

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 27 août 2009.

Section du dépôt légal



■ Bulletin d'information e-Veille

- Abonnement
- Archives

Bulletin d'information e-Veille : Août 2009

- [Dixième conférence internationale sur le gouvernement électronique](#)
- [Savoir parler aux enfants et aux jeunes : design et utilisabilité des sites publics](#)
- [Le Web 2.0 : une nouvelle arme contre la pollution sonore ?](#)
- [Vers une analyse d'impact collaborative](#)
- [Tisser des liens avec une communauté culturelle grâce aux réseaux sociaux : le cas de *Gobierno.gov* sur Facebook](#)

Dixième conférence internationale sur le gouvernement électronique

Les réseaux sociaux et autres applications collaboratives sont en train de redéfinir la relation des Administrations avec les citoyens et les entreprises. Bien que les gouvernements n'en soient qu'à leurs balbutiements dans l'adoption de ces technologies et de l'approche 2.0, la tendance s'avère suffisamment importante pour que chercheurs, gestionnaires et professionnels intéressés par le gouvernement électronique s'y attardent.

Devant l'intérêt suscité par la vague du Web collaboratif, la [Digital Government Society of North America](#) a choisi d'en faire le thème principal de son colloque annuel ¹. La dixième Annual International Digital Government Research Conference, intitulée « Social Networks : Making Connections between Citizens, Data and Government », devait se tenir du 18 au 20 mai 2009 à Puebla au Mexique. Or, pour limiter la transmission de la grippe A (H1N1) et plutôt que de risquer de mettre en danger la santé des conférenciers et des participants, les organisateurs ont préféré annuler l'événement. Qu'à cela ne tienne : le comité organisateur a décidé de publier les actes du colloque, qui étaient déjà rédigés et prêts à être diffusés. Pour les hôtes mexicains, ce ne sera que partie remise puisqu'il a déjà été convenu que la prochaine conférence se tiendra dans leur pays.

Le bulletin *e-Veille* d'août présente donc quelques-uns des travaux qui se sont plus particulièrement démarqués parmi ceux exposés dans les actes du colloque.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO.



Savoir parler aux enfants et aux jeunes : design et utilisabilité des sites publics

Si les adultes sont souvent considérés comme le public principal de l'information et des services gouvernementaux offerts sur Internet, les jeunes — enfants et adolescents ? — représentent sans doute une cible qui devrait être davantage privilégiée par bon nombre de gouvernements. Grands fervents des technologies de l'information et d'Internet, ils sont en effet susceptibles d'être très intéressés à disposer en ligne de renseignements relatifs, par exemple, aux activités sportives, aux loisirs ainsi qu'aux événements de leurs communautés.

Avec ces différents constats en tête, les chercheurs Teresa M. Harrison, James P. Zappen et David Watson ont démarré le projet [Connected Kids](#), un système d'information en ligne destiné aux jeunes du comté de Rensselaer et de la région de la Capitale de la partie nord de l'État de New York. Leur communication destinée à la

dixième Annual International Digital Government Research Conference visait ainsi à présenter les résultats de leurs efforts en vue de créer une interface Web pour les jeunes utilisateurs du système d'information de la communauté. Les différentes étapes de leur recherche y sont aussi détaillées, soit :

- une revue de publications sur l'utilisation d'Internet par les jeunes, et plus particulièrement sur leurs comportements relatifs à l'utilisation de systèmes d'information ;
- un retour sur leurs travaux antérieurs relatifs au design d'une interface pour les jeunes et une prise en considération des problèmes rencontrés au cours de ces premières initiatives ;
- le design de l'interface elle-même ;
- des tests de convivialité auprès de jeunes et de parents, et de satisfaction auprès d'un nombre plus important de jeunes de différents niveaux scolaires ;
- à la lumière de l'ensemble de ces résultats, des observations et commentaires susceptibles de guider les travaux ultérieurs des designers gouvernementaux de sites destinés aux usagers plus jeunes.

Quelques mots sur le projet Connected Kids

Le projet Connected Kids est une initiative conjointe de chercheurs du Rensselaer Polytechnic Institute, de l'University d'Albany et d'agents gouvernementaux du comté de Rensselaer et de la ville de Troy. Il a été amorcé dès 2000 en tant que projet pilote de gouvernement en ligne, l'expérimentation étant axée sur la fourniture d'information destinée aux jeunes et aux familles (événements, activités, ressources disponibles sur le territoire du comté, etc.). Dès ses débuts, la formule adoptée pour la création de l'interface a été le design participatif (*participatory design techniques*), les chercheurs s'assurant ainsi que les futurs utilisateurs du site, dont les adolescents et les enfants, auraient contribué à son élaboration.

À partir de l'information obtenue au cours des différentes séances de travail avec les jeunes, les chercheurs ont procédé au design du premier prototype de l'interface destinée aux enfants. Ce prototype a par la suite été soumis aux jeunes, pour expérimentation et commentaires. Parmi leurs commentaires positifs figuraient :

- la facilité de navigation sur le site ;
- l'interface jugée agréable (*fun*) ;
- la présentation d'activités qui les intéressaient réellement et que plusieurs d'entre eux étaient capables de retrouver à partir de recherches par mots-clés ;
- les pages de la *Gallery*, qui ont été particulièrement appréciées.

Cependant, pour certains jeunes, l'intérêt du site était plus mitigé, tandis que d'autres ont exprimé le désir que des jeux y soient intégrés.

Dans le but de tenir compte de cette rétroaction, une seconde interface a été créée, celle-ci s'inscrivant par ailleurs dans le courant du Web collaboratif. Dans ce nouvel exercice, les chercheurs se sont efforcés de concevoir une expérience Web captivante pour les jeunes internautes, au-delà d'une interface ne visant qu'à répondre à leurs besoins d'information. Le concept du terrain de jeu a alors été retenu pour les 5-12 ans (voir le site Web [Connected Kids Information](#)).

C'est cette dernière interface qui a fait l'objet de tests de convivialité et de satisfaction auprès de jeunes et de parents. Par ces tests, les chercheurs visaient à répondre aux questions suivantes :

- Est-ce que les jeunes comprennent le fonctionnement du système d'information en vue d'effectuer des recherches dans la base de données d'événements et de programmes qui leur est destinée ?
- Sont-ils capables de repérer les événements ou autre information qui les intéressent ?
- Sont-ils aptes à utiliser les fonctionnalités de recherche avancées, telles que la recherche selon le lieu, la journée, etc. ?

- Les jeunes s'amuse-t-ils en utilisant le système ?

Les résultats de ces tests ont démontré que l'interface était à la fois efficace et amusante, du moins pour certains des jeunes qui l'ont expérimentée. Malgré le fait que quelques-uns aient attribué des cotes négatives au système, la majorité a apprécié les couleurs retenues et la clarté de l'information présentée, et a manifesté l'intention de l'utiliser de nouveau. Par contre, l'interface et la recherche d'information ont été jugées de façon plutôt négative, leur côté ludique demeurant à perfectionner. À cet égard, plusieurs jeunes participants ont réitéré leur souhait de voir des jeux ajoutés au site.

Les conclusions de l'ensemble de l'exercice

À la lumière de leur expérimentation, les chercheurs ont été en mesure d'affirmer que le processus qui a présidé à la création d'applications gouvernementales destinées aux enfants n'est pas une mince affaire et ne doit pas être pris à la légère. Leurs travaux ont par ailleurs démontré très clairement que les sites Web gouvernementaux destinés aux jeunes publics, soit les enfants et les adolescents, doivent être spécialement conçus pour eux et leur permettre de vivre une expérience de navigation amusante, mais surtout interactive. De façon plus précise, si l'utilisation de couleurs vives ainsi que d'images, de photos, d'animation et de sons paraît incontournable, elle ne garantit pas l'adhésion des jeunes au site.

Bien que les chercheurs y aient résisté tout au long du processus de leur projet, l'idée d'ajouter des jeux à l'interface a tout de même alimenté leur réflexion. Au terme de leur recherche, ils ont en effet souligné l'importance d'inclure un type d'activité à caractère ludique aux ressources en ligne destinées aux jeunes. Ces jeux peuvent cependant être assez simples, ne consistant, par exemple, qu'à susciter une interaction du jeune internaute avec le système, puisque c'est avant tout le caractère participatif de l'expérience qui semble être recherché par les jeunes dans ce type d'application. Dans cette optique, les conclusions de la recherche vont tout à fait dans le même sens que les travaux menés un peu partout dans le monde sur l'usage des technologies par les jeunes, ceux-ci étant particulièrement friands des applications collaboratives associées au Web 2.0. Au-delà d'une relation passive avec le média, les jeunes souhaitent ainsi plutôt s'y engager de façon active².

Rédactrice : Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO

Sources :

[Connected Kids Information](#), site Web.

Harrison, Teresa M., James P. Zappen et David Watson. « [Children's use of government information systems : design and usability](#) », *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research : Social Networks : Making Connections between Citizens, Data and Government*, 18-20 mai 2009, p. 113-122.



Le Web 2.0 : une nouvelle arme contre la pollution sonore ?

Qui ne s'est pas déjà plaint du bruit causé par la thermopompe d'un voisin, les avions décollant au petit matin de l'aéroport local, les autos circulant sur une autoroute ou la musique d'un bar situé à proximité d'un quartier résidentiel ? En effet, en ce début de 21^e siècle, la pollution sonore constitue un problème généralisé dans les villes d'Occident — un problème qui a des effets majeurs sur la santé des citoyens. Entre autres, les adultes et les enfants exposés à un bruit constant sont respectivement plus susceptibles de souffrir de problèmes cardiaques et d'éprouver des difficultés d'apprentissage³.

Les dangers de la pollution par le bruit, de même que l'inconfort qu'elle produit chez les résidents urbains, ont amené différents États à se doter de lois ou de règlements contre le bruit. Ainsi, en 2002, le gouvernement de l'Union européenne, territoire où quelque 170 millions de personnes subissent de sérieux inconvénients à cause du bruit, a adopté la Directive relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement. Cette dernière prévoit que les pays membres de l'Union sont tenus « de rassembler, collationner ou consigner les données relatives aux niveaux de bruit dans l'environnement selon des critères permettant des comparaisons » et « d'imposer, dans certaines zones d'intérêt particulier, une cartographie stratégique du

bruit ».

Sept ans après l'adoption de cette directive, la plupart des villes européennes, comme la majorité des villes d'Amérique du Nord, continuent malheureusement de se contenter de données sonores fragmentaires à partir desquelles il est impossible de faire des extrapolations et de tirer des conclusions d'une grande valeur scientifique. En effet, le coût des opérations traditionnelles de collecte de données demeure si prohibitif — leur mise en œuvre dépendant de la participation d'experts équipés d'appareils de mesure du bruit relativement onéreux ou de l'installation d'un nombre élevé de capteurs sophistiqués — que les administrations municipales hésitent à entreprendre des projets d'envergure dans ce domaine.

Selon une équipe de chercheurs européens⁵, la montée des technologies du Web 2.0 permet cependant d'entrevoir une solution à la fois efficiente et efficace à ce problème.

Dans un projet baptisé [NoiseTube](#), Nicolas Maisonneuve, des laboratoires parisiens de Sony, et quatre de ses collègues ont en effet créé une application Java qui transforme tout téléphone doté d'un GPS (par exemple le Sony Ericsson, le Nokia N95 ou, bientôt, le iPhone) en appareil capable de recueillir et de transmettre des données de haute qualité sur le niveau de pollution sonore enregistré dans un quartier donné⁶. L'[application](#) permet à l'utilisateur d'évaluer le niveau et la dangerosité d'un bruit à l'aide d'un code de couleur. Le résident peut aussi étiqueter chaque échantillon selon la source du bruit et le lieu où il est entendu. Concrètement, cela signifie qu'il est désormais possible de confier à une équipe de volontaires mobiles, sans expertise dans le domaine, une mission que les gouvernements peinent à réaliser eux-mêmes.

Le recours à cette stratégie participative non seulement paraît plus économique, mais il permet également :

- de multiplier la quantité de données obtenues dans un endroit particulier et, donc, de dresser un tableau nettement plus précis de la situation sonore sur une *longue* période (il n'est plus nécessaire, faute de moyens, de se contenter d'un instantané qui pourrait donner une idée fautive de cette situation) ;
- de saisir des données que l'approche classique ne permet pas d'obtenir, comme des renseignements sur l'origine d'un bruit donné ou la manière dont le citoyen le *perçoit* ;
- de recueillir des données sur les bruits que les résidents entendent à l'*intérieur* des bâtiments d'une ville (par exemple dans le métro ou dans un appartement situé à proximité des appareils de climatisation d'un édifice à bureaux), alors que l'approche traditionnelle débouche exclusivement sur l'obtention de renseignements sur ce qui se passe dans les lieux extérieurs ;
- de mieux sensibiliser les résidents au bruit qui les entoure et à celui qu'ils produisent eux-mêmes ;
- de mobiliser les citoyens, lesquels pourraient éventuellement se servir du site Web des promoteurs de projets participatifs comme NoiseTube pour communiquer avec d'autres volontaires et démarrer des projets de lutte contre le bruit dans leur quartier ou leur municipalité (voir la [liste des usagers](#) de NoiseTube pour des exemples de contribution des citoyens).

Cette approche participative, que d'autres chercheurs ont utilisée à des fins différentes (par exemple pour mesurer le niveau de pollution atmosphérique à un endroit donné) paraît hautement prometteuse. Cependant, Maisonneuve et ses collègues relèvent qu'il faudra mener d'autres recherches pour déterminer jusqu'à quel point — et à quelles conditions — il est possible de compter sur l'adhésion du grand public pour la réalisation de *tâches citoyennes* comme celles décrites dans cet article.

Peut-on transformer une expérience relativement courte comme celle-là pour qu'elle remporte du succès à long terme ? Comment assurer à NoiseTube la pérennité acquise par des outils participatifs comme Wikipédia ? La démocratisation de la lutte contre le bruit n'en est encore qu'à ses balbutiements.

Rédacteur : Réjean Roy, conseiller principal, CEFRIO

Sources :

Maisonneuve, Nicolas, Matthias Stevens, Maria E. Niessen, Peter Hanappe et Luc Steels. « [Citizen noise pollution monitoring](#) », *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research : Social Networks : Making Connections between Citizens, Data and Government*, 18-20 mai 2009, p. 96-103.

[NoiseTube](#), site Web.

UNION EUROPÉENNE. « [Directive 2002/49/CE du Parlement européen et du conseil du 25 juin 2002 relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement](#) », *Journal officiel des Communautés européennes*, 18 juillet 2002, 14 p.

WESTLY, Erica. « [Citizen Science : How Smartphones Can Aid Scientific Research](#) ». *Popular Mechanics*, 13 mars 2009.



Vers une analyse d'impact collaborative

Les actes de la conférence annuelle de la Digital Government Society of North America, événement qui devait se tenir du 18 au 20 mai 2009 à Puebla au Mexique, soulignent l'importance d'une collaboration entre les gouvernements, les universités, les organisations non gouvernementales et les entreprises pour soutenir l'innovation dans le secteur public. Dans cette perspective, des chercheurs de l'Université Karlsruhe en Allemagne ont développé une approche Web 2.0 de l'analyse d'impact.

Définition et enjeu de l'analyse d'impact

L'analyse d'impact est une méthode d'analyse qualitative qui informe les législateurs sur les conséquences potentielles des nouvelles propositions politiques ou réglementaires dans les domaines **économique**, **social** et **environnemental**. Pour ce faire, elle délimite et considère le problème en jeu et les objectifs poursuivis, détermine les façons d'atteindre ces objectifs et en évalue les effets. Enfin, elle souligne les bénéfices et les inconvénients de chaque option.

L'analyse d'impact table sur le principe de l'analyse proportionnelle, c'est-à-dire que les ressources allouées à une analyse d'impact sont **proportionnelles** aux conséquences probables de la proposition politique.

Amorcées à compter de 2002 dans l'Union européenne, environ 400 analyses d'impact ont été menées depuis, dont 138 pour la seule année 2008. Par exemple, une directive portant sur la sécurité des jouets et un règlement sur les émissions des véhicules à moteur ont été examinés. En 2007, trois initiatives ont été interrompues en raison de conclusions défavorables d'une analyse d'impact.

Les rôles et les processus de l'analyse d'impact

L'analyse d'impact adopte une démarche collective basée sur la qualité. De ce fait, sa mise en œuvre repose sur deux principaux rôles, celui d'experts et celui de participants. Les experts peuvent être des politiciens préparant des travaux en vue de décisions qu'ils doivent prendre. À cet effet, ils travaillent sur des rapports de synthèse de renseignements recueillis auprès de participants. Ces participants, eux, sont des professionnels ou des parties prenantes du domaine analysé, qui seront touchés par les politiques à l'étude.

Le processus d'une analyse d'impact se déroule en six étapes logiques qui consistent à :

- analyser le problème ;
- définir les objectifs ;
- élaborer les différentes options politiques ;
- en analyser les répercussions ;
- comparer les options politiques ;
- mener et évaluer la politique.

Le principe de la proportionnalité, qui demeure le principal critère d'applicabilité d'une option, est évalué au cours des étapes 3 et 5.

Analyse d'impact 2.0

Cependant, ce modèle pose des défis qui sont dus, d'une part, à la complexité des politiques analysées et, d'autre part, à la prise en considération des divers avis. En effet pour avoir un tableau exhaustif d'une politique évaluée, des experts du domaine analysé et des professionnels touchés par les politiques examinées sont consultés. Intégrer et structurer les données recueillies pour qu'elles soient utilisables par le législateur demeurent des actions cruciales et complexes. Pour faire face à ces défis, des chercheurs de l'Université Karlsruhe en Allemagne ont développé une approche Web 2.0 de l'analyse d'impact visant à recueillir, à analyser et à structurer toutes les données collectées.

Les conditions pour une application Web 2.0 de l'analyse d'impact

Les auteurs ont défini six conditions à satisfaire au regard du processus de l'analyse d'impact et de la nécessité de faire contribuer un grand nombre de participants n'en ayant pas une connaissance approfondie. Ces conditions sont de :

1. fournir des mécanismes adaptés aux rôles et aux compétences des experts et des participants engagés au processus de l'analyse d'impact ;
2. mettre en place des mécanismes pour une représentation structurée des connaissances recueillies durant tout le processus de l'analyse d'impact. Cette mesure est nécessaire pour organiser et analyser les contributions d'un grand nombre de participants ;
3. mettre en place une série de requêtes prédéfinies et des moyens de parcourir la représentation des connaissances afin de soutenir les recherches d'information des experts et des participants au cours du déroulement des étapes de l'analyse ;
4. mettre en place un système d'édition et de vote pour valider les contributions du plus grand nombre de participants ;
5. disposer d'un logiciel offrant une interface intuitive et conviviale pour guider les participants ;
6. disposer d'un logiciel évolutif et extensible, compte tenu du fait que le processus de l'analyse d'impact dépend du sujet à examiner. En outre, des experts doivent être capables d'adapter la représentation des connaissances sans avoir à recompiler le logiciel.

Les auteurs précisent qu'ils se fondent sur les conditions énumérées ci-dessus pour développer cette application Web 2.0 de l'analyse d'impact, parce qu'Internet offre la possibilité de joindre une large communauté d'utilisateurs, que les applications Web peuvent être utilisées par un logiciel standard installé sur n'importe quel ordinateur ayant un accès à Internet et que les technologies Web 2.0 qui sont actuellement disponibles peuvent faciliter la mise en œuvre d'une telle demande.

Une application Web 2.0 de l'analyse d'impact répond aux conditions énumérées précédemment, car elle comprend :

- une structure de données qui représente celles qui ont été collectées ;
- des fonctionnalités opérationnalisant les rôles des participants. Ces fonctionnalités incluent le soutien à la recherche et à la collecte des données, ainsi que le système d'édition et de vote ;
- des fonctionnalités opérationnalisant les rôles d'experts, c'est-à-dire permettant la recherche et la collecte de données, l'édition et le vote, mais aussi la structuration, l'évaluation et l'extension de la représentation des connaissances ;
- et une série de requêtes prédéfinies pour réaliser les étapes d'analyse.

L'analyse d'impact est un outil puissant pour soutenir le législateur. En collectant des données auprès d'experts du domaine analysé et des professionnels touchés par les politiques qui seront promues, le législateur s'assure de ne pas prendre de décisions impopulaires.

L'approche Web 2.0 de l'analyse d'impact permet de consulter le plus grand nombre

d'experts et de participants, ainsi que d'analyser et de structurer toutes les données recueillies.

Rédacteur : Ndiame Guèye, chargé de projet, CEFRIO

Sources :

COMMISSION EUROPÉENNE (2009). [Mieux légiférer](#).

Heidinger, Clemens, Erik Buchmann et Klemens Böhm (2009). « [Towards collaborative web-based impact assessment](#) », *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research : Social Networks : Making Connections between Citizens, Data and Government*, 18-20 mai 2009, p. 190-198.



Tisser des liens avec une communauté culturelle grâce aux réseaux sociaux : le cas de [Gobierno.gov](#) sur Facebook

Aux États-Unis, plus de 45,5 millions de citoyens sont hispanophones, soit 15 % de la population américaine. Plusieurs d'entre eux ne maîtrisent pas parfaitement la langue de Shakespeare et préfèrent communiquer en espagnol. L'administration américaine, dans le but de mieux desservir cette communauté, a choisi d'utiliser de diverses stratégies et de faire appel aux réseaux sociaux en ligne. C'est ce que relate le résumé des travaux de Thomas Skirbunt, Leilani Martinez et Darlene Meskell, représentants de l'administration fédérale américaine, présenté dans les actes de la dixième International Digital Government Conference⁷.

De [Firstgov](#) à [GobiernoUSA](#)

En 2003, dans le but de regrouper en un seul site tous les services et contenus offerts en espagnol par les ministères et organismes, l'administration américaine a lancé [Firstgov en Español](#). Pendant de la version anglophone [Firstgov](#), ce portail rassemblait 100 000 pages en espagnol provenant de 55 agences fédérales et de 36 États. En 2005, le portail [Firstgov](#) a été renouvelé et rebaptisé [USA.gov](#). Après une consultation des citoyens hispanophones, le portail espagnol a été renommé, pour sa part, [GobiernoUSA.gov](#).

Pour attirer davantage les Hispano-Américains, l'Administration a adapté le portail à leurs préférences. Des groupes de discussion ont permis de connaître leurs goûts et leurs besoins. Ainsi, le portail hispanophone revêt des couleurs plus vives que son homologue anglophone. Le site est davantage parsemé de logos de l'Administration pour consolider sa crédibilité. Seuls les contenus traduits selon les règles de l'art et rédigés dans un niveau de langage approprié sont répertoriés sur le portail.

Les Hispano-Américains, une communauté branchée

De 2003 à 2008, le nombre annuel de visiteurs sur le nouveau portail [GobiernoUSA.gov](#) est passé de 400 000 à 5 millions. Bien que ces chiffres soient encourageants, l'Office of Citizen Services de la General Office Administration, instance qui gère les versions anglaise et espagnole du portail américain, souhaite en faire plus.

En effet, les Hispano-Américains seraient de plus en plus présents sur Internet : 55 % des adultes de cette communauté l'utilisent régulièrement. Les membres de la communauté hispano-américaine ont un vaste réseau de connaissances, issues des États-Unis ou de leur pays d'origine. Les réseaux sociaux virtuels leur permettent ainsi de garder le contact et d'entretenir des amitiés plus aisément qu'avant leur instauration, et à peu de frais. Une enquête sur leurs comportements en ligne et leurs préférences confirme leur grand engouement pour les réseaux sociaux : en 2008, 77 % d'entre eux les utilisaient régulièrement, contre 42 % des autres internautes américains. Ils sont aussi trois fois plus nombreux qu'eux à créer des contenus en ligne. Il n'en fallait pas plus pour que l'Office of Citizen Services se lance dans l'élaboration d'une stratégie de communication basée sur ces réseaux sociaux de médias électroniques.

[Gobiernousa.gov](#) sur Facebook

Par la mise en ligne du portail [Gobiernousa.gov](#), l'Administration Obama visait à se

rapprocher des Hispano-Américains, à leur offrir un site de confiance où trouver une information fiable dans leur langue, à rendre plus chaleureuses les relations avec cette communauté et à s'engager dans un dialogue avec elle. Toutefois, pour atteindre ces objectifs, un portail traditionnel sur le Web ne suffisait pas. Un projet pilote a donc été élaboré pour rendre *Gobiernousa.gov* accessible sur Facebook.

Parmi les divers réseaux sociaux en ligne existants, Facebook a été retenu. Plusieurs raisons expliquent ce choix :

- Le nombre d'Hispano-Américains sur ce réseau est nettement plus élevé que sur les autres sites semblables. Par ailleurs, leur adhésion ne cesse de croître, et ce, à un rythme effréné ;
- Cette plateforme permet de créer une page bien identifiée aux couleurs de *GobiernoUSA.gov* ;
- Le site offre une gestion de fils RSS et permet ainsi de tenir ses membres informés des nouveautés ;
- Les usagers peuvent aisément échanger de l'information par les diverses applications mises à leur disposition ;
- Cette plateforme, en constante évolution, permet l'ajout de vidéos, d'images, de fichiers audio ;
- L'interface est conviviale et intuitive. Il est donc facile pour les internautes de l'utiliser ;
- Les membres du réseau social peuvent aussi juger de la pertinence ou de l'intérêt de l'information divulguée en cliquant sur une icône (pouce vers le haut ou pouce vers le bas). La possibilité d'évaluer l'information transmise par l'Administration répond à un besoin des citoyens hispanophones, exprimé au cours de l'étude réalisée auprès de cette communauté.

Au début de 2009, *GobiernoUSA.gov* a donc inauguré officiellement [sa vitrine sur Facebook](#). La stratégie de marketing virale derrière cette présence sur le réseau social visait, notamment, à faire connaître les services et les programmes de l'Administration étasunienne et à échanger davantage avec les citoyens hispanophones sur leurs attentes et leurs besoins. L'Office of Citizen Services souhaite, par cette initiative, être plus près de cette communauté et bénéficier de la transmission d'information entre « amis » Facebook pour faire connaître l'offre de services de l'Administration. Il y voit également une façon de communiquer rapidement avec les Hispano-Américains en cas d'urgence.

Le site procure une grande visibilité à l'administration américaine et constitue un puissant moyen d'atteindre les internautes. Par exemple, il rend publiques les conversations entre les citoyens et l'Administration, ce qui peut stimuler les communications avec la communauté. Les membres de Facebook peuvent poser des questions directement sur le babillard disponible sur la page. Leurs questions et les réponses fournies par l'Administration y sont publiées. Qui plus est, leurs « amis » sont automatiquement informés de l'échange par l'entremise d'un fil de nouvelles et ils peuvent ensuite transmettre l'information à d'autres. Ce marketing viral, d'un ami à un autre, s'avère une forme de publicité très performante pour faire connaître une offre de services.

Actuellement, plus de 530 Hispano-Américains sont devenus des « adeptes » de *GobiernoUSA.gov* sur Facebook, c'est-à-dire qu'ils ont signifié leur intérêt pour cette page et se tiennent informés régulièrement des nouveautés diffusées. Chaque jour, des réponses aux questions des internautes et des annonces sur les programmes et services proposés par l'Administration sont publiées sur le site. Reste à savoir si ce mode de transmission de l'information gouvernementale saura répondre aux attentes de l'Administration Obama et tissera des liens solides avec la communauté hispanophone.

Au Québec, quelques ministères et organismes, dont le ministère du Tourisme (site *Bonjour Québec*) et la SEPAQ, ont une vitrine sur Facebook, qui s'adresse aux citoyens membres de ce réseau social. Devant toutes les possibilités qu'amènent les réseaux sociaux, il y a fort à parier que d'autres organisations publiques emboîteront le pas et se laisseront séduire par ce nouveau mode de communication avec les citoyens.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Source :

Skirbunt, Thomas, Leilani Martinez et Darlene Meskell. « [Government outreach to the U.S. Spanish-speaking community uses social media](#) », *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research : Social Networks : Making Connections between Citizens, Data and Government*, 18-20 mai 2009, p. 16-18.



1. Créée en 2006, la Digital Government Society of North America compte maintenant près de 200 membres répartis dans le monde. Elle réunit des professionnels de la fonction publique, des gestionnaires, des chercheurs, des professeurs, des étudiants et d'autres experts qui s'intéressent au développement des gouvernements électroniques. La présidence en est assumée par Eduard Hovy, et son financement est assuré en majeure partie par le US National Science Foundation Digital Government Research Program. [Retour au texte](#)
2. À noter que le prochain colloque international du CEFRIO, [Génération C : les 12-24 ans, moteurs de transformation des organisations](#), qui se tiendra à Québec les 20 et 21 octobre prochain, portera précisément sur les usages des technologies de l'information et d'Internet par les jeunes, en association avec leurs comportements en tant qu'élèves ou étudiants, travailleurs, consommateurs et citoyens. [Retour au texte](#)
3. Voir à ce sujet : Erica WESTLY, « [Citizen Science : How Smartphones Can Aid Scientific Research](#) », *Popular Mechanics*, 13 mars 2009. [Retour au texte](#)
4. UNION EUROPEENNE, « [Directive 2002/49/CE du Parlement européen et du conseil du 25 juin 2002 relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement](#) », *Journal officiel des Communautés européennes*, 18 juillet 2002, 14 p. [Retour au texte](#)
5. Voir : Maisonneuve, Nicolas, Matthias Stevens, Maria E. Niessen, Peter Hanappe et Luc Steels (2009), « [Citizen Noise Pollution Monitoring](#) », *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research (DGO 2009)*, Puebla, Mexico, 17 au 20 mai. [Retour au texte](#)
6. L'application est précise à trois décibels près. [Retour au texte](#)
7. Cet événement devait avoir lieu du 18 au 20 mai 2009 à Puebla au Mexique, mais il a été annulé par crainte d'une épidémie de grippe A (H1N1) dans le pays. [Retour au texte](#)

Le bulletin e-*Veille* est produit sous la coordination du ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le CEFRIO.

Direction des politiques
Ministère des Services gouvernementaux
888, rue Saint-Jean, bureau 555
Québec (Québec) G1R 5H6
Téléphone : 418 646-9121
Télécopieur : 418 646-9093

Gestion et supervision

Stéphanie Sauvageau, chargée de projet, Direction des politiques, ministère des Services gouvernementaux
Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO

Réalisation et rédaction

Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Avec la collaboration de:

Ndjamé Guèye, chargé de projet, CEFRIO
Réjean Roy, conseiller principal, CEFRIO

Édition Web

Sébastien Racine, technicien en informatique, CEFRIO
Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

Recherche documentaire

Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

