussi remercier l’équipe de travail de Communautaire et les animateurs et les animatrices du programme Initiative Jeunesse du PAC.

# RÉSUMÉ

Plus de cent groupes communautaires de huit régions du Québec ont participé aux consultations de Communautaire sur le projet gouvernemental de gouvernement et démocratie en ligne.

Les premiers éléments d'une vision du milieu communautaire se sont précisés :

- l'approche principale est de partir du citoyen et de concevoir un projet du bas vers le haut ;
- ce projet doit être inclusif ;
- il doit considérer tous les moyens possibles ;
- il doit être transparent.

Dans ce projet, le rôle des groupes communautaires doit permettre :

- d'accompagner les populations les moins favorisées à devenir des acteurs du changement social ;
- de continuer à promouvoir la solidarité, l'expression et la participation citoyenne ;
- de promouvoir le renforcement et l'approfondissement de la démocratie.

Il doit aussi leur permettre de travailler pour transférer à ce nouvel espace les principes démocratiques qui inspirent leur travail et éviter que dans le transfert des activités du réel actuel au cyberspace, les citoyens ne perdent leurs droits et la possibilité de les exercer.

Les groupes communautaires ne devraient pas se substituer ni à l'État ni aux fonctionnaires.

Plus spécifiquement en lien avec le projet actuel du gouvernement, la majorité des participants aux consultations ont présenté leur désaccord au développement de la page citoyenne et du vote électronique. Les principales raisons de ce désaccord sont liées :

- aux craintes relatives à la protection des renseignements personnels ;
- à la présence d'une importante fracture numérique ;
- aux difficultés identifiées dans diverses expériences de vote électronique.

La majorité des participants aux consultations :

- sont ouverts à l'idée de mettre en place les services électroniques et les consultations en ligne, mais à condition qu'ils soient des moyens complémentaires aux services offerts en direct aux personnes et complémentaires à d'autres formes de consultation de la population ;
- ont exprimé leur préoccupation pour que les services électroniques en ligne du gouvernement ne soient pas qu'un projet pour réduire les dépenses de l'État et que cela se traduise par une diminution des services à la population ;
- ont exprimé également leur préoccupation pour l'intérêt réel que le gouvernement pourrait donner à l'opinion des citoyens, surtout lorsque ces opinions n'ont pas été prises en compte dans d'autres consultations publiques.

Plusieurs experts et leaders du milieu communautaire ont participé aux échanges sur ces consultations et ont contribué à mieux comprendre le contexte général du projet gouvernemental et le rôle du milieu communautaire.

Ils ont soulevé l'importance pour les groupes communautaires de définir leurs objectifs et leur vision sur le gouvernement et la démocratie en ligne.

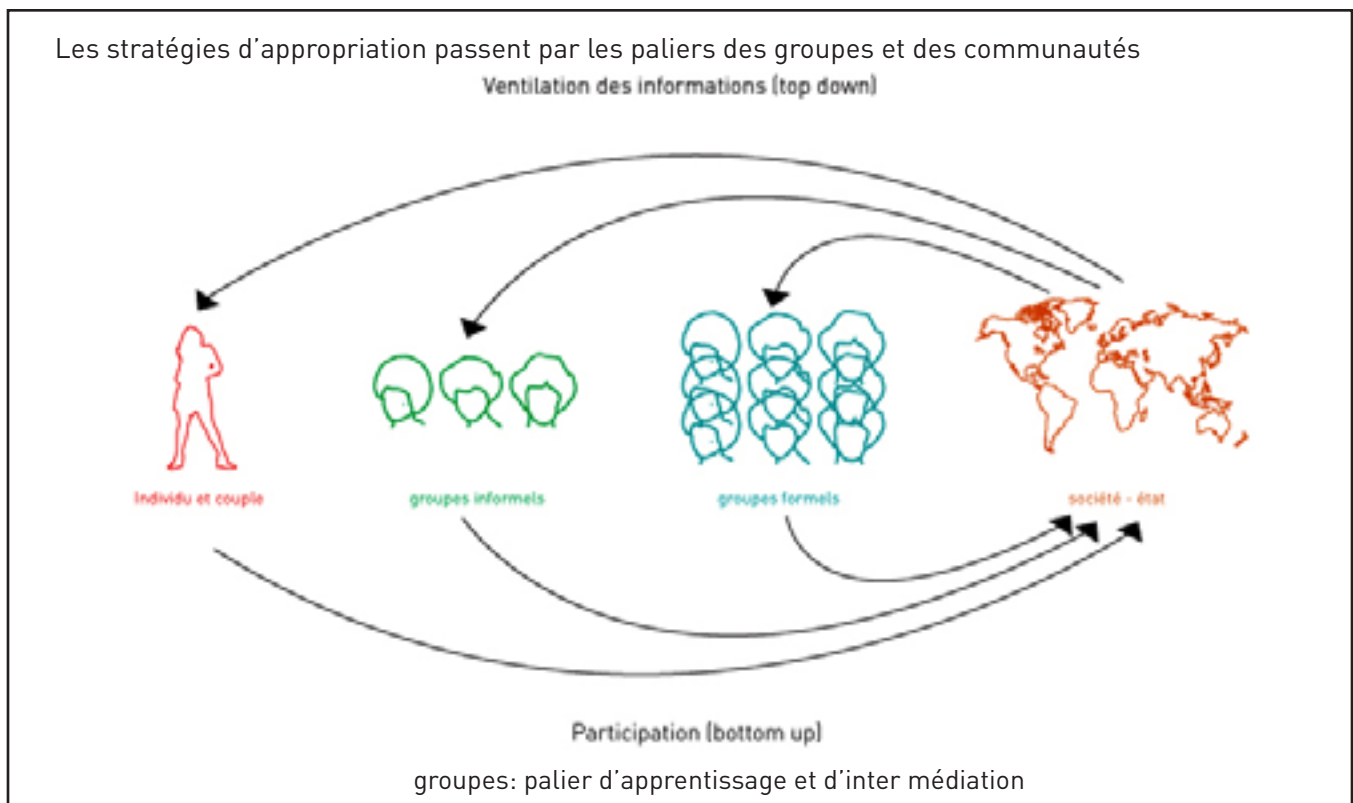
Ils ont insisté sur l'importance de s'attarder à l'analyse des problèmes du gouvernement et de la démocratie actuels pour ensuite penser aux possibilités réelles de faire des changements avec la mise en place d'un gouvernement et d'une démocratie en ligne.

Ils suggèrent de considérer le gouvernement et la démocratie en ligne comme un nouvel espace qui devrait aider à élargir et approfondir la démocratie actuelle.

Dans les échanges avec les représentants des partis politiques et avec des fonctionnaires impliqués dans le projet de gouvernement et de démocratie en ligne :

- il a été souligné l'importance du rôle des groupes communautaires et le besoin de travailler de façon collective aux différents enjeux soulevés. Notamment, il faut porter une attention particulière à la fracture numérique, à la protection des renseignements personnels, aux problèmes politiques de la démocratie actuelle et au besoin de développer notre vision d'un gouvernement et d'une démocratie qui puissent mieux répondre aux besoins et aux aspirations des citoyennes et citoyens ainsi qu'aux idéaux de justice sociale.

Ainsi, plusieurs orientations et pistes d'actions ont été suggérées et les groupes communautaires s'attendent à ce que le gouvernement puisse appuyer l'exercice de réflexion et l'intervention des groupes communautaires sur ce projet qui est considéré par le gouvernement actuel comme un projet de grande envergure.



Source du schéma : conférence de M. Michel Cartier , Journée de réflexion sur le gouvernement en ligne, Communautaire, 14 octobre 2004

# PREMIÈRE PARTIE

## PREMIERS ÉLÉMENTS D'UNE VISION DU MILIEU COMMUNAUTAIRE

Dans cette première partie, nous présentons quelques éléments de la vision des organismes communautaires sur le gouvernement et la démocratie en ligne à titre de commentaire aux principales propositions faites par le gouvernement actuel.

### SUR LA PAGE CITOYENNE

La page citoyenne est envisagée sous l'angle de l'accès du citoyen à tous les renseignements que l'État détient sur sa personne. Mais le citoyen pourrait lui-même collecter et organiser ses renseignements personnels et les utiliser à sa guise sous une forme différente (par exemple, en élaborant un portfolio électronique). Pour cela, il pourrait utiliser à sa manière les renseignements que chaque ministère dispose sur lui, ainsi que d'autres renseignements qu'il pourrait juger importants. Cette démarche serait plus autonome, plus contrôlée par le citoyen lui-même et probablement plus utile pour la personne.

Nous nous interrogeons également sur le fait de réduire une « page citoyenne » à l'accès aux renseignements personnels. La citoyenneté a plusieurs dimensions. À titre d'exemple, il serait intéressant que chaque citoyen puisse avoir une meilleure connaissance de tous ses droits et des divers moyens de les exercer.

### SUR LE VOTE ÉLECTRONIQUE

Le mode traditionnel du vote est encore valide. Dans nos sociétés, le vote électoral n'est pas le problème démocratique le plus important. Il y a celui de l'intérêt et de la participation active des citoyens. Le vote électronique dans ces conditions et pour lequel il y a encore une fracture numérique apparaît accessoire. Il ne produit pas un changement significatif au processus démocratique. Il n'est pas une question prioritaire.

Ainsi, l'intérêt actuel envers le vote électronique pourrait davantage relever de certaines entreprises à nous vendre de nouvelles machines peu importe les problèmes qu'elles produisent. Ce que le vote électronique et même les consultations en ligne ne nous permettent pas de voir sont les problèmes de notre démocratie actuelle. Ce qui nous manque c'est un débat plus important sur ces questions. Un débat sur comment améliorer et approfondir la démocratie, la faire plus participative et cela, indépendamment des moyens technologiques à utiliser. Il ne vaut pas la peine d'acheter des machines pour voter à chaque quatre ans pour les remplacer par de meilleures machines plus sécuritaires. Par contre, la possibilité de voter de façon plus fréquente suppose un changement dans nos façons de faire qui peut être facilité par la technologie mais qui dépend essentiellement d'un consensus social sur les thèmes, les conditions, les formes pour traiter les résultats et d'un approfondissement ou élargissement de nos pratiques démocratiques.

### SUR LES SERVICES ÉLECTRONIQUES

En raison du peu de participation de la population au processus de conception des services en ligne, ces services semblent faire surtout partie d'un projet de rationalisation économique des services offerts par l'État. Ce n'est pas un projet dans lequel on s'inquiète de la formation, de la législation et du rôle des groupes. Avec une lecture positive, les groupes communautaires proposent un ensemble de mesures pour utiliser ces services électroniques comme des services complémentaires. Parmi les actions qu'ils proposent, il est important de voir celle de rendre gratuit l'accès aux technologies pour les groupes communautaires.



Il est également à souligner l'idée que la condition essentielle de la prestation de services électroniques est d'assurer l'intégrité, la confidentialité et la sécurité des informations et des transactions concernées. La préoccupation pour améliorer les services doit se centrer sur la recherche de solutions aux problèmes de fond de nos sociétés.

## SUR LES CONSULTATIONS EN LIGNE

En amont, une des difficultés majeures qu'on peut déceler dans la mise en place de consultations en ligne concerne le défi d'alimenter un processus d'information et de débat en tant que préalables aux processus des consultations. En aval, c'est le traitement des résultats des consultations qui n'est pas claire dans la mesure, par exemple, où il faut établir le lien de ce nouveau mécanisme et les mécanismes démocratiques déjà existants, notamment, la place du parlement dans ces consultations.

Nous avons vu les consultations sous l'angle d'une initiative gouvernementale. Vue sous l'angle du milieu communautaire, nous y voyons un outil à explorer, à tester, à intégrer dans notre boîte à outils. L'expérience de consultation en ligne que nous avons mené dans le cadre de cette consultation nous a permis de faire face aux exigences que ce type de démarche présente et d'en apprécier les avantages et les limites.

## SUR LE RÔLE DES GROUPES

Les groupes communautaires peuvent intervenir dans la mise en place du gouvernement en ligne. Il est important de préciser cette intervention. Ce n'est pas pour faire ce que le gouvernement devrait faire mais pour défendre le point de vue des citoyens, pour demander que les services soient adaptés à leurs besoins et prennent en compte différentes problématiques existantes. Ils peuvent aussi intervenir pour que différentes initiatives puissent être utiles pour la population et pour qu'elles soient respectueuses des droits des citoyens et des pratiques démocratiques.

Cependant, tout cela s'inscrit dans une logique défensive et en réaction aux initiatives proposées par le gouvernement. Le rôle des groupes pourrait être plus affirmatif et permettre de développer leurs propres initiatives de démocratisation et de participation citoyenne. Entre autres, avec le développement des forums de discussions et de processus de consultation en ligne qui soient propres aux groupes et qui dépassent les limites que nous avons déjà soulignées. Cette intervention serait la base d'un mouvement pour activer la démocratie de bas en haut et pour le faire non en tant que citoyens isolés mais en tant que citoyens organisés. Des citoyens disposant des instances d'organisation qui facilitent une bonne connaissance et une appropriation adéquate d'un problème et qui leur permettent de créer une voie collective. Renforcer l'action collective et le pouvoir des citoyens est la base pour une transformation de la démocratie.

Mais ces possibles transformations dans le champ politique et de la démocratie ne se feront probablement pas sans qu'il y ait des changements aux niveaux économique et technologique. Il est difficile de concevoir plus de démocratie dans un contexte d'inégalités économiques et de contrôle de l'économie par un petit groupe de grandes entreprises. En ce qui concerne les technologies, celles-ci doivent être plus accessibles, plus neutres, plus faciles à contrôler par les citoyens et très loin du contrôle monopolistique que nous observons aujourd'hui. L'émergence du logiciel libre, entre autres, est à cet égard un espoir tout comme l'adaptation des technologies pour leur usage par les personnes handicapées.

## EN GÉNÉRAL

Les problèmes d'accès et de maîtrise des technologies accaparent encore la plupart des commentaires. On n'a pas beaucoup parlé de l'approfondissement de la démocratie. Les groupes voient bien venir une surcharge de travail importante sans que le financement l'accompagne. Plus nous allons avancer dans les discussions, plus il faudra aussi envisager de nouveaux rôles pour les groupes ou une actualisation de leurs anciens rôles d'écoute de la parole citoyenne et de construction de propositions collectives pour que nos sociétés soient plus justes et égalitaires. Les changements en ce qui concerne le gouvernement et la démocratie en ligne seront plus importants dans la mesure où ils seront accompagnés d'une reconnaissance du rôle des organisations de la société civile et de transformations aux niveaux économique, technologique et social.

# DEUXIÈME PARTIE

## LES CONSULTATIONS

Pour cette deuxième partie, nous allons présenter quelques caractéristiques de chacune des activités organisées : les consultations des groupes communautaires dans les régions, la consultation faite en ligne et les échanges ayant eu lieu sur le site « Espace associatif ». Ensuite, nous présenterons ce que nous avons entendu dans ces consultations : les points de vue exprimés sur les cinq thèmes de la consultation, les enjeux qui en découlent et les pistes d'action ou orientations suggérées pour traiter chacun des thèmes.

## CONSULTATIONS EN RÉGIONS

Nous présentons les résultats de la consultation sur le gouvernement en ligne effectuée par Communautaire dans huit régions de la province à l'automne 2005. Les consultations ont eu lieu à Amos, Gatineau, Montréal, Trois-Rivières, Sherbrooke, Québec, Rimouski et Sept-Îles. Cent cinquante-cinq (155) personnes ont participé en provenance de cent (100) groupes communautaires. Cette participation des groupes communautaires est la plus importante que nous ayons pu organiser dans nos activités. Au début, beaucoup des groupes ne s'intéressaient pas au thème de la consultation et ils n'avaient presque aucune information. Mais ils ont rapidement accepté de participer lorsqu'ils ont réalisé les impacts que les initiatives gouvernementales pourraient avoir sur leur travail et fait les liens avec ce qu'ils vivent déjà avec l'informatisation de leur gestion. Pour réaliser ces consultations, nous avons organisé et animé une rencontre, avec un cahier de travail, où nous avons présenté le projet de gouvernement et de démocratie en ligne du gouvernement.

## VOLET EN LIGNE DES CONSULTATIONS

Nous présentons aussi les résultats du volet en ligne de cette consultation menée du 25 octobre au 16 décembre 2005. Ce volet se voulait complémentaire à l'exercice principal de consultation, afin de faciliter la participation de certaines personnes et d'ouvrir plus largement les discussions. Pour ce volet, il y a eu 38 inscriptions, 21 au nom d'une organisation et 17 à titre d'individu. Ces participants étaient de 13 régions du Québec et de différents secteurs d'activité. Du 17 octobre 2005 au 08 janvier 2006, le site Web des consultations a reçu 3391 visites, pour un total de 9292 pages consultées. En octobre, le site a reçu 518 visites, 1606 visites en novembre (une période forte de la consultation terrain), 1103 visites en décembre et 164 visites entre le 01 et le 08 janvier 2006. Pour ce volet de consultation, vous pouvez consulter les thèmes et les questions que nous avons préparées à la section Tribune sur le site Web construit pour cette démarche à l'adresse [consultations.communautaire.qc.ca](http://consultations.communautaire.qc.ca).

Cette expérience nous a permis de mettre en pratique une des propositions gouvernementales, la consultation en ligne, et de faire face aux difficultés que ce type de démarche présente. Par exemple, le peu de participation des représentants du milieu.

## FORUM DE DISCUSSION

Nous présentons également les résultats du forum de discussions sur « l'Espace associatif », organisé pour encourager la participation aux consultations des 46 animateurs et animatrices du Programme d'accès communautaire à l'Internet – Initiative Jeunesse pour la période du 20 octobre au 20 décembre 2005. Pour les quatre questions présentées (voir l'annexe 7), nous avons compté 65 interventions (Dans ce rapport est compté seulement le nombre d'interventions aux questions pour lesquelles les animateurs ont été sollicités. Par contre, il y a une augmentation des interventions pour les autres sections du forum durant la période des consultations.).

Ces animateurs ont encouragé les usagers des Centres d'accès communautaire Internet à participer au forum de discussions mais ils n'ont pas réussi à les faire participer. Les usagers se sont confrontés à plusieurs problèmes pour être en mesure de participer à ce forum (par exemple ils n'étaient pas à l'aise à écrire et à s'exprimer sur de tels sujets). Une grande majorité était des personnes immigrantes n'ayant pas pour langue maternelle le français et qui sans le droit de vote n'ont pas tendance à suivre la politique québécoise. Plusieurs d'entre eux croient que leur opinion importe peu parce qu'ils s'y connaissent peu sur le sujet et que de toute manière, "ça ne va rien changer". En grande majorité, les usagers ne savaient pas comment participer à un forum.

Du côté des animateurs, la participation a été réduite. Les animateurs les plus participatifs ont en commun un niveau universitaire de premier cycle, un intérêt marqué pour la politique, des participations à des activités militantes et une volonté de faire entendre leurs opinions. D'autres n'étaient pas intéressés, ils étaient trop occupés, ils se sentaient peu interpellés par les impacts du gouvernement en ligne à moyen terme. La majorité n'avait pas idée des intentions du gouvernement avant que nous les invitions à donner leur opinion sur le sujet.

## **CE QUE NOUS AVONS ENTENDU DANS LES CONSULTATIONS:**

### **SUR LA PAGE CITOYENNE**

« Ce que je trouve de fascinant dans le fait de discuter de la page citoyenne, c'est d'apprendre que j'ai le droit de connaître les informations que le gouvernement détient sur moi. »

(animatrice)

### **Points de vue exprimés**

Cette initiative a été refusée par la majorité des participants aux consultations. On voit cette page plus comme un moyen de contrôle du citoyen qu'un outil à son service. Par rapport aux moyens existants, on ne voit pas d'avantages considérables à cette initiative. On se méfie beaucoup des problèmes de sécurité, de confidentialité et de la centralisation des informations. Comme avantage, on voit que cette initiative facilite l'accès aux renseignements que l'État détient sur la personne, permet de les corriger et la personne peut les utiliser pour certaines démarches. Mais les renseignements de cette page pourraient être utilisés par des fonctionnaires, des institutions ou certaines personnes à l'insu du citoyen.

Les préoccupations exprimées concernent : la possibilité que d'autres puissent avoir accès à l'information confidentielle de nos différents dossiers (médical, judiciaire, etc.) et puissent intervenir sur eux (ce qui constitue un problème de sécurité), que le gouvernement nous facilite l'accès à certaines informations et en cache d'autres et que différents fonctionnaires puissent avoir accès à nos informations, éliminant de cette façon la confidentialité qui existait par le fait que l'information n'était pas centralisée. On se demande quelles seront les règles d'échanges des données entre les ministères et à quel niveau ? Y aura-t-il des opérations de croisement de fichiers afin de faire du profilage ? On se préoccupe aussi que certaines personnes puissent en obliger illégalement d'autres à fournir les informations contenues dans leurs pages citoyennes, ou encore que de tiers personnes aient accès aux informations d'autres personnes parce qu'elles ont besoin de quelqu'un pour pouvoir les consulter. Les participants indiquent qu'ils ne croient pas qu'une réelle sécurité est possible et beaucoup des participants disent ouvertement qu'ils n'en veulent pas. On se pose la question : un citoyen pourra-t-il refuser d'y apparaître ?

Nos animateurs des CACI ont exprimé la crainte par rapport à la mise en ligne des informations liées à des services sociaux et de santé qui constituent des informations sensibles pouvant mener à des situations délicates.

L'enjeu éthique soulevé concerne la gestion autonome et confidentielle des renseignements personnels. Les enjeux sociaux soulevés concernent la création de normes pour la gestion des renseignements, la protection

de la confidentialité de ces renseignements, le problème du favoritisme pour ceux qui sont branchés et l'exclusion des non branchés et le contrôle social qui pourrait s'exercer de la part de l'État.

## Les propositions qui furent suggérées

Les groupes consultés sont plutôt contre le développement de cette initiative. Si un service du genre est mis en place, il faudra que la page soit optionnelle, à la demande du citoyen et qu'un cadre législatif précis soit établi concernant la sécurité des services, l'accès aux données, qui peut y avoir accès et pour faire quoi. Le citoyen doit décider quels renseignements peuvent être affichés dans la page. On souhaite une garantie que la page citoyenne ne serve pas à contrôler les gens. La page citoyenne devrait être un moyen complémentaire pour accéder aux renseignements personnels. Et on devrait éduquer le citoyen afin qu'il puisse faire des choix technologiques avertis pour contribuer à la protection de ses données personnelles.

## SUR LE VOTE ÉLECTRONIQUE

« Si les gens votent peu, c'est parce qu'il y a, à mon avis, un désintérêt total et une non-confiance en notre système électoral actuel, l'utilisation d'une machine n'y viendra rien changer [...] c'est dans l'idéologie et non dans la façon qu'on retrouvera un réel intérêt politique pour la population. »

(animateur)

## Points de vues exprimés

Par rapport à ce qui existe actuellement, le vote électronique n'apporte pas d'avantages assez considérables. Au contraire, il semble que les technologies ne sont pas à point, il y a plusieurs difficultés à établir un processus intègre et transparent et à établir des mécanismes de vérification du vote. Les problèmes de confidentialité pourraient être importants : la fraude et la falsification, la perte de données irrécupérables, les atteintes à la confidentialité, le risque d'intimidation et l'utilisation de ces données pour des croisements entre le citoyen et ses allégeances politiques. Les avantages possibles du vote électronique ont été soulevés en termes de rapidité d'accès aux résultats, de réduction de coûts, de faciliter l'acte de vote pour certaines personnes, d'adapter les machines et de pouvoir voter plus fréquemment (par exemple, pour des référendums ou des projets de loi).

La principale préoccupation exprimée par les participants était la pertinence d'adopter le vote électronique vu les problèmes techniques, les problèmes de fracture numérique et les expériences plutôt négatives vécues dans plusieurs cas. On questionnait également comment il serait possible d'aider les citoyens technophobes et analphabètes à utiliser le vote électronique.

Les enjeux sociaux et politiques concernent l'effective amélioration du processus démocratique, entre autres, en termes d'accès et de fréquence du vote et ce que les technologies pourraient apporter à cette amélioration.

Nos animateurs des CACI nous ont exprimés que l'expérience récente au Québec fait naître des doutes sur la fiabilité du vote électronique, par exemple, à cause de l'intervention du secteur privé dans la gestion/ programmation d'un tel processus. Les gens ne connaissent pas assez l'informatique pour avoir confiance qu'une machine va transmettre correctement leur vote. On estime aussi que l'intérêt de la population pour la politique est un problème politique et non pas technologique, que les gens votent peu parce qu'ils ont un désintérêt et une non confiance dans la politique actuelle.

## Les propositions qui furent suggérées

La grande majorité des participants aux consultations ont refusé le vote électronique. Un moratoire sur le vote électronique devrait être imposé jusqu'à ce qu'une étude de faisabilité soit faite par des experts indépendants.

Ces experts ne devraient pas seulement provenir du milieu technique, mais également des sciences humaines. Si le vote électronique devait s'implanter, les conditions déjà souhaitables vont dans le sens d'établir le vote électronique dans des lieux publics et contrôlés, de l'assermentation par la Direction générale des élections des techniciens et de l'adaptation des technologies pour les personnes handicapées ainsi que pour faciliter l'acte du vote pour les personnes analphabètes (par exemple, mettre les photos des candidats). Il faut avoir une preuve papier du vote pour fins de vérification. Il est nécessaire aussi que le gouvernement sensibilise la population sur l'utilisation du vote électronique.

## SUR LES SERVICES ÉLECTRONIQUES

« Moi, je ne veux pas entendre de “ cyberdémocratie ” si c'est juste question d'avoir de l'information sur les services que le pouvoir nous offre. Je ne veux pas de pouvoir qui parle seulement, mais un qui écoute aussi, et à ce niveau je n'ai reçu aucune confiance que le pouvoir en ligne sera plus attentif, plus intègre ou plus efficace que le pouvoir que nous avons déjà. »  
(un participant)

### Points de vues exprimés

Personne ne questionne la possibilité que les services de l'État soient offerts en ligne. Mais ces services devraient être accessibles à tous et ne pas supposer l'annulation d'autres modes de services offerts directement au public. Elle ne doit pas, non plus, supposer la perte des effectifs des fonctionnaires qui pourraient être réaffectés à l'amélioration de services directs à la population. L'implantation de ces services devrait tenir compte des besoins des femmes, des personnes handicapées, des jeunes et des personnes à faible niveau de littératie pour leur offrir des services adaptés ou alternatifs à ceux qui s'offrent en ligne. Les citoyens doivent se former à la recherche de l'information.

Les préoccupations exprimées concernent la diminution des services à la population et la possibilité de réduction des contacts de la population avec les employés de l'État. Les participants considèrent qu'il doit toujours être possible de pouvoir parler à un employé du gouvernement au besoin. Pour certains, aucun service de l'État ne devrait être offert sur le Web.

Les enjeux sociaux sont l'amélioration et la réorganisation des services de l'État, de servir surtout ceux qui en ont le plus besoin et non principalement ceux qui ont déjà beaucoup de services et de possibilités. Aussi, il est nécessaire de mesurer l'impact de ces changements, d'adapter le cadre législatif, d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des transactions avec le gouvernement. Du point de vue économique, il faut tenir compte du coût de la mise en place de ces services pour l'État, pour les groupes communautaires et pour les citoyens. Ces derniers devront être équipés et avoir une connexion Internet.

### Les propositions qui furent suggérées

Les services en ligne devraient être optionnels et complémentaires et non un remplacement complet des autres types de services offerts par l'État. Ces services devraient être accessibles pour tous, assurer l'intégrité, la confidentialité et la sécurité des informations et des transactions concernées. Un cadre législatif devrait attribuer des rôles et responsabilités à tous les acteurs touchés par les services en ligne. Certains services où il est question de confidentialité ne devraient pas passer par le Web. Les services gouvernementaux en ligne exigent qu'Internet et l'équipement informatique soient offerts gratuitement, du moins aux groupes communautaires afin qu'ils puissent faciliter leur utilisation pour certaines couches de la population. Le gouvernement a la responsabilité de sensibiliser et former la population et les fonctionnaires au bon usage de ces nouveaux services.

## SUR LES CONSULTATIONS EN LIGNE

« La démarche des consultations en ligne auprès des participants des CACI n'a jamais soulevé beaucoup d'enthousiasme. Plusieurs d'entre eux croient que leur opinion importe peu parce qu'ils s'y connaissent peu sur le sujet et que de toute manière, " ça ne va rien changer " ».

(Rapport sur la consultation auprès des participants des CACI sur l'espace associatif.org)

### Points de vues exprimés

Les participants et les participantes sont très ouverts aux possibilités de rejoindre plus de gens avec les consultations en ligne à la condition qu'elles demeurent un élément complémentaire aux consultations plus traditionnelles. De plus, on estime qu'il est nécessaire que soit pris en compte le fait qu'elles ne rejoignent qu'une partie très particulière de la population. Ils considèrent que tout sujet d'intérêt public pourrait faire l'objet des consultations en ligne (par exemple, les projets de lois et les programmes gouvernementaux).

Cependant, on déplore que dans les consultations traditionnelles on soit très souvent consulté sans jamais avoir de rétroaction sur les résultats des consultations et on doute de l'intégrité de l'utilisation des résultats de telles consultations par les instances gouvernementales. On craint alors que le recours à des consultations en ligne, qui escamote souvent l'expression de points de vue originaux sortant du cadre des questions soumises et la possibilité de débattre ou de clarifier les questions, rende encore plus opaques les processus consultatifs de même que l'utilisation des résultats obtenus par ce type de consultations. Il y a également danger que les personnes consultées ne soient même pas concernées par l'objet de la consultation et que cela ne favorise pas la démocratie. On insiste également sur l'importance de l'aspect humain et des échanges en personne qui mettent en valeur le ton de voix, l'attitude corporelle et le climat dans une salle (exemples : applaudissements spontanés ou silence à couper au couteau) et qui sont des éléments manquants dans une consultation en ligne.

Parmi les préoccupations exprimées, il y a celle de considérer qu'actuellement, les consultations en ligne pourraient donner la voix seulement aux personnes branchées. On se demande également où et quand seront révélés les résultats des consultations ? Et y aura-t-il un endroit où les résultats seront débattus ?

Les enjeux sociaux concernent la contribution réelle de ce type de consultations dans un contexte de fracture numérique et de désintérêt pour la participation politique; l'inscription ou non de ces initiatives dans un projet plus large d'approfondissement de la démocratie, de valorisation du contact humain et du débat politique. Au niveau sociotechnique, on questionne la représentativité des consultations.

### Les propositions qui furent suggérées

Les consultations en ligne devraient être un élément complémentaire aux consultations plus traditionnelles. Des méthodologies très rigoureuses devraient être établies afin que les consultations gouvernementales soient orchestrées (en ligne ou non) en fonction des populations qu'elles touchent et que le poids et la légitimité des renseignements recueillis soient traités de manière équitable et démocratique. Que soit mises en place également des procédures d'identification efficaces et la possibilité dans une consultation d'avoir accès aux commentaires des autres. Pour garantir une bonne participation de la population, la formation et l'information sont nécessaires ainsi que l'augmentation des points d'accès publics.

## SUR LE RÔLE DES GROUPES

« Les résultats obtenus pour le thème de la place des groupes laissent entrevoir que les groupes ont de la difficulté à l'heure actuelle de se situer dans ces développements en tant qu'acteur. Au-delà de la nécessité d'un meilleur financement, des besoins au niveau d'une meilleure information et d'une réflexion plus poussée sur les enjeux stratégiques pour les groupes ont été clairement exprimés. »

(Rapport de la consultation volet en ligne)

### Points de vues exprimés

Les groupes voient que leur intervention dans la mise en place du gouvernement et de la démocratie en ligne peut accroître leur visibilité, la prise de parole et la concertation des groupes dans le milieu. Cependant, au niveau de services d'accompagnement des citoyens, ce dossier implique des connaissances et un temps qui dépassent les ressources des groupes. Ils considèrent également que les groupes ont besoin d'avoir une vision sur le gouvernement et la démocratie en ligne pour mieux questionner ce projet gouvernemental. Les groupes ont encore besoin d'information, de formation, de réflexion, de discussion sur ce thème pour pouvoir se voir comme un acteur dans la dynamique actuelle de la mise en place du gouvernement en ligne.

### Les propositions qui furent suggérées

Vu leur position auprès des populations les plus démunies et leur approche de proximité dans la communauté en général, les groupes communautaires devraient conseiller le gouvernement pour le déploiement des services du gouvernement en ligne afin que celui-ci soit effectivement branché sur les besoins de la population. Les milieux communautaires devraient continuer à prendre position pour les populations exclues et débattre ensemble sur les stratégies et le rôle que les groupes devraient jouer face à ce projet.

Les groupes communautaires devraient être un partenaire reconnu du gouvernement en ligne. Un cadre législatif devrait protéger les intervenants lorsqu'ils sont en contact avec des informations confidentielles de leurs participants. Être considéré un partenaire suppose également la possibilité d'être soutenu pour les dépenses liées à la technologie (tant matérielles, de formation que de temps de travail et ce, en fonction des qualifications exigées), un financement adéquat et récurrent du travail de soutien à l'utilisation du gouvernement en ligne fait par les groupes, celui-ci pouvant se traduire par un lien contractuel officiel. Également, dans l'éventualité où un comité de surveillance serait mis sur pied, le communautaire devra y avoir sa place officielle. Plusieurs ont proposé que Communautaire soit le porte-parole du milieu communautaire.

## EN GÉNÉRAL

« En donnant des cours d'initiation à l'Internet, je me suis rendu compte que la majorité des personnes [...] ont très peur de l'Internet et de se faire "avoir" [...] Et le gouvernement leur demanderait d'utiliser le service en ligne... J'ai du mal à le croire. Il faut d'abord que les gens puissent avoir accès à Internet et apprennent à s'en servir correctement. »

(une animatrice)

## Points de vues exprimés

Nos animateurs dans les CACI ont soulevé la question que la population n'est pas prête ni politiquement, ni au niveau de sa maîtrise de l'informatique. Ils disent, par exemple, que parmi les participants aux activités de formation, " la majorité des personnes [...] ont très peur de l'Internet et de se faire "avoir" ". Plusieurs participants sentent un malaise face à l'utilisation des ordinateurs. Il était difficile de les convaincre de participer sur des forums en raison de leur méfiance face aux outils technologiques et à Internet et le peu de connaissance du fonctionnement des forums. Les participants et participantes se sont dit surpris qu'il n'y ait aucune campagne de sensibilisation de la population aux différents éléments concernés, et que ce n'est que sur l'initiative de Communautaire qu'ils ont pu connaître les divers éléments prévus dans le projet de gouvernement en ligne. Il faut faire un travail d'éducation pour que les personnes ne se méfient pas des activités en ligne.

Il y a des problèmes et des préoccupations de fond qui traversent les commentaires des participants que nous avons rencontrés. Premièrement, le non accès, dans des lieux publics et en régions rurales, pour une partie de la population est un problème important. Comment peut-on desservir la partie de la population qui a peu d'accès aux TIC ? Comment mieux desservir les citoyens en situation de fracture sociale ? L'enjeu social principal qui est cerné est celui d'un accès aux technologies qui soit vraiment universel.

Deuxièmement, le besoin de considérer les besoins et les caractéristiques particuliers de certaines couches de la population : la culture orale des autochtones, l'exclusion d'une partie des personnes âgées, le désavantage d'un environnement textuel pour les analphabètes ou le manque d'adaptation des technologies pour les personnes handicapées.

Troisièmement, le besoin de disposer de toute l'information nécessaire pour intervenir en ayant confiance en la confidentialité et la sécurité des services en ligne a été exprimé. Les participants doutent de la possibilité réelle du gouvernement d'offrir la confidentialité et la sécurité nécessaires autant pour les renseignements personnels, pour le vote électronique que pour les consultations en ligne. Cela a amené une grande partie des participants à refuser l'idée de la page citoyenne et du vote électronique.

Quatrièmement, la préoccupation du libre choix, qu'il s'agisse des services électroniques du gouvernement, des consultations en ligne ou même du vote électronique et de la page citoyenne, on estime que le citoyen doit avoir le choix d'utiliser ou non ces moyens technologiques pour transiger avec l'État et le choix aussi quant à l'information qu'il est disposé à partager avec les diverses instances gouvernementales.

## Propositions qui furent suggérées

Ces problèmes de fond et la tentative des gouvernements de mettre en place le projet de gouvernement et de démocratie en ligne mettent sur la table de discussions certaines propositions d'ordre sociotechnique. Notamment, il faut considérer Internet comme un service d'utilité publique, comme une technologie neutre et de le rendre gratuit, du moins pour les groupes communautaires. Il faut qu'il y ait une infrastructure d'accès et un équipement gratuit à Internet pour ceux qui ne peuvent pas se brancher chez eux. La formation et l'information doivent encore accompagner les efforts de la population pour utiliser les technologies. On devrait ouvrir davantage de Centres d'accès communautaires à Internet (CACI) et continuer les activités d'animation du milieu. Il faut que les technologies soient adaptées pour les personnes handicapées et accessibles financièrement. Il faudrait aussi offrir aux nouveaux arrivants, qui ne maîtrisent ni le français ni l'anglais, des services dans leur langue.



# REMARQUES

En regard de cette partie du rapport nous voudrions faire quelques remarques.

Premièrement, dans la situation actuelle, nous pouvons dire que les groupes communautaires qui ont participé à nos consultations ont refusé les projets de page citoyenne et de vote électronique. Ils ont été ouverts aux initiatives de services électroniques et de consultations en ligne mais comme activités complémentaires aux services et procédures existants qui, dans leur ensemble, devraient être améliorées.

Deuxièmement, les participants aux consultations ont exprimé leurs points de vue concernant les quatre principales initiatives du gouvernement en matière de gouvernement et de démocratie en ligne même si ces initiatives ne sont qu'à l'état de projets. Nous croyons que les commentaires et les propositions suggérés devraient être sérieusement considérés par le gouvernement. Si les initiatives avaient été plus avancées, si nous avions pu avoir accès à une page citoyenne même sous forme de projet-pilote et de la même façon pour les autres initiatives, les points de vue et les propositions auraient été aussi plus précises et plus développées.

Troisièmement, nous ne sommes qu'au début d'un processus de réflexion et d'appropriation de la thématique du gouvernement et de la démocratie en ligne. Nous avons commencé ce processus par les initiatives gouvernemental

Quatrièmement, la démarche a voulu être aussi une application concrète d'une consultation en ligne et d'un forum de discussions. Même si, comme groupe communautaire, nous avons investi tous les moyens à notre disposition, nous avons rencontré des problèmes qui seront aussi rencontrés par le gouvernement et d'autres acteurs. Ces problèmes concernent le manque d'intérêt et le peu de liens que les gens font entre ce projet gouvernemental et leurs problèmes. De plus, on s'aperçoit aussi que les participants ont besoin de se faire rassurer et de mieux connaître ces nouveaux usages des technologies et comment leurs droits seront protégés face au pouvoir public ou de tiers personnes.

# TROISIÈME PARTIE

## LES EXPERTS, LES REPRÉSENTANTS POLITIQUES ET LES LEADERS

Dans notre démarche pour mieux comprendre les initiatives du gouvernement et de la démocratie en ligne, nous avons organisé :

- Des journées de travail sur ce thème, le 14 octobre 2004 et le 28 avril 2005. Nous avons invité à ces activités le député, ministre responsable du gouvernement en ligne, M. Henri-François Gauthier, ainsi que plusieurs conférenciers. Les participants étaient les représentants de différents groupes communautaires (democratie.communautaire.qc.ca ).
- Une table ronde avec quatre conférenciers lors de notre assemblée générale le 3 mars 2006. Les conférenciers étaient Bernard Sévigny, Joseph Giguère, Stéphane Dubé et Pierrot Péladeau. Le thème principal était le rôle des groupes communautaires face au gouvernement et à la démocratie en ligne
- Une table de travail avec des représentants des cinq partis politiques (Parti libéral du Québec, Parti Québécois, Parti Québec Solidaire, Parti Action Démocratique du Québec, Parti Vert), des fonctionnaires, de représentants du milieu municipal et des leaders des réseaux du milieu communautaire membres du comité le Communautaire en ligne, le 17 mars 2006. Les échanges ont porté sur la vision d'un gouvernement et d'une démocratie en ligne, les enjeux éthiques et le rôle des groupes communautaires
- Une consultation par courriel auprès d'un groupe de chercheurs et de leaders du milieu communautaire à qui nous avons demandé de faire une contribution à partir de leur champ d'expertise. Cette consultation a été ouverte jusqu'en septembre 2006.

Nous avons extrait de toutes ces activités les principaux points de vue exprimés ainsi que les propositions de pistes d'action qui furent suggérées pour chacun des thèmes de la consultation ainsi que sur les thèmes principaux des résultats, soit la vision d'un gouvernement et d'une démocratie en ligne, les enjeux éthiques et le rôle des groupes communautaires.

## CE QUE NOUS AVONS ENTENDU DES EXPERTS: RÉSULTATS DES JOURNÉES DE RÉFLEXION

### SUR L'ACCÈS ET LA FORMATION

#### Les points de vue exprimés

L'accès et la formation que ce projet demande nous interpellent alors qu'il y a encore près de la moitié des québécoises et des québécois qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies à la maison. Dans la population québécoise, il y a également un million et demi d'adultes qui n'ont pas fini leurs études secondaires, un million qui ont des difficultés importantes de lecture, un million qui ont des handicaps, 11,9 % qui vivent dans

la pauvreté et une partie grandissante de la population qui vieillit. Comment le gouvernement en ligne et la démocratie en ligne pourront-ils fonctionner dans ces conditions ?

L'utilisation d'Internet pour faire des transactions avec le gouvernement demande des ressources cognitives et des opérations intellectuelles importantes. De là l'importance de la formation et de l'éducation que nous exige cette société du savoir. De là l'importance de connaître et de développer les compétences citoyennes qui nous seront demandées par le gouvernement et la démocratie en ligne.

## Propositions qui furent suggérées

L'accès aux technologies et à une formation qui nous permettent de faire un usage complet des technologies devrait être considéré comme un droit. Il nous faut insister également sur la lutte à la pauvreté qui fait partie sans nul doute de la lutte à la fracture numérique.

# SUR LE VOTE ÉLECTRONIQUE ET LA DÉMOCRATIE EN LIGNE

## Les points de vue exprimés

La non-participation d'un secteur de citoyens aux élections, l'éloignement et la méfiance de la politique ne se régleront pas parce que nous allons pouvoir voter en ligne ou participer à des consultations en ligne. C'est pour cette raison que les défis de la démocratie en ligne sont en réalité les défis de la démocratie actuelle. Nous devons travailler pour transformer cette démocratie et la faire plus participative, plus inclusive.

Les citoyens ont besoin, entre autres, de savoir que leur volonté sera respectée, que leur participation à la vie démocratique a un sens et qu'elle ne deviendra pas un exercice inutile. Ils ont besoin d'être informés, consultés, engagés dans toute la démarche et être considérés comme acteurs, avec un pouvoir de décision. Ils ont besoin de savoir sur quel type de décisions ils vont travailler, quel est le lien entre leur participation aux consultations en ligne, leurs problèmes quotidiens et l'activité de l'assemblée nationale et des élus. Savoir de quelle façon l'usage des technologies, surtout de façon collective, pourrait permettre une appropriation collective de l'information concernant les différents problèmes sociaux et économiques au niveau local, régional, national et international et la recherche de solutions à ces problèmes.

Nous ne pouvons pas confondre la démocratie en ligne avec le fait de voter électroniquement de la maison pour répondre aux consultations du gouvernement. La démocratie est plus que le geste de voter, la démocratie est une recherche de consensus, la démocratie est un travail pour passer d'un point de vue personnel à un point de vue qui soit d'intérêt général, qui soit partagé. Cela se fait par des échanges, par des débats, par des rencontres en famille, en groupe, dans les quartiers, dans les milieux de travail, dans les organisations politiques. La voix citoyenne n'est pas la somme de voix individuelles. Les voix individuelles peuvent aller dans mille sens différents. C'est le débat organisé, la participation à des groupes qui nous permettent de faire le saut et de comprendre ce qui pourrait être l'intérêt général. Le collectif est essentiel dans un projet de société, il doit être présent dans le projet d'un gouvernement et d'une démocratie en ligne

Le projet d'un gouvernement et d'une démocratie en ligne ne doit pas se contenter de se présenter comme un projet centré sur la personne ou sur le citoyen. Il doit les inclure dans la démarche comme sujets et acteurs et non seulement en tant qu'individus mais en tant que collectivités au niveau familial, de groupe de quartier et des associations auxquels ils participent.

## Propositions qui furent suggérées

Il faudrait travailler à renouveler la démocratie actuelle avec l'aide des usages citoyens des nouvelles technologies. Il faudrait que les groupes communautaires puissent :

Transférer leurs valeurs et pratiques démocratiques à l'usage citoyen des TIC pour, entre autres, trouver une définition de ce qu'est la démocratie en ligne et les pratiques en ligne qui pourraient la caractériser ;

Prendre la parole et participer à établir les thèmes sur lesquels il faudrait développer les débats, promouvoir la création de lieux de débats, d'échanges, de création collective de solutions, de partage et de collaboration.

## SUR LES CONSULTATIONS EN LIGNE

### Points de vue exprimés

Est-ce que « consultation en ligne » équivaut à « démocratie en ligne » ? . Nos réflexions devraient se situer sur la démocratie car le problème n'est pas celui de la cyberdémocratie, mais de la démocratie tout court. Ce qui nous intéresse c'est d'améliorer la démocratie, d'encourager la participation citoyenne à la vie démocratique, d'éviter tout déficit démocratique. Limiter tout à une consultation directe des citoyens pourrait appauvrir la démocratie dans la mesure où l'on laisse de côté le travail délibératif qui est essentiel pour que le citoyen puisse faire un bon choix.

Les enjeux de la démocratie touchent les groupes sociaux, formels et informels qui sont essentiels pour l'exercice de la démocratie. Un gouvernement et une démocratie en ligne devraient considérer un processus qui part du citoyen et qui monte vers les principaux lieux de décision gouvernementale. Dans ce processus, le rôle des groupes communautaires et des associations de la société civile est essentiel pour promouvoir le débat, pour construire un consensus.

### Propositions qui furent suggérées

La démocratie en ligne doit être comprise avant tout comme une démarche des citoyens organisés autour d'un espace public qui favorise leur participation, leur créativité, leurs échanges et la recherche de consensus ou de points de convergence plutôt que de le concevoir comme une démarche isolée entre l'État et le citoyen.

## SUR LE RÔLE DES GROUPES COMMUNAUTAIRES

### Points de vue exprimés

Les groupes communautaires ont un rôle à jouer dans le renouvellement de la démocratie, dans l'activation d'un espace public riche et générateur d'alternatives et de solutions aux problèmes sociaux. Ils ont aussi un rôle à jouer pour aider à construire une voix collective, pour organiser la réflexion, le débat et la participation citoyenne. La démocratie en ligne demandera aux citoyennes et aux citoyens des responsabilités, mais elle devra aussi offrir des droits que les groupes communautaires pourront contribuer à faire émerger et à protéger. Pour une citoyenneté active, pour un cybercitoyen ou pour le citoyen en ligne, les groupes communautaires ont un travail complémentaire à faire à celui qu'ils ont déjà fait pour promouvoir la citoyenneté active de chaque Québécoise et de chaque Québécois.

### Propositions qui furent suggérées

Les groupes de la société civile, avec l'appui du gouvernement, devraient pouvoir participer à :

- La définition des actions pour mettre en place un espace public actif, multiple, pluriel, qui encourage la participation des citoyennes et des citoyens au travail collectif ;
- La promotion du débat public pour que chaque citoyenne et chaque citoyen puisse avoir accès à l'information, mais surtout pour qu'il puisse interagir avec d'autres citoyens afin de définir ce qui est de l'intérêt général ;

- La conception de ce que devrait être le gouvernement et la démocratie en ligne ;
- La formulation d'une proposition sur les problèmes sociaux urgents sur lesquels le gouvernement et la démocratie en ligne devraient agir ;
- La création de groupes d'étude et de réflexion comme le Comité d'étude sur la démocratie en ligne (CEDEL) de Communautaire, qui devraient contribuer à la réflexion et à la participation au débat public des groupes communautaires et des citoyens engagés dans le renouvellement de la démocratie ;
- L'outillage des citoyennes et citoyens pour tout ce qui concerne l'accès, l'interprétation, l'utilisation et la protection des renseignements personnels ;
- L'établissement de moyens pour garantir la prise en compte de la parole des citoyennes et citoyens organisés dans le processus de débat et de prise de décisions.

## EN GÉNÉRAL

### Points de vue exprimés

Il y a des enjeux éthiques : Internet reste un outil, il faut garder l'humain au centre des changements technologiques. Il faut informer la population des risques, du déroulement des activités et des règles de civilité. Le débat doit s'articuler autour des idées, pas des technologies.

Il y a des enjeux technologiques : Il faut apprendre à bâtir des environnements dans lesquels les règles sont claires et compréhensibles, où les sites sont équitables, accessibles et égalitaires et les technologies neutres et ouvertes. Les textes doivent être écrits selon les différents niveaux de lecture de façon à que leurs contenus soient bien compris. Deux exemples fournis par les participants à nos consultations qui devraient continuer à nous faire réfléchir : le premier, concernant l'accès, est la présence de machines pour jouer à la Loto dans presque tous les coins et tous les dépanneurs; le deuxième, est la présence des logiciels développés par des entreprises privées pour remplir la déclaration d'impôts que les contribuables doivent acheter.

S'impliquer dans le développement des technologies en les utilisant, en les questionnant, en donnant du « feedback » (ou aider les citoyens à le faire). Le choix des technologies est très important. On doit privilégier les technologies qui ont un potentiel d'utilisation sociale, dans une vision à moyen et à long terme. Les logiciels libres sont essentiels pour la gestion des informations de la part de l'État. L'État pourra contrôler le traitement des informations et ne pas laisser ce contrôle aux mains des entreprises privées. Il faut tenir compte que toute tentative de socialisation des infrastructures se butera probablement à l'opposition du privé.

Enjeux sociaux : Une partie des citoyens croit au potentiel démocratique d'Internet. Tout semble indiquer que le gouvernement protège son pouvoir et n'est pas réellement en faveur d'une démocratie véritable. On doit établir la démocratie au niveau local pour remonter graduellement vers les plus hauts niveaux décisionnels.

La confiance envers le gouvernement en ligne est un des enjeux à considérer. Les mesures de sécurité ne sont pas suffisantes. Les données à transiger sont plus importantes que lorsqu'on fait des achats en ligne. Dans le commerce électronique, il n'y a pas seulement les questions de sécurité et de confidentialité qui ont été traitées, mais aussi la crédibilité de l'organisation qui est derrière le site Web et les risques que les utilisateurs perçoivent à l'utiliser.

### Propositions qui furent suggérées

Explorer les technologies susceptibles d'augmenter le potentiel social d'Internet qui sont réalisables et abordables

1. IPv6 – il s'agit d'une technologie qui donnerait la possibilité à tout internaute d'avoir une adresse unique, statique, stable où il serait joignable, un peu comme un numéro de téléphone.
2. La bande passante symétrique – donnant la possibilité aux internautes de produire du contenu autant que d'en consommer.
3. Wi-Fi – points d'accès sans fil à travers le Québec.
4. Les logiciel libres.
5. Les gouvernements et les bailleurs de fonds devraient accepter de financer les besoins technologiques des groupes communautaires de même que l'appropriation des technologies.

Il faut développer une stratégie d'utilisation des technologies qui part du bas pour remonter vers le haut. Qui part du citoyen, de leur famille, groupe, localité et qui monte vers les principaux lieux de décision.

## **RÉSULTATS DE LA TABLE RONDE ET DE LA TABLE DE TRAVAIL AVEC LES RESPONSABLES POLITIQUES, LES EXPERTS ET LES LEADERS DES GROUPES COMMUNAUTAIRES**

### **SUR LA VISION DU GOUVERNEMENT EN LIGNE**

« Le vrai enjeu est la démocratie et pas la cyberdémocratie »

#### **Points de vues exprimés**

Les vrais enjeux sont la démocratie et pas la cyberdémocratie, la fracture sociale et pas la fracture numérique, la citoyenneté et pas la cybercitoyenneté. Internet est un nouvel espace pour exercer la démocratie mais en aucun cas n'est-il une nouvelle démocratie. On se demande donc, pourquoi un gouvernement en ligne ? Une initiative du genre devrait contribuer à améliorer la démocratie et non pas à réduire des coûts. Un gouvernement en ligne devrait stimuler la participation citoyenne et non pas se situer seulement dans une perspective clientéliste. Il devrait contrer la perte d'engagement des gens, mais pas pour faire de l'argent avec la technologie. Dans ce sens, la démocratie que les groupes communautaires veulent ce n'est peut-être pas celle qui nous est proposée.

La démocratie en ligne ce n'est pas une nouvelle démocratie mais un espace supplémentaire pour l'exercice de la démocratie. Il faut s'assurer que les gens vont être plus écoutés, car la démocratie est le pouvoir des citoyens. Pourquoi est-ce qu'on ne pourrait pas avoir une consultation constante des citoyens, et que cette consultation-là pourrait aussi être complémentaire à d'autres moyens de communication avec les citoyens, et être écoutée ?

La vision d'un gouvernement en ligne est à développer. La page citoyenne, le vote électronique, les consultations en ligne, les services électroniques sont des moyens, des choses complètement marginales par rapport aux besoins des citoyens. Il faut commencer par définir ce qu'on veut et les résultats qu'on veut. Que la population se prononce sur ce qu'elle veut comme démocratie. C'est ensuite qu'on devrait parler de " comment " ça va se faire. Les décisions sur la démocratie se doivent d'être des solutions politiques. Avec l'information dont nous disposons aujourd'hui, personne ne sait ce qu'est le gouvernement en ligne exactement. Il faut que cela soit clarifié pour pouvoir organiser mieux la discussion.

La démocratie s'exprime dans la forme et le contenu. Quand on parle de rendre accessible, de permettre l'appropriation, on parle de finalité. La population doit pouvoir choisir l'utilisation des moyens et s'exprimer sur le choix de l'utilisation ou non des moyens technologiques. Cela est de l'ordre de la finalité. Le défi collectif que nous avons est d'organiser un processus qui nous concerne tous avec des moyens qui vont rejoindre chacune des personnes.

Devant le projet du gouvernement en ligne, l'angle qui nous intéresse le plus est celui qui va du citoyen au gouvernement. Cette approche devra être fondée sur l'apprentissage et la formation et être également une approche terrain, très localiste : supporter les petites communautés, les organismes.

Le gouvernement et la démocratie en ligne devraient être inclusifs : inclure le secteur de la population qui n'est pas branché avec l'implication des groupes communautaires et surtout par l'éducation citoyenne. Inclure les personnes avec des difficultés de lecture et d'écriture. Inclure de façon dynamique les petites et moyennes municipalités au Québec. L'inclusion suppose l'accès aux technologies, mais l'inclusion c'est aussi de faire participer les groupes et les personnes aux prises de décisions dans l'ensemble du processus. Il faut que les gens puissent participer à l'élaboration de la consultation en ligne, tant au niveau de l'élaboration de la procédure que sur le choix de sujets et des critères d'évaluation des bonnes questions. Dans les choix techniques à faire, il faut tenir compte de la dimension de l'accessibilité des personnes handicapées ainsi que de l'utilisation des logiciels et des systèmes informatiques qui puissent être sous le contrôle de l'État et de la population plutôt que dans les mains des entreprises privées.

Le gouvernement devrait avoir une approche d'offre de services multiformes. C'est-à-dire utiliser divers moyens pour offrir ses services à la population. La fracture va continuer d'exister et donc il y aura toujours besoin de différents supports. Les économies faites par la mise en place d'une ligne unique et de guichets web de services devraient être réinvesties dans les services au téléphone. Les gouvernements du Canada et du Québec, et même les municipalités devraient investir dans les réseaux qui travaillent avec les Centres d'accès communautaires pour assurer l'accès aux technologies et leur développement.

Il ne faut pas que dans les nouvelles formes de faire, il y ait une perte des droits pour la population, pour les personnes. On devrait être respectueux des droits et des libertés des personnes.

Le gouvernement en ligne devrait être transparent. Au niveau municipal : les consultations en ligne sont en étude à la Ville de Montréal, il y a un travail pour faire la diffusion du conseil municipal en ligne et la diffusion de l'ensemble des décisions politiques de l'organisation. Il y a beaucoup de choses qui peuvent être faites pour développer la transparence des décisions qui sont prises par l'administration municipale.

## Propositions qui furent suggérées

- Développer ce que nous voulons comme démocratie et comme gouvernement ainsi que la forme qu'il devrait se donner avec l'utilisation des nouvelles technologies
- Cette vision devrait toucher la démocratie pour arriver à la démocratie en ligne, la citoyenneté pour arriver à la cybercitoyenneté, ne pas délier l'une de l'autre. Cette vision doit toucher les objectifs et les moyens en accordant une importance égale aux deux termes et en évitant à tout prix de se consacrer seulement aux moyens.
- L'angle avec lequel il faut développer le gouvernement et la démocratie en ligne est celui qui va du citoyen au gouvernement
- Les composantes d'un gouvernement en ligne : inclusivité, intégration de services multiformes, respect des droits, transparence, espace supplémentaire et d'approfondissement de la démocratie.
- On doit considérer l'utilisation de logiciels libres pour les activités du gouvernement et de la démocratie en ligne

# SUR LES QUESTIONS ÉTHIQUES

## Points de vues exprimés

La première question éthique, c'est qu'il faut régler le problème d'exclusion d'une partie de la population. Pour un changement aussi drastique que les services électroniques, il faut se préoccuper que la grande majorité de la population pourra avoir accès à ces services.

Une deuxième question concerne le traitement de l'information que l'État détient sur les personnes : la concentration de l'information nominative sur des individus est extrêmement dangereuse. Les fuites ou l'utilisation de cette information par les fonctionnaires sont préoccupantes. On se demande également si la propriété de données est du domaine public ou du domaine privé?

Une troisième question concerne l'imputabilité du gouvernement et des intervenants sur les contenus disponibles sur un site web. Il y a des cas dans lesquels les contenus d'un site ont changé sans qu'il y ait une explication ou un archive des différentes versions du contenu. Dans d'autres cas, à cause des problèmes de hacking, les propriétaires des sites web sont souvent obligés de dire qu'ils ne sont pas responsables. L'imputabilité touche aussi la responsabilité des intervenants du milieu communautaire dans l'accompagnement des personnes qui pourraient leur demander de l'aide pour consulter leurs renseignements personnels.

Une quatrième question concerne la gestion de l'information par les personnes et leur authentification. Les informations personnelles sont la propriété des personnes lorsqu'elles utilisent Internet. Mais comment identifier la personne qui a accès et celle qui a le droit de les consulter. Il faut être capable de bien identifier qui est l'internaute qui se branche pour avoir de l'information dans son dossier gouvernemental. Savoir aussi qui a accès du côté gouvernemental à cette information, avec quel pouvoir de décision et quels types de regard. Si nous pouvons chercher nos informations dans chacun des ministères, pourquoi centraliser tout ? La transparence, le cadre législatif et la protection des renseignements personnels vont ensemble.

On se pose également des questions sur la façon de traiter l'information, sur la représentativité d'une consultation en ligne et si la population est prête à accepter un cookie qui va vous empêcher, par exemple, de voter deux fois.

## Propositions qui furent suggérées

Traiter les problèmes éthiques concernant l'exclusion de certaines personnes, mais aussi les valeurs qui devront guider la conduite des gouvernements, des fonctionnaires, des citoyens, des organismes et des institutions.

# SUR LE RÔLE DES GROUPES COMMUNAUTAIRES

## Points de vue exprimés

Le rôle du communautaire est plutôt d'être le mobilisateur de la société civile, il doit servir à exprimer la volonté de la société civile. Il doit aider à définir l'objet de ce qu'on veut lorsqu'il y a des projets comme le gouvernement et la démocratie en ligne. Le communautaire fait la promotion de la démocratie. Il devrait être soutenu pour faire cela avec les nouveaux outils technologiques.

Le communautaire aide les citoyens à faire l'exercice des droits. Au niveau des consultations, ce sont les groupes communautaires qui pourraient fournir les questions, qui pourraient demander des réponses à telle ou telle question. C'est au gouvernement de payer les experts pour répondre aux questions exprimées par les groupes. Les groupes ne sont pas une béquille pour les populations défavorisées mais les organisateurs de la solidarité citoyenne. Les groupes communautaires seront les premiers à vraiment identifier les revendications des utilisateurs et à pouvoir les amener de l'avant.



Il faudrait faire attention de ne pas se substituer aux responsabilités de l'État. On ne peut pas sous-entendre que les groupes communautaires vont assurer un soutien aux populations face au gouvernement en ligne. Premièrement, parce que ce n'est pas aux groupes communautaires de fournir tout le soutien et la formation aux citoyens pour l'accès aux services gouvernementaux ; cela est la mission du gouvernement. Deuxièmement, si le gouvernement s'attend à avoir le soutien des groupes, il devra y investir, il devrait dès maintenant commencer à travailler de façon concrète avec les organismes communautaires pour avoir leur point de vue et pour que les organismes soient partis prenantes de la démarche.

Un point de vue exprimé était aussi de considérer que les groupes communautaires n'ont rien à voir avec le gouvernement en ligne. Si les groupes communautaires deviennent en quelque sorte une suppléance aux lacunes d'un service gouvernemental, il y a un échec.

Un autre point de vue exprimé demandait que les groupes communautaires soient reconnus comme partenaires du projet du gouvernement en ligne. Premièrement, parce que c'est en grande partie par les groupes que les gens pourront connaître le gouvernement en ligne. Deuxièmement, les groupes communautaires pourraient avoir un rôle formel leur permettant de suggérer des améliorations au système et de s'assurer que ces suggestions aient du poids. Troisièmement, les groupes pourraient servir comme courroies vers les responsables, les mandatés, ceux qui ont les connaissances. Mais pour jouer ce rôle, il faut que le gouvernement soutienne cette participation et cet engagement.

## Propositions qui furent suggérées

- Les groupes communautaires devraient être soutenus pour promouvoir la démocratie avec l'aide des nouvelles technologies et continuer à défendre les droits des citoyens dans ce nouveau contexte social
- Les groupes communautaires devraient aider les citoyens à exprimer leur volonté collective concernant le projet du gouvernement et de démocratie en ligne
- Les groupes communautaires n'ont pas à se substituer au rôle de l'État ni aux responsabilités des fonctionnaires
- Les groupes communautaires devraient avoir un rôle formel pour pouvoir suggérer des améliorations au projet, exprimer leurs désaccords et formuler des propositions qui répondent aux besoins des populations avec lesquelles ils travaillent

## D'ORDRE PLUS GÉNÉRAL

### Points de vue exprimés

**Sur le gouvernement et son leadership dans cette initiative :** si pour le gouvernement le gouvernement et la démocratie en ligne est un projet prioritaire et d'envergure, il faudrait qu'il travaille pour engager la société dans son ensemble et surtout qu'il finance tout ce que cela suppose, entre autres, la sensibilisation, l'information, la formation de la population et l'accès aux technologies. Déjà, certains groupes communautaires ont exprimé leur volonté de participer mais ils ne reçoivent aucune aide financière. Cela laisse croire que le gouvernement n'a pas la volonté pour effectuer un vrai changement. Si tout l'effort qui se fera bénéficiera seulement à un groupe d'entreprises et à un secteur de la population qui dispose déjà de beaucoup de services ou qui n'a pas besoin de ces services, il est logique que les groupes communautaires ne soient pas d'accord avec ce projet.

**Sur le manque d'information de la population :** les gens ne peuvent pas se prononcer parce qu'ils ne savent pas vraiment quelles sommes seront consenties pour la mise en place du gouvernement et de la démocratie en ligne et dans quelle mesure cela servira vraiment à la population.

**Sur les besoins des personnes ou des industries :** il faut se centrer sur les problèmes sociaux. Les industries vont toujours essayer de nous convaincre qu'il faut changer des machines, qu'il faut de nouvelles façons de faire, qu'il faut telle ou telle solution sans parler vraiment des besoins et des problèmes auxquels on veut s'attaquer.

**Sur la création d'un déficit démocratique plus grand :** l'application des règles par les machines entre en contradiction avec la diversité progressive de situations de vie, d'histoires et de trajectoires des personnes. Pour résoudre cette contradiction, il faut rendre les normes informatisées compréhensibles mais surtout, encourager la participation des citoyens et développer leur capacité de traiter, comprendre et communiquer l'information.

**Sur l'éducation nécessaire à la démocratie et au gouvernement dans une société du savoir :** nous avons besoin d'une éducation qui nous permette de comprendre les changements en cours, qui nous permette de devenir les acteurs de ces changements, qui nous permette de décider de la meilleure façon de développer nos pratiques démocratiques et de la démocratie et du gouvernement que nous voulons pour notre société.

**Sur la représentation et la participation sociale et politique des femmes :** la participation des femmes et des groupes de femmes est essentielle pour s'assurer que le projet réponde aux besoins des femmes. On doit également prendre en compte les enjeux spécifiques liés à la sécurité, la violence, l'atteinte à l'intégrité et à la dignité des femmes ainsi que le manque de valorisation des connaissances techniques chez les femmes, pour qu'elles investissent ce nouvel espace citoyen.

**Sur la nécessité d'adopter une politique favorisant l'usage et la conception des logiciels libres :** Il est de plus en plus reconnu que les formes de collaboration qui émergent autour des logiciels libres sont mieux adaptées aux réseaux électroniques, favorisent l'économie locale et l'indépendance technologique des états et peuvent potentiellement stimuler la participation citoyenne (Von Hippel 2004; Benkler 2006; Aigrain 2005). Le rapport Pascot (2003) allait dans le même sens en recommandant au gouvernement du Québec d'adopter le modèle du logiciel libre. Dans le cadre du projet de gouvernement en ligne, le gouvernement devrait: 1) s'assurer que les documents publiés sur les sites du gouvernement soient en format libre et ouvert; 2) maximiser l'usage de logiciels libres déjà existants; 3) faire en sorte que tous les logiciels réalisés à l'aide d'un financement public soient soumis à une licence libre (FSF 2006) ; 4) accorder un soutien effectif (et aujourd'hui inexistant) aux groupes communautaires investis depuis un certain temps déjà dans l'usage et la conception de logiciels libres.

**Sur l'accessibilité des contenus et services en ligne pour les personnes handicapées :** Les différents services en ligne projetés par le gouvernement se doivent d'être accessibles à l'ensemble des citoyens et citoyennes du Québec, incluant ceux et celles ayant des limitations fonctionnelles (cécité, surdité, etc.). Des standards doivent être mis en place par le gouvernement pour avancer des directives claires que respecteront les webmestres, de manière à assurer le droit de chaque individu à une pleine participation sociale.

**Sur l'apprentissage des affaires publiques:** un important travail s'est réalisé autour de l'apprentissage des affaires publiques en lien avec la démocratie et les aspirations des communautés. Nous devons poursuivre le travail de réflexion et d'action en communautaire (c'est-à-dire de façon collective), et tenter de devenir des praticiens-réflexifs de la démocratie. Les gens connaissent encore mal le pouvoir de la communication en réseau et des outils collaboratifs mis au service des moins nantis ou de l'exclusion sociale. Les gens craignent que leurs activités de mobilisation restent lettre morte. Ils s'inquiètent du lien entre leurs actions et la volonté de changement de ceux qui gouvernent. L'apprentissage d'une certaine «culture participative» de l'Internet et un financement plus adéquat permettrait aux communautés de déplacer des montagnes de cynisme, de mauvaise gouvernance, et d'apathie.

## Propositions qui furent suggérées

- Identifier clairement les problèmes sociaux que nous voulons confronter comme société et débattre sur les meilleures solutions et les meilleurs moyens pour leur faire face. Les technologies ne devraient pas être toujours envisagées comme la solution magique à tous les problèmes. Les solutions techniques ne devraient pas occulter le besoin de solutions politiques, le besoin d'action et de mobilisation citoyenne, les responsabilités de l'État et des gouvernements.

- Faire du potentiel démocratique des nouvelles technologies et des initiatives comme celles du gouvernement et de la démocratie en ligne l'objet d'actions d'information, de sensibilisation, de formation, d'étude et de réflexion pour que chaque citoyen, chaque groupe ou organisme de la société puisse comprendre les enjeux, intervenir et participer à l'implantation, la critique ou au refus de ces initiatives.
- Faire de la participation citoyenne la clé essentielle pour pouvoir éviter l'exclusion, les inégalités et les injustices dans l'informatisation de notre société. Pour cela, il faut que ce processus d'informatisation soit compréhensible pour tous et que chaque citoyen puisse avoir la formation nécessaire pour comprendre et pour agir devant ce processus.
- Revendiquer un leadership gouvernemental qui rassemble toute la population à trouver des solutions aux problèmes sociaux et à faire usage pour cela de tous les moyens possibles et de la combinaison de toutes les technologies, en ayant toujours comme préoccupation principale les personnes. Nous n'avons pas d'intérêt pour un leadership gouvernemental qui mise sur une informatisation à outrance orientée à favoriser seulement les industries de l'informatique et des télécommunications.
- Mettre en évidence l'étendue de la fracture numérique, ainsi que les problèmes d'accessibilité que ces services posent pour les personnes handicapées et les personnes peu scolarisées. Proposer de considérer Internet comme un service d'utilité publique et de le rendre gratuit, du moins pour les groupes communautaires et les personnes qui ne peuvent pas se brancher chez eux.
- La formation et l'information doivent accompagner encore les efforts de la population pour utiliser les technologies. On devrait ouvrir davantage de Centres d'accès communautaires à Internet (CACI) et continuer les activités d'animation du milieu.
- Il faut que les technologies soient adaptées pour les personnes handicapées et accessibles financièrement. Il faudrait aussi offrir aux nouveaux arrivants, qui ne maîtrisent ni le français ni l'anglais, des services dans leurs langues.

## REMARQUES

Les thèmes de cette partie des consultations étaient plus généraux. Parler de la vision, des enjeux éthiques et du rôle des groupes a permis aux participants d'intervenir de manière plus globale. Il y a des pistes de réflexion très importantes. Par exemple, celle qui nous appelle à analyser notre démocratie avant de voir quelle est ou sera son expression avec l'utilisation des nouvelles technologies. Il s'agit de voir les liens dynamiques entre la réalité de la démocratie actuelle et la réalité d'une utilisation des technologies pour l'exercice démocratique qui est en émergence. Il s'agit sans doute d'un exercice important, qui va remettre en question nos attitudes critiques face à notre démocratie actuelle. Plusieurs n'aiment pas penser à cela car le processus démocratique provoque beaucoup de frustration. Mais toutes les tentatives de mieux faire la démocratie avec les nouvelles technologies ne peuvent pas ignorer une transformation de la démocratie telle qu'elle est présentement.

À chaque fois que nous voulons travailler à améliorer le régime démocratique, on nous rappelle que la société civile a des responsabilités. Cela est vrai. Mais de toutes les responsabilités de la société civile, nous nous intéressons beaucoup à celles qui concernent la promotion de nouvelles façons de faire, d'apprendre, de gouverner, de vivre ensemble plutôt qu'à celles qui n'impliquent que de suivre les normes qui existent aujourd'hui. En ce qui concerne nos droits, nous voudrions que ces droits soient respectés et qu'ils soient même approfondis plutôt que de les voir disparaître au nom des changements technologiques.

# LES SUGGESTIONS

## ORIENTATIONS ET PISTES DE TRAVAIL

### D'ORDRE GÉNÉRAL

- Identifier clairement les problèmes sociaux que nous voulons confronter comme société et débattre sur les meilleures solutions et les meilleurs moyens pour leur faire face. Les technologies ne devraient pas être toujours envisagées comme la solution magique à tous les problèmes. Les solutions techniques ne devraient pas occulter le besoin de solutions politiques, le besoin d'action et de mobilisation citoyenne, les responsabilités de l'État et des gouvernements.
- Faire du potentiel démocratique des nouvelles technologies et des initiatives comme celles du gouvernement et de la démocratie en ligne l'objet d'actions d'information, de sensibilisation, de formation, d'étude et de réflexion pour que chaque citoyen, chaque groupe ou organisme de la société puisse comprendre les enjeux, intervenir et participer à l'implantation ou à la critique ou au refus de ces initiatives.
- Faire de la participation citoyenne la clé essentielle pour pouvoir éviter l'exclusion, les inégalités et les injustices dans l'informatisation de notre société. Pour cela, il faut que ce processus d'informatisation soit compréhensible pour tous et que chaque citoyen puisse avoir la formation nécessaire pour comprendre et pour agir devant ce processus.
- Revendiquer un leadership gouvernemental qui rassemble toute la population à trouver des solutions aux problèmes sociaux et à faire usage pour cela de tous les moyens possibles et de la combinaison de toutes les technologies, en ayant toujours comme préoccupation principale les personnes. Nous n'avons pas d'intérêt pour un leadership gouvernemental qui mise sur une informatisation à outrance orientée à favoriser seulement les industries de l'informatique et des télécommunications.
- Mettre en évidence l'étendue du manque d'accès et de la fracture numérique, ainsi que les problèmes d'accessibilité que ces services posent pour les personnes handicapées et les personnes peu scolarisées. Proposer de considérer Internet comme un service d'utilité publique et le rendre gratuit, du moins pour les groupes communautaires et les personnes qui ne peuvent pas se brancher chez eux.
- La formation et l'information doivent accompagner encore les efforts de la population pour utiliser les technologies. On devrait ouvrir davantage de Centres d'accès communautaires à Internet (CACI) et continuer les activités d'animation du milieu.
- Il faut que les technologies soient accessibles financièrement.
- Il faut également qu'elles soient adaptées pour les personnes handicapées. Il faudrait aussi offrir aux nouveaux arrivants, qui ne maîtrisent ni le français ni l'anglais, des services dans leurs langues.
- Développer une vision de ce que nous voulons faire avec un gouvernement et une démocratie en ligne.
- Considérer l'accès aux technologies comme un droit, considérer aussi le droit à une formation qui nous permette de faire un usage complet des technologies. Insister également sur la lutte à la pauvreté qui fait partie sans nul doute de la lutte à la fracture numérique.
- Travailler à renouveler la démocratie actuelle avec l'aide des usages citoyens des nouvelles technologies. Il faudrait que les groupes communautaires puissent :

- Transférer leurs valeurs et pratiques démocratiques à l'usage citoyen des TIC pour, entre autres, trouver une définition de ce qu'est la démocratie en ligne et les pratiques qui pourraient la caractériser ;
- Prendre la parole et participer à établir les thèmes sur lesquels il faudrait développer les débats, promouvoir la création de lieux de débats, d'échanges, de création collective de solutions, de partage et de collaboration.
- Développer une stratégie d'utilisation des technologies qui part du bas pour remonter vers le haut. Qui part des citoyens, de leur famille, groupe, localité et qui monte vers les principaux lieux de décision.

## CONCERNANT LA VISION

- Développer ce que nous voulons comme démocratie et comme gouvernement et comment cette démocratie et ce gouvernement pourraient utiliser les nouvelles technologies pour encourager la participation citoyenne et approfondir la démocratie.
- Cette vision devrait toucher la démocratie pour arriver à la démocratie en ligne, la citoyenneté pour arriver à la cybercitoyenneté ; cette vision doit reconnaître que l'une ne va pas sans l'autre.
- Cette vision doit toucher les objectifs et les moyens en accordant une importance égale aux deux termes et en évitant à tout prix de se consacrer seulement aux moyens, même si ceux-ci sont essentiels et traduisent aussi des objets et des finalités.
- Les composantes d'un gouvernement en ligne : inclusion, intégration d'autres moyens, respect des droits, transparence, espace supplémentaire et d'approfondissement de la démocratie.

## CONCERNANT LES ENJEUX SOCIAUX

- Développer des initiatives concrètes pour confronter la fracture numérique.

## CONCERNANT LES ENJEUX ÉTHIQUES

- Traiter les problèmes éthiques concernant l'exclusion de certaines personnes, mais aussi les valeurs qui devront guider la conduite des gouvernements, des fonctionnaires, des citoyens, des organismes et des institutions.
- Prendre des initiatives concrètes concernant le dossier sur l'informatisation du système de santé et la gestion des informations personnelles.

## CONCERNANT LES ENJEUX TECHNOLOGIQUES

- Explorer les technologies susceptibles d'augmenter le potentiel social d'Internet et qui sont réalisables et abordables :
  1. IPv6 – il s'agit d'une technologie qui donnerait la possibilité à tout internaute d'avoir une adresse unique, statique, stable où il serait joignable, un peu comme un numéro de téléphone.
  2. La bande passante symétrique – donnant la possibilité aux internautes de produire du contenu autant que d'en consommer.
  3. Wi-Fi – points à travers le Québec (connexion sans fil).
  4. Les logiciels libres.

- Les gouvernements et les bailleurs de fonds devraient accepter de financer les besoins technologiques des groupes communautaires de même que l'appropriation des technologies.
- Développer une machine à voter qui soit adaptée aux personnes handicapées.
- Adapter le processus de consultation pour les personnes analphabètes : usage de la photographie des candidats et d'outils de reconnaissance de la parole afin de favoriser la participation.
- La création de passerelles permettant de circuler entre les bases de données des différents ministères.
- Le développement de meilleurs moteurs de recherche afin de faciliter la recherche d'informations et la navigation dans les services en ligne.

## CONCERNANT LES ENJEUX ÉCONOMIQUES

- Aider financièrement les personnes handicapées qui désirent un accès à des postes d'informations (achat, location, salles spécialement équipées, etc.).
- Supporter par une forme contractuelle les groupes communautaires qui font un travail de soutien aux services en ligne : aide à l'acquisition d'appareils et de connexion réseaux, séances de formation, temps de médiatisation de contenus, etc.
- Offrir un programme de financement aux groupes communautaires qui offrent un support et une formation aux populations potentiellement exclues, particulièrement en région.
- Centraliser en un seul site gouvernemental la liste et la description des programmes et des offres de financement s'adressant au milieu communautaire.

## CONCERNANT LA PAGE CITOYENNE

- Les groupes consultés sont plutôt contre le développement de cette initiative.
- Si un service du genre est mis en place, il faudra que la page soit optionnelle, à la demande du citoyen, qu'un cadre législatif soit établi concernant la sécurité des services, l'accès aux données, qui peut y avoir accès et pour faire quoi. Le citoyen doit décider quels renseignements peuvent être affichés dans la page. On souhaite une garantie que la page citoyenne ne serve pas à contrôler les gens.
- Éduquer le citoyen afin qu'il puisse faire des choix technologiques avisés pour contribuer à la protection de ses données personnelles.

## CONCERNANT LE VOTE ÉLECTRONIQUE

- Un moratoire sur le vote électronique devrait être imposé jusqu'à ce qu'une étude de faisabilité soit faite par des experts indépendants. Ces experts ne devraient pas seulement provenir du milieu technique, mais également des sciences humaines.
- Les conditions déjà souhaitables vont dans le sens d'établir le vote électronique dans des lieux publics et contrôlés, de l'assermentation par la Direction générale des élections des techniciens et de l'adaptation des technologies pour les personnes handicapées, ainsi que pour faciliter le vote pour les personnes analphabètes. Il faut avoir une preuve papier du vote pour fins de vérification.
- Il est nécessaire aussi que le gouvernement sensibilise la population sur l'utilisation du vote électronique

## CONCERNANT LES SERVICES EN LIGNE

- Les services en ligne devraient être un service optionnel et complémentaire et non un remplacement complet des autres types de services offerts par l'État.
- Ces services devraient être accessibles pour tous, assurer l'intégrité, la confidentialité et la sécurité des informations et des transactions concernées.
- Considérer que certains services où il est question de confidentialité ne passent pas par le Web.
- La mise en place des services gouvernementaux en ligne exige qu'Internet et l'équipement informatique soient offerts gratuitement, du moins aux groupes communautaires afin que ceux-ci puissent faciliter leur utilisation par certaines couches de la population.
- Le gouvernement a la responsabilité de sensibiliser et former la population et les fonctionnaires au bon usage de ces nouveaux services.

## CONCERNANT LES CONSULTATIONS EN LIGNE

- Les consultations en ligne devraient être un élément complémentaire aux consultations plus traditionnelles.
- Des méthodologies très rigoureuses devraient être établies afin que les consultations gouvernementales soient orchestrées (en ligne ou non) en fonction des populations qu'elles touchent, et que le poids et la légitimité des renseignements recueillis soient traités de manière équitable et démocratique. Il est nécessaire d'assurer que les procédures d'identification soient efficaces et qu'il soit possible dans une consultation d'avoir accès aux commentaires des autres.
- Pour garantir une bonne participation de la population, la formation et l'information sont nécessaires ainsi que l'augmentation des points d'accès publics.
- La démocratie en ligne doit être comprise avant tout comme une démarche des citoyens organisés autour d'un espace public qui favorise leur participation, leur créativité, leurs échanges et la recherche de consensus ou de points de convergence plutôt que de la concevoir comme une démarche isolée entre l'État et le citoyen.

## CONCERNANT LE RÔLE DES GROUPES COMMUNAUTAIRES

- Le rôle du communautaire est plutôt d'être le mobilisateur de la société civile, il doit servir à exprimer la volonté de la société civile.
- Vu sa position auprès des populations les plus démunies et son approche de proximité dans la communauté en général, les groupes communautaires devraient conseiller le gouvernement pour le déploiement des services du gouvernement en ligne, afin que celui-ci soit effectivement branché sur les besoins de la population.
- Les milieux communautaires doivent continuer à prendre position pour les populations exclues et débattre ensemble sur les stratégies et le rôle que les groupes doivent jouer face à ce projet.
- Les groupes communautaires devraient être un partenaire reconnu du gouvernement en ligne et un cadre législatif devrait protéger les intervenants lorsqu'ils sont en contact avec des informations confidentielles de leurs participants. Être considéré un partenaire suppose également l'admissibilité des dépenses liées à la technologie pour les groupes (tant matérielles, de formation que de temps de travail et ce, en fonction

des qualifications exigées), car celles-ci ne sont pas reconnues dans les programmes de subvention actuels. Cela suppose aussi un financement adéquat et récurrent du travail de soutien à l'utilisation du gouvernement en ligne fait par les groupes, celui-ci pouvant se traduire par un lien contractuel officiel. Et dans l'éventualité où un comité de surveillance serait mis sur pied, le communautaire devra y avoir sa place officielle. Plusieurs ont proposé que Communautaire soit le porte-parole du milieu communautaire.

- Les groupes communautaires devraient être soutenus pour promouvoir la démocratie avec l'aide des nouvelles technologies et continuer à défendre les droits des citoyens dans ce nouveau contexte social.
- Les groupes communautaires devraient aider les citoyens à exprimer leur volonté collective concernant le projet du gouvernement et de la démocratie en ligne.
- Les groupes communautaires n'ont pas à se substituer au rôle de l'État ni aux responsabilités des fonctionnaires.
- Les groupes communautaires devraient avoir un rôle formel pour pouvoir suggérer des améliorations au projet, exprimer leurs désaccords et formuler des propositions qui répondent aux besoins des populations avec lesquelles ils travaillent.



# NOS CONCLUSIONS

## LES GROUPES COMMUNAUTAIRES SONT-ILS D'ACCORD AVEC L'INITIATIVE DU GOUVERNEMENT ET DE LA DÉMOCRATIE EN LIGNE ?

Dans l'ensemble, les groupes communautaires ne sont pas d'accord avec l'initiative du gouvernement et de la démocratie en ligne. Il y a des raisons concernant le contexte actuel dans lequel on veut mettre en place ce projet et des raisons concernant les contributions réelles de chacune des initiatives.

Pour ce qui est du contexte actuel, les participants ont mis l'accent sur le peu d'information, de sensibilisation et de formation de la population, les problèmes de pauvreté, d'analphabétisme, les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées ; tous ces aspects étant à l'origine de la fracture numérique. Il y a également beaucoup de problèmes pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de certains processus. C'est pour ces raisons que la majorité des participants ont refusé la page citoyenne et le vote électronique, exprimant aussi des doutes sur les consultations en ligne.

Pour ce qui est de la contribution des initiatives proposées, les quatre actions concrètes proposées par le gouvernement ne supposent pas clairement un avantage essentiel par rapport aux modes traditionnels d'accès à nos renseignements personnels, d'accès aux services, de participation aux débats de société et de vote. Les participants ont soulevé les limites de ces actions et de leur pertinence.

Cela dit, les groupes sont ouverts à participer à un processus de réflexion et d'action qui vise à donner plus de pouvoir aux citoyens organisés et à renforcer et approfondir la démocratie actuelle. Dans cette perspective, ils sont ouverts à formuler des propositions concrètes sur le projet de gouvernement et de démocratie en ligne.

## LES GROUPES COMMUNAUTAIRES ONT-ILS UNE VISION DIFFÉRENTE DE CE QUE DEVRAIT ÊTRE LE GOUVERNEMENT ET LA DÉMOCRATIE EN LIGNE ?

Les groupes communautaires ont peu d'information sur le gouvernement et la démocratie en ligne. Le débat et la réflexion sur ce thème a commencé grâce à la consultation menée par Communautique. Notre organisation a promu à cette occasion l'expression des groupes sur les initiatives proposées par le gouvernement. Cela n'est que le début d'un travail encore plus important : celui de réfléchir et de proposer ce que les groupes communautaires veulent comme gouvernement, comme démocratie, comme pratiques démocratiques et ensuite, ce que les groupes veulent comme utilisation des technologies dans les rapports entre l'État et les citoyens ainsi qu'entre l'État et les organisations de la société civile. Quelques éléments d'une vision différente émergent déjà : une vision qui vise notamment à construire un projet du bas vers le haut sur la base de la participation des groupes et de citoyens organisés : une vision qui valorise également un projet prenant en considération toutes les technologies et qui soit réellement inclusif.

## EN FONCTION DES POINTS DE VUE EXPRIMÉS PAR LES GROUPES COMMUNAUTAIRES, QUELLES ACTIONS DEVRAIT PRENDRE LE GOUVERNEMENT DANS L'IMMÉDIAT DANS LE DÉVELOPPEMENT DE L'IMPLANTATION DU GOUVERNEMENT ET DE LA DÉMOCRATIE EN LIGNE ?

Les groupes communautaires attendent du gouvernement qu'il puisse considérer leurs points de vue et les propositions suggérées. Le gouvernement devrait vraiment mettre les citoyens au centre de ses préoccupations. Cela suppose que ce qui est le plus important, c'est de travailler sur les problèmes rencontrés par les citoyens et de débattre avec eux sur les meilleures façons de les traiter. Si le gouvernement en ligne et la démocratie en ligne sont des initiatives qui vont aider les citoyens, le gouvernement doit le manifester clairement et, conséquemment, il doit travailler avec toutes les organisations pour l'implanter. Le gouvernement devrait investir dans les organisations de la société civile et devrait leur donner toutes les conditions pour avancer. Dans le contexte actuel, cela passe par des propositions comme celles d'offrir un accès gratuit et des équipements gratuits aux secteurs les moins favorisés de la société. Mais l'objectif ne doit pas se limiter à les brancher. L'objectif est de faire cela dans le cadre de la recherche de solutions aux problèmes que les gens vivent et de renforcer les organisations de la société civile.

En conséquence, le gouvernement devrait reconsidérer ses propositions de page citoyenne et de vote électronique. Les services électroniques et les consultations en ligne devraient être développés comme moyens complémentaires. Un débat devrait se faire sur les principaux problèmes sociaux et le rôle des nouvelles technologies dans la recherche de solutions.

## QUELLES SONT LES PRINCIPES CONCERNANT LE GOUVERNEMENT ET LA DÉMOCRATIE EN LIGNE SUR LESQUELS LES GROUPES COMMUNAUTAIRES POURRAIENT TRAVAILLER ?

1. Nous ne devons pas subir les changements technologiques, mais devenir des acteurs qui discutent, qui proposent, qui décident d'intervenir pour que ces changements soient utiles pour la société dans son ensemble.
2. Face aux initiatives de développer de nouvelles applications aux nouvelles technologies dans la dimension politique et démocratique, débattons et définissons ce que nous voulons comme changements.
3. Les problèmes de démocratie et de citoyenneté ne sont pas technologiques ; il s'agit plutôt de problèmes politiques, sociaux et économiques. Nous devons les traiter intégralement et situer à l'intérieur de cela les contributions possibles de l'utilisation des nouvelles technologies et des nouveaux services ou fonctionnalités qui pourraient être développés.
4. La démocratie suppose des normes et une organisation sociale. La démocratie en ligne suppose également de penser à une organisation de tous les acteurs sociaux, de définir des normes et procédures. Le milieu communautaire et les organisations de la société civile devraient avoir leur place, une structure et des moyens suffisants pour agir dans ce nouvel espace.
5. Les groupes communautaires pourraient transférer leurs principes et leurs pratiques démocratiques dans de nouveaux projets de création, de communication, de réflexion, de consultation et de démocratie utilisant les nouvelles technologies. Tout cela reste à explorer. Ce qui est important est de contribuer à ce que chaque citoyen ne soit pas seul face à l'État et que le gouvernement puisse avoir un milieu qui puisse l'aider à se faire une idée des choses et travailler pour des solutions collectives.

Suite aux consultations, nous espérons que les groupes communautaires qui ont participé aux consultations, tout comme ceux qui ne l'ont pas fait, puissent continuer les réflexions, développer leur propre vision du gouvernement et de la démocratie en ligne et prendre l'initiative de travailler sur les différentes orientations et pistes d'action suggérées. Si le gouvernement tient à son projet gouvernemental, il devra soutenir ces efforts. Communautaire manifeste déjà son intérêt à travailler avec tous les groupes communautaires à la réalisation d'un plan d'action concret. Ce plan d'action viserait à développer la présence du milieu communautaire dans l'élaboration et la mise en place des meilleures conditions pour le développement d'un gouvernement et d'une démocratie en ligne qui répondent aux besoins de la société québécoise. Ce plan d'action viserait également à développer le « Communautaire en ligne ». Ce « Communautaire en ligne » pourrait être défini comme l'expression de nos missions, de nos activités et de l'exercice des possibilités démocratiques que nous pourrions faire avec l'aide des nouvelles technologies.

# RÉFÉRENCES

AIGRAIN, Philippe (2005). Cause Commune . L'information entre bien commun et propriété. Paris: Fayard. Consulté le 10 mars 2007.

BENKLER, Yochai (2006). The Wealth of Networks : How Social Production Transforms Market and Freedom. New Haven (CT): Yale University Press, 515 p. Consulté le 10 mars 2007.

BOUDREAU, Denis (2007). Directeur, WebConforme / AccessibilitéWeb. Réponses aux questions pour les chercheurs.

BOUDREAU, Denis (2007). L'accessibilité du Web pour la pleine participation citoyenne , bulletin électronique en Éducation et formation des adultes, CDEACF, 28-02-2007.

CARTIER, Michel (2005). Les groupes d'intérêts et les collectivités locales. Une interface entre le citoyen et l'État.

CARTIER, Michel (2004). Libre opinion : Quel e-gouvernement? Le Devoir, 9 mars 2004.

CEFRIO (2006). Guide sur le gouvernement électronique. Vers une nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens.

CENTRE DE DOCUMENTATION SUR L'ÉDUCATION DES ADULTES ET LA CONDITION FÉMININE, CDÉACF (2004). L'éducation, la formation, les TIC et l'information : outils pour l'égalité entre les femmes et les hommes (pdf) ; Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales dans le cadre de la consultation publique québécoise « Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entre les femmes et les hommes ».

CENTRE DE DOCUMENTATION SUR L'ÉDUCATION DES ADULTES ET LA CONDITION FÉMININE, CDÉACF (2007). Plate-forme pour l'égalité des femmes (pdf) - Les enjeux concernant l'égalité des femmes et des hommes et l'égalité des femmes entre elles : engagements pour une société juste et solidaire

Chaire L.R. Wilson, sur le droit des technologies de l'information et du commerce électronique (2004). Guide pour maîtriser les risques juridiques des cyberconsultations, Centre de recherche en droit public, Université de Montréal, novembre 2004, révisé en février 2005.

CISNEROS, Manuel (2006). Éducation et gouvernement en ligne. Réponse aux questions pour les chercheurs.

COMMUNAUTIQUE (2005). Site Web de la consultation « Le Communautaire en ligne »

COMMUNAUTIQUE (2005). Site Web de la journée de réflexion sur le gouvernement en ligne

COMMUNAUTIQUE (2005). Site Espace Associatif

COMMUNAUTIQUE (2005). Rapport Synthèse préliminaire de la Tournée de consultation sur le gouvernement en ligne - Automne 2005. Rédigé par Céline Desjardins et Ariane Pelletier.

COMMUNAUTIQUE (2006). Le Communautaire en ligne : Rapport synthèse de la consultation sur le gouvernement en ligne et la cyberdémocratie. Volet en ligne. Rédigé par Catherine Roy.

COMMUNAUTIQUE (2006). Rapport sur la consultation sur le développement du gouvernement en ligne – volet forum de discussions. Avril 2006. Rédigé par Lia Talbot.

COMMUNAUTIQUE (2006). Tableau synthèse : Résultats de la consultation sur le gouvernement et la démocratie en ligne. Automne 2006.

COMMUNAUTIQUE (2006). Verbatim de la Table de dialogue du 17 mars 2006.

COUTURE, Stéphane (2007). Doctorant en communication, Laboratoire de communication médiatisée par ordinateur, LabCMO, Université du Québec à Montréal. Réponse aux questions pour les chercheurs.

DUMAIS, Michel (2004). Technologie: Gouvernement en ligne, une occasion à saisir. Le Devoir, 1er mars 2004.

FSF - Free Software Foundation (2006). Les licences commentées . Consulté le 10 mars 2007.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2004). Rapport sur le Gouvernement en ligne : Vers un Québec branché pour ses citoyens. Présenté par Henri-François Gautrin, député de Verdun et adjoint parlementaire au premier ministre.

HARVEY, Pierre-Leonard (2004). La démocratie occulte. Rapports de force, gouvernance et communautaire dans la société de l'information. Québec, Les Presses de l'Université Laval.

HARVEY, Pierre-Leonard (2007). Professeur-chercheur, Département de communication sociale et publique, UQAM. Réponse aux questions pour les chercheurs.

JEANSON, Benoît (2006). M.B.A. Doctorant - Programme de D.B.A. Faculté d'administration. Université de Sherbrooke. Réponse aux questions pour les chercheurs.

MACNAUGHTON-OSLER, Katherine (2007). Agente de développement, projets Internet au féminin, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF). Réponse aux questions pour les chercheurs.

ORGANISATION D'AIDE AUX SANS-EMPLOI, ODAS (2005). Mémoire sur le rapport « Vers un Québec branché pour ses citoyens », déposé par l'Organisation d'aide aux sans-emploi : ODAS Montréal.

PASCOT, Daniel (2003). Les logiciels libres pour le gouvernement du Québec (pdf) , Université Laval. Consulté le 8 mars 2007.

PÉLADEAU, Pierrot (2006). La démocratie aux prises avec le gouvernement électronique. Spécialiste de l'évaluation sociale des systèmes d'informations sur les personnes chercheur invité, Centre de bioéthique, Institut de recherches cliniques de Montréal chercheur associé, CEFRIIO. Réponse aux questions pour les chercheurs.

PREVOST, Paul (2004). (Sous la dir.) Développer la cyberdémocratie. Rapport de recherche, GRECUS, Université de Sherbrooke.

VON HIPPEL, Eric (2004). Democratizing Innovation . Cambridge (MA): MIT Press, 204 p.. Consulté le 10 mars 2007.

# ANNEXE 1 : PARTICIPANTS AUX CONSULTATIONS RÉGIONALES ET À LA CONSULTATION EN LIGNE

Cent cinquante-cinq (155) personnes en provenance de cent (100) groupes communautaires ont participé aux consultations régionales. Trente-huit (38) personnes ont participé au volet en ligne, dont dix-sept (17) à titre individuel, en provenance de treize (13) régions du Québec. Ces personnes sont issues des secteurs d'intervention suivants : éducation, défense des droits, CDEC et CDC, femmes, personnes handicapées, santé mentale, logement, CACI, jeunes, loisirs, santé mentale, ACEF, environnement, développement local et régional, aînés, communications médias, municipalités et premières nations.

Régions	Partenaires
Côte-Nord (Sept-îles)	Musée Shaputuan
Estrie (Sherbrooke)	AIDE
Québec	CDEC de Québec
Bas du Fleuve (Rimouski)	ATENA
Mauricie (Trois-Rivières)	ÉCOF
Abitibi (Amos)	CDC d'Amos
Montréal	Centre St-Pierre
Outaouais (Gatineau)	CDEC de Gatineau

## Entrevues en région

Bromont Ville Branchée : Jean-Yves Beaudoin, Bernard Sévigny, Benoît Jeanson  
Val Morin, CACI : Claude Demers et Danielle Soulières

## **ANNEXE 2 : INFORMATION SUR LES PARTICIPANTS DE LA CONSULTATION EN LIGNE**

La répartition des personnes ayant répondu aux thèmes est la suivante :

- \* Page citoyenne : 20
- \* Vote électronique : 18
- \* Services gouvernementaux : 17
- \* Consultations en ligne : 16
- \* Place des groupes communautaires : 9

La répartition par sexe est la suivante :

- \* Femmes : 26
- \* Hommes : 12

La répartition par groupes d'âge est la suivante :

- \* 18-35 : 12
- \* 36-50 : 18
- \* 51-65 : 8

La répartition par région est la suivante :

- \* Abitibi : 1
- \* Bas-Saint-Laurent : 3
- \* Capitale nationale : 3
- \* Centre du Québec : 2
- \* Chaudières-Appalaches : 1
- \* Côte-Nord : 2
- \* Estrie : 2
- \* Gaspésie : 1
- \* Mauricie : 1
- \* Montérégie : 2
- \* Montréal : 15
- \* Outaouais : 4
- \* Saguenay : 1

## **ANNEXE 3 : LES MEMBRES DU COMITÉ D'ÉTUDE SUR LA DÉMOCRATIE EN LIGNE (CEDEL)**

- \* Alain Ambrosi, Carrefour mondial de l'Internet citoyen
- \* Denis Boudreau, W3Québec
- \* Michel Cartier, Département des communications, UQAM
- \* Monique Chartrand, Communautique
- \* Cynthia Chassigneux, Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal
- \* Manuel Cisneros, l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA)
- \* Stéphane Couture, LabCMO de l'Université du Québec à Montréal
- \* Hugo Gervais, Communautique
- \* Jean-Claude Guédon, Faculté des arts et des sciences, Littérature comparée, Université de Montréal
- \* Katherine Macnaughton-Osler, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)
- \* Paul Prévost, Département de management de l'Université de Sherbrooke
- \* Catherine Roy, Consultante en nouvelles technologies de l'information et des communications
- \* Bernard Sévigny de l'Université de Sherbrooke
- \* Christian Vaillant, Centre de lecture et d'écriture le CLÉ Montréal

## **ANNEXE 4 : LES ORGANISMES PARTICIPANTS AU COMITÉ « LE COMMUNAUTAIRE EN LIGNE »**

- \* ACEF de Québec
- \* Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)
- \* Chantier de l'économie sociale
- \* Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO)
- \* Collectif pour un Québec sans pauvreté
- \* Comité aviseur de l'Action communautaire autonome
- \* Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- \* Corporation de développement économique et communautaire ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières
- \* Fédération québécoise des centres communautaires de loisir (FQCCL)
- \* Front commun des personnes assistées sociales du Québec (FCPASQ)
- \* Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA)
- \* L'Union des consommateurs
- \* Regroupement des maisons de jeunes du Québec (RMJQ)
- \* Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

Avec la collaboration de :

- \* L'Alliance Québécoise des Regroupements Régionaux pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AQRIPH)
- \* La Fédération des femmes du Québec
- \* La Table de Concertation des organismes au service des personnes Réfugiées et Immigrantes (TCRI)

# ANNEXE 5 : CONFÉRENCIERS

De la journée de réflexion du 14 octobre 2004 : « Le gouvernement en ligne : des enjeux pour les milieux communautaires et les populations défavorisées »

- \* Mme Monique Chartrand, directrice générale de Communautique
- \* M. Henri-François Gautrin, député de Verdun et adjoint parlementaire au Premier ministre
- \* M. Jean-Claude Guedon, professeur titulaire, Faculté des arts et des sciences - Littérature comparée, UDM
- \* M. Michel Cartier, professeur, Département des communications, UQAM
- \* M. Christian Giguère, président et directeur général du Centre de développement pour l'exercice de la citoyenneté.
- \* Mme Catherine Roy, vice-présidente de W3Québec et consultante en nouvelles technologies de l'information et des communications
- \* M. Jean-François Aubin, coordonnateur de la Démarche de revitalisation, ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières
- \* M. Daniel Lamoureux, coordonnateur du Comité aviseur de l'Action communautaire autonome

De la journée de réflexion du 28 avril 2005 : « La démocratie en ligne : les enjeux pour la population »

- \* Mme Monique Chartrand, directrice générale de Communautique
- \* Mme Lise Gervais, coordonnatrice Relais-Femmes (animatrice)
- \* M. Henri-François Gautrin, député de Verdun et ministre délégué au gouvernement en ligne
- \* M. Manuel Cisneros, président du conseil d'administration de Communautique
- \* M. Pierre Trudel, professeur titulaire au Centre de recherche en droit public (CRDP) de la Faculté de droit de l'Université de Montréal
- \* M. Michel Cartier, professeur, Département des communications, UQAM
- \* M. Michel Dumais, chroniqueur au Devoir
- \* Mme Katherine Macnaughton-Osler, du CDÉACF
- \* M. Denis Boudreau, président W3Québec
- \* M. Hugo Gervais, responsable informatique, Communautique
- \* M. Daniel Lemay, directeur d'Île Sans Fil

De l'assemblée générale de Communautique du 3 mars 2006

- \* M. Bernard Sévigny, chercheur à la faculté d'administration de l'Université de Sherbrooke.
- \* M. Joseph Giguère, travailleur autonome, conseiller en économie sociale.
- \* M. Stéphane Dubé, L'Institut du Nouveau Monde (l'INM), Responsable de projets, conférencier, administrateur et conseiller dans les milieux public, commercial et communautaire.
- \* M. Pierrot Péladeau, Centre de bioéthique, Institut de recherches cliniques de Montréal chercheur associé, CEFRIO, spécialiste en évaluation sociale des systèmes d'information sur les personnes.



# ANNEXE 6 : PARTICIPANTS À LA TABLE DE TRAVAIL TABLE DE DIALOGUE DU 17 MARS 2006

- \* Lise Gervais, animatrice de la rencontre, coordonnatrice de Relais-Femmes
- \* Monique Chartrand, directrice générale de Communautique
- \* Gisèle Parisien de la CDEC de Gatineau
- \* Almir Mouchim Becoviche d'Action interculturelle de développement et d'éducation de Sherbrooke
- \* François Faucher d'Action interculturelle de développement et d'éducation de Sherbrooke
- \* Touri Mamadou, informaticien du Burkina Faso, d'une [école sous-régionale]
- \* Monique Lacroix de l'Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)
- \* Philippe Bissonnette, conseiller politique pour le ministre Henri-François Gautrin
- \* Pascal Harvey, conseiller politique pour le ministre Henri-François Gautrin
- \* Christian Vaillant du Centre de lecture et d'écriture, le CLÉ de Montréal
- \* Marc Laporte de l'Action Démocratique du Québec
- \* Alain Aubut de l'Action Démocratique du Québec
- \* Monique Moisan du Comité aviseur de l'Action communautaire autonome
- \* Denis Falardeau de l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de Québec
- \* Martin Lefebvre de la ville de Montréal, direction générale, responsable du projet eCité et 311
- \* Alain Hébert de la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAIM)
- \* Vincent François du Parti Vert du Québec
- \* Jean-Marie D'Amour de l'Institut Nazareth et Louis Braille, expert en accessibilité du Web
- \* Véronique Vézina du Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec, (RAAQ)
- \* Bernard Sévigny du groupe de recherche sur les collectivités et la cyberdémocratie de l'université de Sherbrooke, le GRECUS
- \* Jean-Yves Beaudoin, de Bromont Ville Branchée, Collectivité ingénieuse, futur Ville-Internet Québec
- \* Mélanie Lagacé du Groupe de recherche sur les collectivités et la cyberdémocratie de l'Université de Sherbrooke, GRECUS
- \* Florence Legault, Stagiaire à la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
- \* Pierre Riley, de la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
- \* Alain Vilmur, du Centre St-Pierre
- \* André Bélanger du parti Québec Solidaire
- \* Monique Contoit-Blanchet, responsable du bureau de compté de Louise Harel
- \* Stéphane Couture du Laboratoire de Communication Médiatisée par Ordinateur de l'université du Québec à Montréal, LabCMO
- \* Manuel Cisneros de l'Institut de Coopération pour l'éducation des adultes
- \* Nicholas Poirier-Quesnel de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO)
- \* Cécile Vermette, députée de Marie-Victorin et responsable pour l'opposition officielle du gouvernement en ligne
- \* Caroline Rousseau, attachée politique de Madame Cécile Vermette
- \* Normand Robert, Fédération Québécoise des centres communautaires de loisirs
- \* Céline Desjardins, chercheure-associée à Communautique
- \* Ariane Pelletier, directrice-adjointe de Communautique
- \* Roger Charbonneau, responsable des formations de Communautique
- \* Catherine Valcourt, webmestre de Communautique

# ANNEXE 7 : LES QUESTIONS DU FORUM DE DISCUSSION

Les questions lancées sur le forum et dans le bulletin des stagiaires étaient inspirées des quatre premiers thèmes des consultations régionales menées par Communautique. Voici les questions par ordre de parution :

20 octobre 2005

Pour vous, qu'est-ce que le gouvernement en ligne?

3 novembre 2005

Quelles seraient vos conditions d'utilisation des services du gouvernement en ligne?

17 novembre 2005

Que pensez-vous du vote électronique?

1er décembre 2005

Le gouvernement projette de doter chaque québécois d'une page citoyenne. Quelles sont les avantages et les inconvénients d'un tel service?



**Communautique**

65, rue de Castelnau ouest, bureau 202  
Montréal, Québec, H2R 2W3  
<http://communautique.qc.ca>

Tél: 514.948.6644

Fax: 514.948.3320

Courriel: [info@communautique.qc.ca](mailto:info@communautique.qc.ca)

<http://communautique.qc.ca>