

Les consultations en ligne
au gouvernement du Québec

Coffre à outils
à l'usage
des ministères et des organismes

Groupe de travail sur la cyberdémocratie

Version 3,0

24 février 2004

TABLE DES MATIÈRES

<u>LIMINAIRE</u>	1
<u>INTRODUCTION</u>	3
<u>Portée du présent document</u>	3
<u>Quelques avantages des consultations en ligne</u>	3
<u>Problématique particulière des consultations en ligne</u>	4
<u>Consultation en ligne ou sondage en ligne</u>	5
<u>1. PLANIFICATION DE LA CONSULTATION EN LIGNE</u>	7
1.1. <u>Prise de décision</u>	7
1.2. <u>Mandat</u>	7
1.3. <u>Activités</u>	8
<u>Formation d'une équipe</u>	8
<u>Annonce de la consultation</u>	8
<u>Calendrier</u>	8
<u>Étapes de la consultation</u>	9
<u>2. MISE EN ŒUVRE</u>	11
2.1. <u>Volet administratif</u>	11
2.1.1. <u>Structuration de l'équipe de consultation</u>	11
2.1.2. <u>Annonce et promotion</u>	12
2.1.2.1. <u>Identification des publics cibles</u>	12
2.1.2.2. <u>Plan de communication en fonction du ou des publics cibles</u>	12
2.1.3. <u>Préparation des documents</u>	14
2.1.3.1. <u>Langue des documents</u>	14
2.1.3.2. <u>Documents essentiels</u>	14
2.1.3.3. <u>Documents facultatifs</u>	18
2.1.4. <u>Collecte, traitement et publication des opinions</u>	19
2.1.4.1. <u>Collecte</u>	19
2.1.4.2. <u>Traitement</u>	19
2.1.4.3. <u>Publication</u>	20

2.1.5.	<u>Analyse</u>	20
2.1.5.1.	<u>Sélection des analystes</u>	20
2.1.5.2.	<u>Nature du travail</u>	20
2.1.6.	<u>Rapport de consultation</u>	21
2.1.7.	<u>Archivage</u>	21
2.1.8.	<u>Bilan du mandat</u>	21
2.2.	<u>Volet technologique : organisation du site web</u>	21
2.2.1.	<u>Infrastructures pour la consultation en ligne</u>	22
2.2.2.	<u>Le site de la consultation</u>	22
2.2.3.	<u>Le forum électronique</u>	23
	<u>ANNEXE 1</u>	25
	<u>PRÉALABLES À LA TENUE D'UNE CONSULTATION EN LIGNE</u>	26
	<u>ANNEXE II</u>	27
	<u>DIX MESURES POUR TIRER LE MEILLEUR PARTI DE VOTRE CONSULTATION</u>	28
	<u>ANNEXE III</u>	35
	<u>RÔLES ET RESPONSABILITÉS</u>	36
	<u>ANNEXE IV</u>	38
	<u>LA CONSULTATION EN BREF</u>	39

Liminaire

À chaque occasion qui lui est donnée, la présidente du Conseil du trésor manifeste clairement la volonté du gouvernement de faire du gouvernement en ligne une priorité.

Dans le **premier bulletin sur le Gouvernement en ligne**¹, elle fait état des attentes du citoyen en déclarant :

« Vous voulez des services publics plus accessibles, des procédures simplifiées, des délais et des coûts de transaction avec l'État réduits.

Vous souhaitez pouvoir vous exprimer dans une démocratie plus directe.

Au quotidien, ces changements se traduisent par des centaines, voire des milliers, de nouvelles façons de travailler, de communiquer, de commercer, d'apprendre et même de participer aux débats de notre société. »

Pour répondre de cet engagement gouvernemental, un chantier a été ouvert sur la cyberdémocratie aussi appelé la démocratie électronique. Un comité directeur a été mis en place. Il est formé de représentants de la haute direction de divers ministères et organismes. Pour accomplir le travail, le Comité directeur a rassemblé un groupe de travail, dont les responsables sont des représentants du MRCI et du SCT.

Le MRCI a produit un document de référence pour les ministères et organismes qui voudraient s'engager dans des consultations en ligne et qui veulent améliorer leurs chances de réussite. Il s'agit de : *Les consultations en ligne au gouvernement du Québec : Coffre à outils à l'usage des ministères et organismes*. Ce travail est apparu de première importance pour venir en aide aux intéressés par ce type de projet. En effet,

¹ <http://www.bulletin.gouvenligne.tresor.gouv.qc.ca/>

vous êtes de plus en plus nombreux à aller chercher l'opinion des citoyens en utilisant votre site Internet ministériel ou organisationnel. Et vous le faites de façon de plus en plus fréquente.

Dans la mise en place progressive du gouvernement en ligne, une fenêtre sera réservée au citoyen pour qu'il puisse recevoir l'information gouvernementale de façon intégrée. En effet, **le portail gouvernemental du gouvernement en ligne** permettra de recevoir l'information gouvernementale d'une seule source. Une **deuxième section du portail** servira de façon exclusive aux **consultations en ligne**. Les fonctionnalités seront définies dans les mois qui viennent. Par cette porte d'accès à diverses consultations, les citoyens auront la possibilité d'émettre leur opinion sur des orientations gouvernementales qui empruntent différentes voies : politiques, programmes, services. Un **troisième section du portail** sera être dédiée aux **prestations électroniques de services**.

Une « politique des consultations en ligne » et un « cadre de gestion » seront élaborés dans les prochains mois et soumis au Comité directeur pour approbation. Le moment venu, les ministères et organismes auront donc l'occasion de faire valoir leurs idées et opinions.

Introduction

En 1998, le gouvernement du Québec tenait sa première consultation en ligne en invitant les citoyens à s'exprimer sur des amendements à la *Loi sur la consultation populaire* et à la *Loi électorale* au moyen d'un formulaire électronique. À titre d'identification, on ne leur demandait que leur nom, prénom et municipalité.

Cette première expérience et celles qui ont suivi ont démontré que le Web se prête bien à un type de consultation qui va au-delà du sondage, car il permet d'une part au participant de livrer un point de vue articulé, sur une question qui peut être simple ou complexe, et d'autre part que ce point de vue soit publié *in extenso* et inclus dans le processus de consultation.

Portée du présent document

Le *Coffre à outils à l'usage des ministères et organismes* est avant tout un instrument pédagogique. Il vise strictement à vous accompagner dans la mise en œuvre de consultations virtuelles lesquelles peuvent tirer profit d'un espace supplémentaire pour impliquer les citoyens dans le processus décisionnel. Il précise **le contexte d'une consultation en ligne, une méthodologie et des conseils pratiques** avec lesquels les responsables pourront prendre leurs décisions.

Les étapes décrites tracent les grandes lignes d'un processus de consultation tel que le Web permet de le réaliser actuellement.

Quelques avantages des consultations en ligne

Un des avantages à utiliser le Web pour consulter les citoyens c'est, qu'en plus d'être plus économique, il permet **d'atténuer certaines inégalités**.

Les inégalités **géographiques**, puisque la consultation se tient simultanément dans les centres urbains, en périphérie et dans les régions éloignées, tout en limitant une logistique imposante et les coûts qui y sont reliés.

Les inégalités **temporelles**, puisqu'il n'y a pas de contraintes de temps sur le Web : peu importe leur disponibilité, les citoyens peuvent exprimer leur opinion quand bon leur semble et, sinon instantanément, du moins dans un délai très bref, cette opinion peut être publiée dans le site et partagée avec l'ensemble de la communauté.

Les inégalités **physiques ou conjoncturelles**, handicaps, maladies, obligations familiales ou responsabilités sociales qui entravent les déplacements de certains citoyens.

Enfin, les documents indispensables à la consultation publique ne sont soumis à **aucune limite d'espace, de budget ou de disponibilité** : le site d'une consultation peut héberger tous les documents nécessaires à sa tenue, conduire aux sources complémentaires d'information et être consultés instantanément par des centaines d'internautes sans qu'il soit nécessaire de publier et de diffuser des copies en grand nombre.

Enfin, Internet offre la **possibilité d'intervenir à tout moment**, aussi bien sur les documents que sur le site de la consultation **pour corriger**, sans délai et à peu de frais, **ce qui doit l'être**.

Problématique particulière des consultations en ligne

Certes, les consultations en ligne comportent quelques écueils. D'abord, **un bon tiers de la population n'a pas accès au réseau Internet**. Penser à d'autres moyens comme le téléphone ou des bornes interactives dans les endroits publics fait perdre une bonne partie des avantages du Web, dont sa souplesse et son coût modique.

Ensuite, **le type d'identification** qui devrait être **demandé aux citoyens** lors de consultations publiques en ligne fait aussi partie des questionnements. Quels sont les

renseignements personnels considérés comme indispensables pour satisfaire aux règles du jeu démocratique et quels sont les mécanismes de protection qui devraient être mis en place pour gérer ces renseignements ? Entre anonymat et identification rigoureuse, il y a certainement une voie mitoyenne. Elle reste à définir.

Enfin, **l'intégration des résultats des commentaires en ligne dans le processus de prise de décision** exige la réorganisation de ce même processus, ce qui n'est pas une tâche facile.

Par contre, ces écueils n'empêchent pas que, pour les consultations dont l'objet et la portée sont plus modestes, et qui ne sont pas soumises à l'obligation d'universalité, **Internet peut rendre de grands services.**

Consultation en ligne ou sondage en ligne

Il y a souvent **confusion entre consultation en ligne et sondage d'opinion en ligne**. Le sondage d'opinion, apparu très tôt dans Internet, est une forme raccourcie et très familière d'enquête. Le **sondage présente un « instantané »** de l'opinion publique, il renseigne sur l'humeur de la population concernant une question très précise à un moment tout aussi précis, opinion qui peut s'avérer tout à fait autre dans un sondage subséquent. En revanche, **la consultation**, donne à la personne intéressée l'occasion de faire valoir son point de vue dans un texte organisé et cohérent **et contribue à nourrir la réflexion et à faire évoluer la pensée commune.**

Première Partie

Planification de la consultation en ligne

1. Planification de la consultation en ligne

Les propositions de cette première partie du document s'inspirent des règles courantes. Aux responsables de choisir les éléments les plus appropriés à la démarche entreprise.

1.1. Prise de décision

Internet, par son caractère public et ouvert, est une vitrine qui permet d'offrir, sur une situation, un portrait à la mesure des capacités et des intérêts des participants potentiels, à un processus de consultation.

Étant donné le caractère politique qui émane de la décision de consulter la population, que ce soit de façon traditionnelle ou par Internet, elle incombe **à la haute direction**.²

Une fois établie la pertinence du projet de consultation, il est nécessaire **de planifier l'opération**.

1.2. Mandat

La direction fixe le mandat de la consultation qui permet d'arrêter :

- **l'objet de la consultation**, s'il s'agit par exemple de l'élaboration d'une politique, de la création d'un programme, d'un service, ou le niveau de satisfaction à l'égard d'un service;
- **les objectifs**, c'est-à-dire les problématiques auxquelles la consultation doit apporter des réponses;

² Le lecteur trouvera à l'ANNEXE I, un texte précisant les *Préalables à la tenue d'une consultation en ligne*.

- **le processus décisionnel** dans lequel s'inscrit la consultation : la décision doit-elle suivre immédiatement la consultation ou celle-ci est-elle partie d'un ensemble plus complexe;
- **l'échéancier**, c'est-à-dire les dates à l'intérieur desquelles la consultation commence et se termine, de même que les dates des événements qui lui sont associés, s'il y a lieu.

1.3. Activités

Formation d'une équipe

Une **équipe** formée spécialement pour la consultation est une option intéressante à considérer, pour permettre de **développer une expertise** au sein de l'organisation. En plus de sauver des coûts, une telle avenue permet d'optimiser la consultation. L'équipe devrait bénéficier d'une **formation et de soutien ainsi que de l'équipement technique approprié**. Les modalités de travail, de rencontre et de partage de connaissances de cette équipe doivent être établies au départ.

Annonce de la consultation

L'**annonce** de la tenue de la consultation devrait être **diffusée le plus largement** possible quelques jours avant le début du processus. L'objectif est de rejoindre le plus efficacement possible les personnes et les groupes visés par la consultation.

Calendrier

Le **choix de la période est important**. Les **hautes saisons** des consultations correspondent à celles où les gens sont professionnellement plus actifs, en automne après la rentrée des classes et en hiver, après la période des fêtes jusqu'au début des vacances estivales. Toute règle a ses exceptions et il est possible, mais certainement exceptionnel, qu'une consultation doive être tenue pendant l'été précisément parce que c'est à ce moment que les personnes les plus intéressées par la question peuvent être rejointes.

Quant à la durée, elle est aussi variable que peut l'être l'objet de la consultation.

Étapes de la consultation

La planification doit tenir compte des **quatre étapes** d'une consultation régulière. Il s'agit de :

- la période d'information,
- la période d'expression de l'opinion des participants,
- l'analyse des opinions,
- la présentation des résultats dans un rapport final.

L'étape de l'information peut débuter lorsque les documents nécessaires sont disponibles.

DEUXIÈME PARTIE

MISE EN ŒUVRE

2. Mise en œuvre

2.1. VOLET ADMINISTRATIF

Comme dans tout autre type de projet, la personne responsable d'organiser une consultation en ligne, soit le mandataire, doit **appliquer les principes et les techniques reconnus en gestion de projet**. Sa première tâche sera de faire l'inventaire des *ressources humaines, techniques et financières* nécessaires à sa tenue et se donner une structure de projet dont les principaux éléments sont présentés ci-après.

2.1.1. STRUCTURATION DE L'ÉQUIPE DE CONSULTATION

La première préoccupation du mandataire sera de réunir les personnes qui concourront à la réussite du projet.

Pour ce faire, il faudra :

- établir une liste des personnes dont les compétences pourraient s'avérer utiles à la tenue de la consultation, en veillant à ce que tous les champs de responsabilité soient couverts : gestion, communication, ressources électroniques et traitement des contenus;
- selon l'ampleur de la consultation, prévoir un groupe responsable des aspects électroniques de la consultation et un autre, de ses aspects non électroniques;
- déterminer le rôle et les responsabilités de chacun;
- s'assurer qu'au moins un membre de chaque groupe possède une expérience de base en matière de consultation. Peut-être faudra-t-il prévoir une formation particulière ou le soutien de personnes-ressources³ au cours de la consultation;

³ Le recours à des personnes-ressources du secteur privé peut s'avérer nécessaire au début, mais compte tenu du fait que la consultation est appelée à prendre une plus grande place dans le processus décisionnel

- **créer un réseau d'échange** parmi les personnes concernées de près ou de loin par la consultation au sein du ministère ou de l'organisme. Par ce réseau, les renseignements, les idées, les décisions se transmettent des uns aux autres, de façon à ce que tous, peu importe leur position dans l'échelle hiérarchique, disposent des informations au moment approprié et travaillent de concert à la réussite de la consultation;
- évaluer l'ensemble des ressources techniques qui leur seront nécessaires;
- établir un plan de travail, un échéancier et un budget d'opération.

2.1.2. ANNONCE ET PROMOTION

Cela se fait en deux étapes. La première consiste à dresser soigneusement la liste de publics susceptibles de s'intéresser à la consultation. La seconde, à établir un plan de communication pour les rejoindre.

2.1.2.1. Identification des publics cibles

Cette liste peut comprendre, outre les noms des citoyens et groupes de citoyens touchés par l'objet de la consultation, ceux des associations, des groupes d'intérêt, des représentants du secteur public et privé, des partenaires du secteur privé, des relayeurs. Plus elle est représentative des parties intéressées, plus les conclusions qui en résulteront seront considérées comme légitimes.

2.1.2.2. Plan de communication en fonction du ou des publics cibles

Le plan de communication destiné à annoncer la consultation et à en faire la promotion est essentiel pour améliorer le taux de participation. Aussi est-il important :

de l'Administration publique, il serait logique, pour des raisons de rapidité, d'efficacité et de coût, de former du personnel dans les ministères et organismes.

- de concevoir ce plan en tenant compte des **meilleures méthodes pour joindre les groupes** qui ont été identifiés;
- d'avoir recours à une variété de **moyens** aussi bien **électroniques** (courriels, liste de distribution, mention sur le site et sur le portail) que **traditionnels** (avis public, envois de communiqués par la poste ou par télécopieur, lettre d'invitation ministérielle par la poste, diffusion dans les médias : journaux, radio, télé, Web). L'important est de ne pas négliger de pistes pour que la nouvelle circule; par exemple, annoncer la consultation dans les sites fréquentés par les citoyens susceptibles de s'intéresser au débat peut s'avérer très efficace pour stimuler la participation, et si la consultation est d'intérêt public, transmettre l'information aux responsables des bulletins de nouvelles peut aussi favoriser la participation.
- de planifier chaque envoi et chaque publication avec soin, à une distance idéale de la consultation, ni trop éloignée ni trop rapprochée, pour obtenir un maximum d'impact; n'hésitez pas à multiplier les avis et à prolonger la période de promotion au besoin.

Il faut utiliser les ressources à votre disposition : le gouvernement diffuse ses communiqués sur le **fil de presse** du portail et **auprès des médias** en fonction des codes inscrits dans l'entête du communiqué. Il peut également procéder à des envois par courriel et par télécopieur à partir des données fournies par le ministère ou l'organisme.

Afin d'éviter une duplication inutile et coûteuse des envois, il est souhaitable de préparer un module de production informatique des adresses conçu de façon à ce que tous les noms associés à une adresse électronique soient exclus de la liste des envois par télécopieurs et que tous les noms associés à un numéro de télécopieur soient à leur tour exclus de la liste des envois postaux.

Si un très grand nombre d'envois postaux sont prévus, il peut être utile de vérifier avec votre direction des communications la possibilité de confier cette tâche aux services de reprographie du gouvernement qui sont aussi habilités à prendre entente

avec *Postes Canada* pour des distributions ciblées en fonction de secteurs géographiques précis.

2.1.3. PRÉPARATION DES DOCUMENTS

Le **premier matériau** d'une consultation, c'est **l'information** : celle qui a rendu le processus nécessaire, celle qui servira à nourrir la réflexion, celle qui fournira l'encadrement. Du soin apporté à sa préparation dépend le rendement du **second matériau : les idées et les solutions des participants**.

2.1.3.1. Langue des documents

La Charte de la langue française n'oblige pas les ministères et les organismes à faire la traduction de tous leurs documents. Cependant, selon l'importance de votre consultation, **il peut être approprié de prévoir une traduction anglaise des documents officiels de la consultation**, à savoir, le document de consultation, le document de procédure et la présentation.

Par contre, les opinions devraient être publiées dans la langue dans laquelle elles sont transmises, à moins que le contexte n'incite le ministère ou l'organisme à en décider autrement. Une simple note peut indiquer aux participants qu'elles sont accessibles dans la langue dans laquelle elles ont été rédigées.

2.1.3.2. Documents essentiels

Les documents mentionnés ci-dessous devraient être publiés sur le site Web de la consultation dans un format qui permet à l'internaute de les consulter à l'écran ou de les imprimer.

Une partie du succès de la consultation repose sur leur rigueur et sur leur clarté.

Documents de référence

Ces documents sont constitués de **l'ensemble des connaissances, réflexions et arguments disponibles sur le sujet** (résultats de recherche, rapports d'expert, consultations antérieures, etc.), qui serviront de base à la rédaction du document de consultation et dont les références apparaîtront dans ce dernier sous forme d'extraits, de références bibliographiques et d'hyperliens.

Il est important pour le ministère ou l'organisme qui tient la consultation de veiller à ce que cette collecte de renseignements soit la plus minutieuse possible, car elle a deux applications importantes.

La première intéresse directement le ministère ou l'organisme, puisque cela lui permet de disposer d'un tableau complet de la situation avant d'entreprendre la consultation, donc de préciser ses objectifs si nécessaire.

La deuxième est de permettre à toutes les personnes qui participeront à la consultation d'avoir accès aux mêmes références et aux mêmes données avant de formuler leur point de vue. Voilà pourquoi la liste des documents de référence doit être accessible sur le site de la consultation.

Document de consultation

Le document de consultation présente les enjeux du débat, et constitue pour certains la référence principale, sinon la seule, dont ils prendront connaissance avant d'émettre leur opinion. Aussi est-il essentiel qu'il soit rédigé dans un langage clair et que l'exactitude des données qu'il contient soit rigoureusement vérifiée. Il est constitué de **trois éléments** :

- **un exposé exhaustif de la question à débattre**, c'est-à-dire l'état de la situation, les problèmes particuliers qu'elle soulève, les avenues déjà étudiées, celles qui devraient l'être;

- **des résumés thématiques**, c'est-à-dire des textes qui s'attardent sur un point particulier du débat, permettant aux participants qui le désirent de ne faire des commentaires que sur un ou quelques-uns des aspects spécifiques de la problématique qui les intéressent plus spécialement;
- **une liste de questions précises** permettant aux participants de répondre aux questions auxquelles le ministère ou l'organisme désire trouver des réponses grâce à la consultation; une telle liste sert à la fois à soutenir le participant lorsqu'il exprime son opinion et donne une chance supplémentaire au ministère ou à l'organisme d'obtenir les réponses qu'il recherche.

Document de procédure

Le document contenant **l'ensemble des procédures** qui s'appliqueront lors de la consultation comprend deux éléments : l'ensemble **des renseignements disponibles** sur la consultation et **les règles du jeu** qui seront appliquées. Il a pour but d'informer les participants sur la façon dont la consultation sera conduite, sur chacune des étapes qu'elle comporte et les limites dans lesquelles elle s'exerce. Tout comme le document de consultation, il doit être rédigé avec clarté, et contenir les renseignements suivants :

- le contexte dans lequel la consultation s'inscrit;
- la date à laquelle la consultation débute et à laquelle elle se termine; s'il s'agit d'un processus plus large, il convient d'y ajouter l'échéance des autres séquences du processus;
- la période de réception et de publication des opinions;
- la description des renseignements qui doivent être fournis par les participants pour s'identifier et les fins auxquelles ces renseignements seront utilisés;

- les mesures de confidentialité et de protection des renseignements personnels appropriés à la nature des renseignements fournis par les participants pour s'identifier;
- les formes dans lesquelles les opinions peuvent être transmises «Des règles trop strictes risquent de limiter la participation des citoyens et partant, la richesse et la diversité des résultats. Il est donc préférable de s'en tenir à des recommandations de base sur la clarté et la pertinence»;
- la nature des commentaires non admissibles;
- le traitement et la publication des opinions recueillies;
- leur compilation et leur analyse;
- leur intégration au projet;
- la date du dépôt du rapport final, son accessibilité;
- la date de diffusion des résultats et de la contribution des participants à ces résultats, s'il y a lieu;
- les engagements et responsabilités du ministère ou de l'organisme en regard de la consultation.

Préface

Elle sert à mettre la consultation en contexte sur le site qui lui est réservé.

Grille d'analyse des opinions

Cette grille doit être conçue pour faciliter la répartition des opinions en fonction des questions soulevées par la consultation et des différentes formes dans lesquelles ces opinions seront exprimées.

2.1.3.3. *Documents facultatifs*

Selon la nature de la consultation tenue par le ministère ou l'organisme, certains documents peuvent être ajoutés pour augmenter l'impact de la consultation. En voici une liste non exhaustive.

Revue de presse et foire aux questions (FAQ)

La **revue de presse** est un excellent moyen d'animer le site tout en fournissant au citoyen, d'une part de précieuses informations sur le sujet de la consultation, d'autre part un indice du degré d'intérêt que l'organisation porte à sa propre consultation.

Quant à la **foire aux questions**, parce qu'elle fournit des réponses aux questions les plus fréquentes, elle fait sauver du temps à tout le monde et, de ce fait, permet d'aller plus directement au but.

En ce qui concerne la revue de presse et la foire aux questions, il est souhaitable :

- que la mise en ligne se fasse seulement lorsque l'on peut y mettre du contenu, puisque rien n'est plus agaçant pour l'internaute que de se faire proposer un lien qui n'a aucune utilité;
- d'en faire une mise à jour quotidienne, puisque la deuxième chose la plus agaçante pour un internaute est bien de se faire offrir des nouvelles défraîchies.

Devis et formulaire

D'autres documents peuvent faciliter le processus de consultation :

- un **devis pour la préparation de mémoires**;
- un **formulaire électronique de présentation de mémoires** dans lequel on peut mettre, par exemple, les résumés thématiques ou les questions du document de consultation.

Il est essentiel de prévenir les participants de **ne pas insérer de renseignements à caractère nominatif** à l'intérieur des pages de leur mémoire. Ces renseignements doivent apparaître sur une page indépendante de façon à permettre la publication et l'utilisation du mémoire sans avoir à en retirer les données nominatives au préalable.

2.1.4. COLLECTE, TRAITEMENT ET PUBLICATION DES OPINIONS

2.1.4.1. Collecte

L'expression des opinions des internautes sur le site Web de la consultation peut prendre diverses formes.

Participation électronique directe

- réponses aux questions spécifiques inscrites dans le formulaire des commentaires;
- commentaires libres inspirés des résumés thématiques;
- mémoires électroniques.

Participation électronique interactive

- opinions publiées dans le forum électronique;
- approbation donnée à une opinion émise pendant le forum.

2.1.4.2. Traitement

Le traitement des opinions recueillies doit se faire **avant la publication en ligne** et implique **trois formes possibles d'intervention** :

- **le rejet automatique** d'une opinion qui enfreint les règles de la consultation, c'est-à-dire qui contient des propos hors contexte, publicitaires ou promotionnels, grossiers, injurieux, haineux ou discriminatoires.

Les documents qui enfreignent les règles devraient être déposés dans un répertoire sécuritaire pour être ultérieurement détruits.

- **la correction des fautes courantes**, de frappe, d'orthographe ou de grammaire qui ne modifient pas le sens de la phrase;
- **l'uniformisation de la mise en page** selon les spécifications fournies par la personne responsable du site.

Cette étape devrait être suivie d'une relecture pour s'assurer que le texte original n'a pas été modifié pendant l'opération.

2.1.4.3. Publication

En raison du traitement auquel sont soumises les opinions avant leur mise en ligne, les participants devraient être avisés du **délaï de publication** qui ne devrait pas, en principe, excéder **24 heures**.

2.1.5. ANALYSE

2.1.5.1. Sélection des analystes

Dans les ministères ou les organismes qui en sont à leurs premières expériences de consultation, il faut **prévoir la formation d'analystes**.

Le choix des analystes repose, d'une part, sur la capacité d'analyse et de synthèse des personnes pressenties et, d'autre part, sur leur connaissance du sujet, la sûreté de leur jugement et leur impartialité.

2.1.5.2. Nature du travail

La complexité de l'analyse est extrêmement variable selon l'ampleur de la consultation, le nombre, la variété et la forme des opinions exprimées.

Certaines consultations nécessiteront la préparation d'une grille d'analyse complexe et dans un tel cas, le processus d'analyse devrait commencer dès le dépôt des premières opinions.

2.1.6. RAPPORT DE CONSULTATION

Le rapport de consultation est rédigé par le mandataire et prend la forme d'un exposé qui rend compte au mandant de l'ensemble des opinions recueillies.

Après en avoir pris connaissance et décidé de l'utilisation qui sera faite des résultats, le mandant doit rendre public le rapport de consultation s'il s'est engagé à le faire.

2.1.7. ARCHIVAGE

Premièrement, le ministère ou l'organisme doit traiter tous les documents contenant des renseignements personnels selon sa politique en matière de protection des renseignements personnels (PRP).

Deuxièmement, les documents de la consultation doivent être gérés selon le plan de conservation des documents, en vigueur dans le ministère ou l'organisme qui tient la consultation. Ces documents doivent également apparaître dans le plan de classement. Les fichiers électroniques sont gérés de la même manière.

2.1.8. BILAN DU MANDAT

Ce bilan a deux fonctions :

- permettre une évaluation du travail accompli, respect du plan, de l'échéancier et du budget;
- servir de modèle pour la tenue de consultations ultérieures.

2.2. VOLET TECHNOLOGIQUE : ORGANISATION DU SITE WEB

La conception d'un site Web indépendant, consacré à la consultation, peut commencer parallèlement à la préparation des documents. À l'instar du site principal d'un ministère ou d'un organisme, **son succès est tributaire de sa simplicité.**

Le citoyen invité à participer à la consultation doit pouvoir s'y rendre à partir du portail, du site du ministère ou de l'organisme en cliquant sur un lien clairement identifié et pouvoir en ressortir de la même façon.

Le site de la consultation doit nécessairement **respecter les règles d'identification visuelle** du gouvernement.

2.2.1. INFRASTRUCTURES POUR LA CONSULTATION EN LIGNE

Depuis la création des sites Web, beaucoup de consultations se sont faites au moyen du courrier électronique qui permet aux participants d'envoyer leur opinion sans avoir à se familiariser avec une nouvelle interface. Pour peu qu'il y ait un grand volume de messages, il s'agit alors d'un procédé lourd à gérer auquel la technologie peut apporter des solutions plus adéquates. Il existe des applications informatiques spécifiques qui permettent, entre autres, de générer un formulaire, d'enregistrer dans une même base de données toutes les opinions recueillies et de mettre différents documents en lien.

Il faut prendre le temps d'analyser le profil des participants et les objectifs de la consultation avant d'arrêter le choix d'un outil. À titre d'exemple, les outils de discussion Internet permettent, entre autres, aux participants d'ouvrir une session pour s'intégrer au groupe, de se joindre au débat à leur propre rythme, de disposer d'une reconstitution dynamique des interventions et des débats. Ils offrent aussi un suivi des réponses, la possibilité d'afficher des sommaires, l'accès à une volumineuse documentation pour que les évaluateurs puissent se livrer à des analyses approfondies.

2.2.2. LE SITE DE LA CONSULTATION

Dès son arrivée sur le site, le participant devrait pouvoir prendre connaissance des informations préliminaires et d'un menu lui donnant accès :

- **à un document de consultation** qui contient un exposé de la situation, les questions (également reproduites dans le formulaire de commentaires du citoyen) auxquelles le ministère ou l'organisme désire obtenir des réponses, ainsi que les documents de référence accessibles au moyen d'hyperliens;
- **un document de procédure** contenant les règles du jeu qui expliquent les mécanismes de participation et les règlements;

- **à des documents d’accompagnement** tels que les communiqués, et selon les cas, à une revue de presse, une FAQ, une liste de liens utiles, voire un forum.
- **à un formulaire de commentaires** comportant les coordonnées complètes du ministère ou organisme, la date limite de transmission des commentaires, les conditions auxquelles le participant et le ministère ou organisme s’engagent, les renseignements personnels obligatoires et facultatifs et la liste des questions ouvertes, fermées et mixtes, avec l’espace approprié pour inscrire les réponses.

Les documents devraient être disponibles en formats HTML et PDF et être facilement imprimables.

Dans le cas d’une première consultation, il est recommandé **de faire un test d’utilisation avant l’ouverture du site** pour vérifier sa facilité d’utilisation par des internautes débutants et experts.

2.2.3. LE FORUM ÉLECTRONIQUE

Toutes les consultations en ligne ne se prêtent pas à la tenue d’un forum électronique, c’est une question d’ampleur, de durée et de moyens disponibles. Mais ce dernier va probablement gagner en intérêt, car il met les internautes en contact, favorisant ainsi l’échange et la réflexion. En outre, un forum peut reposer sur des moyens techniques « légers », il ne nécessite pas beaucoup de bande passante et ne requiert l’attention que d’une seule personne de l’équipe.

Il faut d’abord **déterminer si le forum convient au type de consultation que l’on fait**. Dans l’affirmative, il faut alors choisir entre forum synchrone (qui se déroule en temps réel) ou asynchrone (où les gens participent à l’échange au moment qui leur convient). Dans les deux cas, la présence d’un **modérateur est souhaitable**, car elle permet de baliser le débat et de le faire progresser, voire de le relancer s’il s’étiole. Le choix du modérateur est crucial : certains modérateurs sont excellents dans ce rôle lorsqu’elles sont face aux gens ont davantage de difficultés dans un contexte virtuel.

Il existe une multitude de logiciels peu coûteux à cet effet et qui présentent des fonctionnalités multiples.

On doit surtout accorder de l'importance à la clarté du thème à débattre (on recommande même, pour stimuler la participation, de choisir une question directe et autant que possible controversée) et au traitement et à l'analyse qui suivra la réception des réponses.

Le déroulement est relativement simple. Il faut d'abord prévoir les modalités de participation et leur moyen de diffusion (par courriel, sur le site, par téléphone, etc.) puis préparer un message d'ouverture qui situe le débat avec précision. Ceci fait, les participants peuvent commencer à envoyer leur opinion par courriel, au moment de leur choix, elle sera publiée sur le site avec celles des autres membres du groupe qui pourront y réagir.

Si votre ministère ou votre organisme en est à sa première consultation, il serait peut-être judicieux de ne pas tenir de forum électronique et, en toutes circonstances, il faut prévoir temps et ressources sans quoi, les bénéfices que la consultation pourrait en tirer risquent d'être nuls.

Règles d'inscription et de fonctionnement pour le forum

Si vous prévoyez tenir un forum lors de la consultation, il faut préparer une convention qui en explique les règles d'inscription et de fonctionnement ainsi que les mesures de sécurité.

ANNEXE 1

PRÉALABLES À LA TENUE D'UNE CONSULTATION EN LIGNE

PRÉALABLES À LA TENUE D'UNE CONSULTATION EN LIGNE

Autant les consultations peuvent s'avérer utiles pour éclairer les décideurs de l'Administration et leur permettre de faire des choix judicieux, autant il serait contre productif de les multiplier indûment. Ainsi :

- la banalisation de la consultation risquerait de provoquer un désintérêt des citoyens envers cette forme d'expression;
- dans notre démocratie parlementaire, certaines responsabilités ont été confiées au gouvernement et les citoyens s'attendent à ce que ce soit lui qui s'en occupe;
- il faut concentrer les consultations populaires en ligne sur des orientations majeures où les citoyens peuvent influencer la décision finale.

Avant d'entreprendre une consultation, il importe de **s'interroger sur sa pertinence**.

Préalables à la consultation en ligne

1. S'inscrit dans la mission du ministère ou de l'organisme
2. Est conforme aux lois et aux règlements auxquels le gouvernement est assujéti
3. Est libre de liens avec des éléments extérieurs qui pourraient invalider ses résultats : nouvelles politiques ou dispositions légales
4. Porte sur une problématique à laquelle l'organisation est en mesure d'attribuer des ressources pour appliquer les solutions que la consultation recherche
5. Survient au moment utile dans le processus décisionnel
6. Justifie le recours au processus
7. Présente diverses options
8. Peut être tenue à l'intérieur de délais raisonnables
9. Dispose des ressources suffisantes pour que le processus soit mené jusqu'à son terme

ANNEXE II

DIX MESURES POUR TIRER LE MEILLEUR PARTI DE VOTRE CONSULTATION

DIX MESURES POUR TIRER LE MEILLEUR PARTI DE VOTRE CONSULTATION

- 1. Veiller à ce que tous les citoyens et organismes qui pourraient contribuer à faire avancer l'objet de la consultation soient informés de sa tenue.**
- 2. Instaurer un dispositif de collecte des opinions qui permette aux personnes intéressées d'exprimer clairement et intégralement leur point de vue.**
- 3. Donner de la rétroaction aux participants.**
- 4. Traiter tous les participants avec respect.**
- 5. Traiter les opinions exprimées avec impartialité peu importe leur source, leur forme ou leur teneur.**
- 6. Garantir aux participants la protection adéquate de leurs renseignements personnels et de leur vie privée, conformément aux dispositions de la loi et au genre de renseignements requis pour les fins de la consultation.**
- 7. Tous les objectifs de la consultation de même que le processus et les conditions de participation devraient être clairement formulés dès le début du processus, et chacune de ses étapes expliquée.**
- 8. S'assurer que toutes les parties concernées aient une chance égale d'influencer les décisions**
- 9. Intégrer au rapport final un compte rendu des différentes opinions exprimées au cours de la consultation.**
- 10. Diffuser le plus rapidement possible à l'intention de tous les participants, les décisions prises au terme de la consultation, mettant en lumière la contribution attribuable aux citoyens et aux groupes qui se sont exprimés.**

1. Veiller à ce que tous les citoyens et organismes qui pourraient contribuer à faire avancer l'objet de la consultation soient informés de sa tenue.

Pour ce faire, il est important d'utiliser de tous les moyens à sa disposition pour que l'invitation à participer à la consultation soit entendue du plus grand nombre. Il en va de l'efficacité de la démarche. Ce n'est un secret pour personne que la participation des citoyens à la vie démocratique est faible. Or, l'expérience récente des consultations en ligne a démontré que **la participation des citoyens et des groupes est étroitement liée aux efforts consentis pour les rejoindre.**

2. Instaurer un dispositif de collecte des opinions qui permette aux personnes intéressées d'exprimer clairement et intégralement leur point de vue.

L'expérience des consultations antérieures a démontré qu'il est préférable de ne pas limiter les participants à la seule formule des questions-réponses. Les citoyens doivent avoir la liberté de présenter des commentaires ou des mémoires.

Il est essentiel que les questions soient bien circonscrites et clairement énoncées si l'on veut garantir le succès de l'exercice.

Les consignes qui s'appliquent à la rédaction des commentaires et des mémoires doivent être simples de façon à permettre à leurs auteurs de s'exprimer en toute liberté.

3. Donner de la rétroaction aux participants.

Le site Web consacré à la consultation n'a pas pour seule fonction de fournir un accès électronique aux documents et aux opinions exprimées. Il peut aussi servir à encourager la participation en fournissant des données fraîches au fur et à mesure que se déroule la consultation, sous forme d'articles, de communiqués, de statistiques, d'analyse de résultats partiels, etc. Les internautes peuvent ainsi suivre quotidiennement l'évolution de la consultation.

L'autre façon d'interagir avec les participants consiste à créer un forum de discussion où ils peuvent débattre entre eux de la question avec l'assistance d'un modérateur.

4. Traiter tous les participants avec respect.

Les personnes qui participent à la consultation apportent leur contribution à la vie démocratique de la collectivité et, à ce titre, elles doivent être traitées avec respect, sans égard à ce qu'elles représentent, au point de vue qu'elles défendent ou à la façon dont elles l'expriment.

5. Traiter les opinions exprimées avec impartialité peu importe leur source, leur forme ou leur teneur.

Idéalement, les opinions recueillies devraient être publiées intégralement, la vérification qui en est faite avant publication dans le site servant à :

- s'assurer qu'elles ne contiennent aucun propos hors contexte, grossier, injurieux, haineux ou discriminatoire, auquel cas, elles ne devraient pas être publiées;
- faire une mise en forme minimale pour en rendre la lecture plus facile;
- corriger les fautes de frappe, d'orthographe ou de grammaire qui ne modifient pas le sens de la phrase.

Il est important que ces dispositions et ces règles de comportement soient clairement expliquées aux participants dès le départ, dans le site.

6. Garantir aux participants la protection adéquate de leurs renseignements personnels et de leur vie privée, conformément aux dispositions de la loi et au genre de renseignements requis pour les fins de la consultation.

La question de la protection des renseignements personnels des participants soulève par la force des choses celle du type d'identification requis lors d'une participation à une consultation en ligne.

Il s'agit de trouver un équilibre entre la protection des données personnelles des citoyens et la nécessité d'assurer une validité réelle au processus de consultation. Les responsables des consultations en ligne du ministère ou de l'organisme doivent d'abord

en référer à son responsable de l'application de la Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels.

Le document de la Commission d'accès à l'information *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*⁴ peuvent inspirer lors de la préparation des consultations en ligne. Un aide-mémoire qui reprend l'essentiel du document original est également disponible⁵.

De plus, le document *Le processus de sécurité informatique* de Benoît Girard, publié dans le site WebMaestro, fait un tour d'horizon qui résume bien la situation actuelle en matière de sécurité sur le Web.

D'autres mesures peuvent être prises à la discrétion des ministères et organismes qui permettent non seulement d'accroître la sécurité dans l'échange de données, mais aussi en simplifient la manipulation. Par exemple, les citoyens français qui envoient leur opinion par courriel ou qui participent à des forums électroniques tenus par leur Administration doivent fournir un nom d'utilisateur (identifiant) et un mot de passe (authentifiant) avec une adresse électronique rendant possible (mais évidemment non obligatoire) un échange électronique entre le citoyen et l'Administration et entre le citoyen et les autres participants à un forum si tel est le cas, sans que les données personnelles ne circulent plus qu'il n'est nécessaire.

Un avis de réception automatique, dans lequel se trouve reproduite l'opinion du citoyen, peut aussi servir à vérifier l'intégrité du message, comme cela s'est fait pour une consultation publique conduite par une commission permanente de l'Assemblée nationale.

⁴ <http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/docu/sondages.pdf>

⁵ <http://www.cai.gouv.qc.ca/>

L'installation d'un témoin (*cookie*) sur le site de la consultation peut aussi permettre de contrôler l'accès à la boîte à lettres électronique du site, en refusant les contributions semblables qui émanent d'une même source.

Dans le cas des consultations où divers renseignements s'avèreraient utiles, par exemple le code postal, ou encore l'âge, le niveau de scolarité, l'occupation, etc., le ministère ou l'organisme consultant étant tenu de fournir aux participants tous les renseignements relatifs à l'utilisation qui sera faite des données recueillies, le citoyen peut donc se faire une opinion sur l'à-propos des renseignements demandés.

Il revient alors, d'une part, au citoyen de juger si cette demande est raisonnable et lui convient. D'autre part, il revient au ministère ou à l'organisme de fournir des garanties spécifiques au citoyen concernant le traitement des données qu'il sollicite et de les répartir dans des fichiers suffisamment étanches et sécuritaires pour rendre tout croisement de données, et de ce fait, toute fabrication de fichier personnel, virtuellement impossible. En outre, le ministère ou l'organisme doit être en mesure d'informer le citoyen qui en fait la demande des dispositifs de sécurité entourant l'archivage de ces données et la date à laquelle elles seront détruites.

En résumé, les mesures à prendre sont de quatre ordres, chacune nécessitant des précautions spécifiques : 1. protection des renseignements personnels (PRP); 2. sécurité du réseau informatique; 3. intégrité de la contribution; 4. authentification des participants.

7. Tous les objectifs de la consultation de même que le processus et les conditions de participation devraient être clairement formulés dès le début du processus, et chacune de ses étapes expliquée.

La transparence est un facteur déterminant dans la réussite, puisque le citoyen a des rapports nombreux et variés avec les ministères et les organismes et qu'il peut s'intéresser à la consultation dans diverses circonstances et à divers titres. Le citoyen peut déjà juger de la clarté du processus en prenant connaissance des objectifs de la consultation, selon qu'ils sont faciles à comprendre ou ambigus. Mais là ne s'arrête pas le devoir de limpidité de la consultation. C'est **l'ensemble du processus qui doit être**

transparent, ce qui va des motifs qui ont conduit à la tenir jusqu'à la façon dont seront intégrées ou non les opinions recueillies, en passant par la manière dont elles sont traitées et publiées dans le site.

Le fait de tenir les participants régulièrement informés des étapes franchies et des étapes à venir fait partie des moyens d'atteindre cet objectif de transparence.

8. S'assurer que toutes les parties concernées aient une chance égale d'influencer les décisions.

Au-delà du traitement équitable reçu au moment où il s'exprime, le citoyen qui participe à une consultation doit d'une part avoir facilement accès à du soutien s'il rencontre des difficultés à une étape ou l'autre du processus de consultation, d'autre part savoir ce qui adviendra de son opinion dans la suite des événements, c'est-à-dire de quelle façon elle sera utilisée au terme de la consultation si le processus décisionnel s'arrête là, et dans les débats subséquents si la consultation doit être suivie d'une commission, d'une audience ou d'États généraux. Une consultation n'étant ni une pétition ni un vote, son objectif étant de faire progresser un débat pour trouver les solutions les plus adéquates possible, chaque contribution doit recevoir la même attention et être traitée au mérite et non strictement en fonction du nombre de personnes qui la supportent.

9. Intégrer au rapport final un compte rendu des différentes opinions exprimées au cours de la consultation.

Le rapport final peut prendre diverses formes en autant qu'il exprime les conclusions auxquelles la consultation a conduit le ministère ou l'organisme. Mais, par souci de transparence toujours, il serait utile que les propositions des participants, aussi bien celles qui ont été retenues que celles qui ne l'ont pas été, y figurent. Cette " genèse " de la consultation peut servir à des fins de référence, tout comme elle peut être utile éventuellement à l'amorce d'une réflexion, voire d'une consultation connexe.

10. Diffuser le plus rapidement possible à l'intention de tous les participants, les décisions prises au terme de la consultation, mettant en lumière la contribution attribuable aux citoyens et aux groupes qui se sont exprimés.

Un compte-rendu public diffère du rapport final en ce qu'il a pour but de faire savoir aux citoyens que l'engagement de tenir compte des contributions des participants, pris par le ministère ou l'organisme au début de la consultation, a été respecté. Quant à sa rapidité de publication, elle témoigne de l'intérêt que le ministère ou l'organisme continue de porter au dossier, au terme de la consultation et qui trouvera son aboutissement au moment de la mise en application de ses conclusions.

ANNEXE III

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

DÉCISION

- Responsabilités du mandant (Haute direction de l'organisation)
 - a) analyse de la pertinence de la consultation
 - b) choix de la forme de consultation
 - c) choix du mandataire
- Responsabilité du mandataire
 - a) préparation du mandat
- Responsabilités du mandant
 - a) approbation du mandat

ÉLABORATION ET RÉALISATION

- Responsabilités du mandataire
 - a) planification des ressources
 - b) formation, coordination et supervision de l'équipe
- Responsabilités de l'équipe Web
 - a) conception du site de la consultation
 - b) mise en ligne des documents et création des liens
 - c) publication des communiqués
 - d) gestion des contributions des participants
 - traitement, publication et mise à jour
 - e) création, alimentation et mise à jour
 - d'une revue de presse et d'une FAQ
 - d) préparation et animation d'un forum

- Responsabilités du mandataire

- a) compilation et analyse de toutes les opinions reçues pendant la consultation
- b) rédaction du rapport de consultation

CONCLUSION ET SUIVI

- Responsabilité du mandataire

- a) remise du rapport de consultation

- Responsabilités du mandant

- a) lecture du rapport de consultation
- b) décisions et mesures
- c) transmission du rapport de consultation pour diffusion publique

- Responsabilité du mandataire

- a) rédaction et diffusion d'un compte-rendu public sur l'utilisation qui a été faite de la contribution des citoyens et groupes de citoyens ayant participé à la consultation publique
- b) supervision de l'archivage des données recueillies pendant la consultation
- c) bilan du mandat.

ANNEXE IV

LA CONSULTATION EN BREF

LA CONSULTATION EN BREF

Synthèse des tâches du mandataire

Étape 1

Préparation du mandat

Présentation du mandat pour approbation

Étape 2

Planification des besoins en ressources humaines, techniques et financières

Inventaire des ressources et des contraintes

Préparation du plan de travail, de l'échéancier et du budget

Présentation du plan pour approbation

Étape 3

Inscription de la consultation au calendrier de Communication-Québec

(selon la nature et l'importance de la consultation)

Mise en place d'un réseau d'échange d'information pour la durée de la consultation à l'intérieur du ministère ou de l'organisme

Sélection et formation des collaborateurs

Répartition des ressources

Étape 4

Supervision de l'équipe responsable

Conception du site

Mise en ligne des documents de base

Création des liens pour accéder aux documents de référence

Test d'utilisation

Autres éléments possibles du volet électronique à préparer :

Mise en ligne de communiqués

Présentation d'une revue de presse

Préparation d'une foire aux questions

Publication d'une liste de liens utiles

Forum de discussion avec modérateur

Annonce de la consultation sur le portail et dans le site sectoriel

Traitement et publication des opinions des participants

Étape 5

Préparation et présentation du rapport de consultation.

Étape 6

Rédaction et diffusion du compte-rendu aux personnes intéressées, s'il y a lieu.

Étape 7

Archivage des données

Étape 8

Bilan du mandat

Formulaire de commentaires

Le formulaire devant répondre aux besoins du ministère ou de l'organisme qui tient la consultation, il peut prendre différentes formes. Nous vous donnons ci-après les éléments de base à partir desquels tout autre élément jugé utile peut être greffé, l'important étant que les instructions soient claires et le formulaire facile à remplir et à envoyer.

- Titre de la consultation
- Coordonnées complètes du ministère ou de l'organisme comprenant :

Titre de la consultation

Nom du ministère ou de l'organisme responsable de la consultation

Adresse postale

Téléphone

Télécopieur

Adresse électronique

- Conditions auxquelles le participant et le ministère ou l'organisme s'engagent aux fins de la consultation
- Renseignements personnels obligatoires et facultatifs. En général, un astérisque indique les champs obligatoires déterminés par le ministère ou l'organisme.

Nom du participant

Profession

Employeur

Adresse postale

Téléphone

Télécopieur

Choix de la langue (français ou anglais)

Choix du moyen de communication avec le ministère ou l'organisme (courrier, télécopieur, courriel)

- Questions fermées (questions auxquelles le participant répond par oui ou par non)
- Questions ouvertes (questions qui laissent libre cours aux commentaires du participant)
- Questions mixtes (questions auxquelles le participant répond par oui ou par non et pour lesquelles il est invité à expliquer les raisons de son choix).
- Conclusion (section où le participant peut donner des explications sur des points qui n'ont pas été abordés ailleurs).