

**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 4 mars 2009.

Section du dépôt légal

Mars 2007

- [Consultation en ligne : approches diverses et expériences porteuses](#)
- [Stimuler la participation des jeunes à la vie démocratique au moyen des TI](#)
- [Pétition en ligne : une nouvelle façon de prendre le pouls des citoyens](#)
- [De la vidéo en ligne pour plus de démocratie](#)

Consultation en ligne : approches diverses et expériences porteuses

Lorsqu'il est question de démocratie en ligne et d'interaction des citoyens avec les instances gouvernementales, les pratiques de consultation électronique sont certainement l'une des voies à privilégier. Et cette tendance est encore renforcée par la volonté des administrations publiques de faire davantage preuve de transparence dans leurs processus décisionnels. De plus, la multiplication des outils associés au Web 2.0¹ et supportant la collaboration et l'interaction en ligne favorise la tenue de tels exercices de communication bidirectionnelle entre les gouvernements et les citoyens.

Différentes formes de consultation, différentes expériences

Selon l'[Office québécois de la langue française](#), quand on parle de consultation en ligne, on fait référence à une « activité qui consiste à utiliser le réseau Internet pour interroger un groupe de personnes dont on veut connaître l'avis sur un sujet précis ». Étant donné le caractère assez général de cette définition, les solutions adoptées peuvent prendre diverses formes. Au cours des dernières années, plusieurs expériences de consultation en ligne ont été menées par les administrations publiques et les instances législatives de niveaux de gouvernement différents. De nombreuses initiatives ont ainsi été conduites aux États-Unis et au Canada², tandis que le Royaume-Uni paraît sans conteste être l'un des leaders européens en la matière.

Voici donc une présentation rapide de certaines des formes que peuvent prendre les consultations³ et quelques exemples d'initiatives particulièrement porteuses.

1. **Site de clavardage modéré** (*moderated, synchronised online chat*) : Les internautes peuvent ici poser des questions directement aux politiciens et aux experts qui leur répondent rapidement. Un modérateur sélectionne les questions retenues. La durée d'un tel dialogue en ligne est habituellement de 45 à 90 minutes.
2. **Forum non modéré à thématique ouverte ou**

Recherche



Communiqués

Publications

Centre de services partagés du Québec

Services Québec

Société immobilière du Québec

DES QUESTIONS?

e-Veille

Sur Internet,
protéger
son identité...
C'est essentiel !

Sécurité
routière
2007

prédéfinie (*thematically open or defined, unmoderated discussion forum*) : Les utilisateurs d'une telle application peuvent apporter leur contribution sur les sujets de leur choix ou sur une thématique définie à l'avance, et en discuter avec des pairs.

Ask Bristol

www.askbristol.com

En juin 2004, le Bristol City Council (Royaume-Uni) développait un panel de citoyens en ligne. Le projet Ask Bristol avait pour objet d'offrir aux citoyens une nouvelle façon de se prononcer sur différents enjeux : plans de développement de la ville de Bristol, système de santé, gestion du processus de recyclage, loisirs et culture, etc. L'objectif poursuivi était de s'assurer que les projets de la région étaient en lien direct avec les préoccupations des citoyens.

Outre le forum, le site propose aux internautes divers modes de consultation, dont des sondages et des pétitions en ligne.

- 3. Dialogue modéré avec des objectifs thématiques fixes** (*moderated online dialogue with thematically fixed objectives*) : Selon cette forme de consultation, les citoyens peuvent intervenir durant le déroulement d'un exercice de planification politique. Certaines des suggestions sont ensuite incorporées au processus de planification.

TellParliament.net

www.tellparliament.net

Ce site présente les consultations en ligne tenues par les représentants du Parlement britannique et qui s'adressent à l'ensemble des citoyens. Les internautes interagissent dans les forums thématiques et peuvent émettre leur opinion ou commenter les propos d'autres participants. Les archives des consultations terminées demeurent disponibles dans le site. Grâce à TellParliament.net, le gouvernement est plus au fait des préoccupations des citoyens et peut davantage en tenir compte tant dans son discours que dans la mise en œuvre de politiques.

- 4. Sondage sur une thématique prédéfinie** (*thematically defined online survey*) : Les internautes sont appelés ici à répondre à un court sondage en ligne. Les résultats peuvent par la suite être intégrés au discours politique officiel, de sorte que l'opinion des citoyens soit prise en compte dans le processus de prise de décision.
- 5. Fonction de « commentaires »** (*comment function*) : Ce type de consultation permet aux participants d'apporter leurs propres suggestions ou de commenter celles qui sont faites par d'autres internautes. La mise en ligne d'un formulaire spécialisé ou d'un blogue⁴ constitue ici des approches privilégiées.

E-Community Council

<http://www.ecommunitycouncil.org.uk/>

En Écosse, les conseils de communauté (*Community Council*) constituent le cœur des gouvernements locaux. Six d'entre eux sont représentés dans le projet E-Community Council qui a mis à leur disposition un « coffre à outils » destiné à favoriser la prise de parole

des citoyens et partant, à faciliter le travail des élus. Des applications de type « blogues » sont parmi les technologies utilisées, notamment par le conseil de Bannockburn.

<http://www.ecommunitycouncil.org.uk/bannockburn/>

6. **Simulation politique** (*political simulation*) : Les utilisateurs peuvent intervenir dans une situation politique simulée, par exemple la composition d'un budget. Les effets que les stratégies adoptées par les individus pourraient avoir sont ensuite exposés. Ce type de consultation n'a souvent pas de retombées importantes et directes sur les politiques à mettre en place. Il sert plutôt à renseigner les décideurs sur l'opinion des citoyens.
7. **Pétition en ligne** (*online petition*) : Au-delà du format de la pétition traditionnelle où les participants ne font qu'apposer leur signature sur un document — on parlerait plutôt alors de **collection de signatures numériques** — la pétition en ligne peut prendre diverses formes. Dans certains cas, elle est, par exemple, associée à un forum qui permet aux signataires d'ajouter leurs commentaires et suggestions⁵.
8. **Vote en ligne** (*online voting*) : Ce mode de participation électronique permet aux citoyens de voter pour le candidat de leur choix ou de se prononcer pour ou contre une proposition déterminée.
9. **Dialogue par courriel ou formulaire** (*direct online dialogue per e-mail or contact form*) : Il s'agit ici, pour les internautes, de transmettre leurs commentaires ou leur opinion directement aux politiciens impliqués, par courriel ou par l'intermédiaire d'un formulaire en ligne.
10. **Édition par la communauté** (*community-editing*) : Les citoyens peuvent ici discuter et élaborer ensemble une position politique, grâce à un site Wiki⁶. Les conclusions de l'exercice ou certains passages de la proposition peuvent ensuite enrichir le processus de prise de position politique.
11. **Démarche hybride** (*online goes offline*) : Cette forme de participation implique une combinaison de médias. En plus du Web, d'autres canaux (téléphone, événements, poste traditionnelle, etc.) sont utilisés pour permettre aux citoyens d'interagir avec leur administration publique.

La démarche de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal de Montréal : quand Internet favorise la participation citoyenne ! ⁷

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=98.2993584&_dad=portal&_schema=PORTAL

Le 15 novembre 2006 s'est terminée une toute première démarche innovatrice en matière de participation au Québec : une consultation des citoyennes et des citoyens de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal sur le budget participatif, alliant la consultation traditionnelle en salle à celle de la consultation en ligne.

Pourquoi une telle démarche ? D'abord, les élus souhaitaient connaître les préoccupations et les attentes des citoyens sur les priorités d'investissement, dans le cadre du Plan triennal d'immobilisation 2007-2009 du Plateau-Mont-Royal. Ensuite, ils voulaient

s'assurer que le plus grand nombre de citoyens participeraient à la démarche, d'où l'idée d'utiliser le potentiel d'Internet. Non seulement croyait-on que l'utilisation d'Internet pouvait rejoindre un plus grand nombre de citoyens, mais on voyait en cet outil la possibilité de faciliter la participation (de chez soi, au moment voulu, avec la possibilité de s'exprimer autrement) et d'approfondir les sujets.

L'arrondissement a déployé de nombreux moyens pour sensibiliser les citoyens et les inciter à participer au budget participatif. Il a développé une section particulière sur ce sujet dans son site Internet. Puis, il a tenu quatre mercredis participatifs qui ont connu un grand succès. D'autres moyens ont aussi été mis en place pour joindre tous les citoyens, notamment un dépliant distribué à toutes les portes, des annonces dans les journaux locaux et des affiches dans les commerces du quartier.

Enfin, l'arrondissement a tenu un forum en ligne du 8 au 22 juin 2006. Seuls les citoyens du Plateau pouvaient y participer (écrire, réagir, etc.), mais le site étant public, toute personne intéressée pouvait suivre l'évolution des discussions. Manifestement, cela a suscité beaucoup d'intérêt puisque le site Internet du budget participatif et le forum ont attiré quelque 1500 visites en juin 2006 seulement, sans compter les nombreuses requêtes de téléchargement des mémoires des citoyens déposés dans le site.

L'inventaire des modes de consultation que peuvent adopter les administrations publiques, on le voit, est assez vaste. Les gouvernements peuvent aussi opter, comme en témoignent les exemples présentés, pour une combinaison de plusieurs formes de consultations virtuelles ou jumeler celles-ci à des modes plus traditionnels.

Pour conclure

Bien que le potentiel démocratique des consultations en ligne recueille le consensus, certaines préoccupations demeurent, notamment le fait que les personnes exclues de l'univers numérique ne peuvent se prévaloir d'une telle option. Dans cette optique, à la suite de l'analyse des propos des groupes de discussion, les auteurs d'un rapport paru récemment⁸ font les dix grandes recommandations suivantes :

1. Maximiser l'inclusion de l'ensemble des citoyens doit être l'un des enjeux centraux des consultations en ligne menées dans l'avenir ;
2. Offrir des séances de formation aux technologies de l'information (TI) utilisées avant la tenue des consultations ;
3. S'assurer de diffuser l'échéancier détaillé de l'ensemble du processus ;
4. Proposer un lien avec une personne-ressource en cas de problème ou de difficulté ;
5. Employer des techniques et des méthodes flexibles ;
6. Adapter le temps et les modalités des consultations aux besoins des participants ;
7. Mettre en œuvre des processus de rétroaction efficaces et structurés ;
8. Donner aux citoyens l'accès à l'information nécessaire pour exprimer leurs préoccupations ;

9. Utiliser des technologies économiques ;
10. Offrir un soutien technique.

Ces pistes d'actions peuvent certainement favoriser l'inclusion numérique des citoyens et la participation aux processus de consultations mis en place.

Rédactrices : Catherine Lamy, directrice adjointe, enquêtes et veille stratégique, CEFRIO, et Gisèle Vachon, chargée de projet, CEFRIO

Sources :

BRISTOL CITY COUNCIL (2006). [E-Democracy takes shape in Bristol](#), étude de cas, 5p.

BRITISH COUNCIL GERMANY (2006). « [Facilitating Active Citizenship - eParticipation in the UK and Germany](#) ».

CEFRIO (2006). [Démocratie participative : Comment les TI peuvent-elles contribuer à accroître la participation des citoyens à la vie démocratique ?](#)

IMPROVEMENT AND DEVELOPMENT AGENCY (I&DEA), « [Bristol City Council](#) ».

Site Web du [E-Community Council](#).

STEPHENS, Simon, Paul MCCUSKER, David O'DONNELL, David R. NEWMAN, G Honor FAGAN (2006). [On the road from consultation cynicism to energising e-consultation](#).

Stimuler la participation des jeunes à la vie démocratique au moyen des TI

On observe une tendance peu réjouissante depuis quelques années dans plusieurs pays industrialisés comme le Canada, la France ou le Royaume-Uni : la décroissance de la participation électorale. Le taux de participation aux élections fédérales canadiennes, qui se situait en moyenne à 75 % de 1945 à 1988, tombe, depuis 1993, sous la barre des 70 %. Le plus bas niveau a été atteint en 2004, avec 61 %. Au Québec, le taux de participation est passé de 78 % en 1998 à 70 % aux élections de 2003, la plus basse participation depuis 1927. Le désintéressement des jeunes de la vie politique explique en grande partie cette situation. Aux élections générales canadiennes de 2000, à peine le quart (25 %) des Canadiens âgés de 18 à 24 ans ont voté. Puisque les jeunes sont les plus grands utilisateurs des technologies de l'information et les plus désengagés politiquement, les technologies peuvent-elles stimuler l'intérêt des jeunes à la vie démocratique ? C'est le pari qu'ont fait certaines instances politiques.

Internet pour s'informer

Le manque de connaissances en politique est l'une des raisons du désengagement des jeunes face à la vie démocratique. Internet représente alors un excellent outil d'éducation. Inculquer de bonnes pratiques en matière de démocratie dès le jeune âge pourrait aussi faire augmenter la participation des jeunes à la vie politique. Dans cette optique, le gouvernement américain a créé un site destiné aux enfants et aux jeunes, [Ben's Guide to U.S. Government for Kids](#), pour expliquer son fonctionnement. Au Canada, le site d'[Élections Canada](#) comporte une section destinée aux jeunes qui explique en détail le système électoral et les façons de s'impliquer et de se faire entendre.

Des études montrent que les jeunes sont les moins enclins à s'inscrire à la liste électorale. Toutefois, Internet peut faire

augmenter le taux d'inscription et, conséquemment, le taux de participation aux élections. Ainsi, Élection Nouvelle-Zélande a développé un système d'inscription électronique discret et interactif selon lequel l'électeur peut s'inscrire au registre, recevoir de l'information sur l'inscription et vérifier ou modifier ses renseignements personnels.

La voix des jeunes sur la toile

Puisque Internet s'avère un outil d'interaction, plusieurs sites Web qui permettent aux jeunes de s'exprimer ont été répertoriés. Le [portail jeunesse](#) de Service Canada offre aux 15-30 ans de participer à un groupe de consultation en ligne au moyen du forum Connexion jeunesse canadienne. Pour les inciter à participer à la consultation, quelques avantages leur sont signalés : la possibilité d'échanger avec des jeunes de partout au Canada, de se prononcer sur les services du gouvernement, d'acquérir de l'expérience, de gagner des prix de participation. Le rapport de chaque consultation est ensuite disponible en ligne. L'équivalent européen, le [Portail européen de la jeunesse](#), offre davantage d'outils pour favoriser la participation des jeunes. En plus des sondages en ligne, de la possibilité de poser des questions sur l'Union européenne, de faire des témoignages, de donner son opinion, ceux-ci peuvent s'inscrire à divers forums que propose le portail et qui portent sur une variété de sujets, dont les suivants : plus d'emplois de meilleure qualité pour les jeunes, les jeunes et l'Europe, citoyenneté active. Pour chaque sujet, les participants peuvent télécharger un document explicatif.

Au Royaume-Uni, plus précisément au pays de Galles, une organisation offre, sur son site [Funky Dragon](#), la possibilité aux jeunes âgés de 0 à 25 ans de s'exprimer sur différents sujets pour que leur opinion soit entendue par le Welsh Assembly Government et par le gouvernement national. Des forums non modérés sont proposés, présentés par région et abordent différents thèmes. Le maire de Londres a créé [un site destiné aux jeunes](#). Ceux-ci y trouvent des formulaires en ligne leur permettant de faire des commentaires et des suggestions sur des sujets d'actualité, pour améliorer la ville ou concernant le site en général. Les propos recueillis servent à concevoir des stratégies qui visent les jeunes. Enfin, le [New Forrest District Council](#) utilise son site Web pour inscrire les jeunes à des consultations envoyées par la poste et pour afficher les résultats de celles-ci.

Les blogues, parce qu'ils permettent aux visiteurs de laisser leurs commentaires, peuvent être utilisés pour favoriser la participation des jeunes à la vie démocratique. Aux États-Unis, une organisation sans but lucratif et indépendante, [18 to 35](#), qui se consacre à l'engagement des jeunes adultes dans les processus politiques, a lancé un blogue. Divers sujets y sont abordés, dont l'éducation, la santé, la politique.

Des enseignements tirés d'une consultation électronique par téléphone cellulaire

Puisque le téléphone cellulaire a une grande portée chez les jeunes, le conseil d'une ville de 193 200 résidents au nord de l'Angleterre a mis en place des consultations électroniques par messagerie texte (SMS). Le projet « Youth Participation Project » ciblait les 11-24 ans. Pour favoriser leur participation à la vie démocratique, le Conseil offrait un prix incitatif de 10 euros pour chaque tranche de 50 consultations complétées.

Au début du projet, en 2004, 100 jeunes étaient inscrits. À différents moments, le conseil a envoyé une question aux

jeunes par messagerie texte, mais le taux de réponse s'est avéré plutôt faible, 9 %, 8 %, 7 % et 12 % pour les quatre premières consultations. En raison du faible taux de réponse, le projet a été interrompu, mais l'expérience a permis de tirer des conclusions pour mieux réussir une telle consultation :

- Interagir davantage avec les participants par différents moyens (site Web, message SMS, etc.) et plus rapidement, pour montrer que leur opinion a été prise en compte.
- S'assurer que les employés municipaux et les politiciens s'engagent activement dans le projet.
- Mieux promouvoir la tenue d'activités participatives auprès des groupes cibles. Plus il y a de participants, plus l'opinion des jeunes sera prise en compte.
- Poser des questions sur une base régulière.
- Choisir les bonnes questions, soit celles qui portent sur des sujets qui intéressent les jeunes et qui favoriseront la participation.

La consultation électronique pour sonder les jeunes a été perçue, par le conseil municipal, comme un processus plus rapide que la consultation sur papier et plus objectif que les groupes de discussions dans lesquels les jeunes sont souvent influencés par la dynamique du groupe.

Consultations en ligne : les facteurs de succès

Les conclusions de l'expérience de consultation par téléphone cellulaire vont dans la même direction que celles de Stephen Coleman de l'Université de Leeds pour la consultation en ligne. En effet, à son avis, pour qu'une consultation en ligne auprès des jeunes soit bénéfique et réussie, elle doit respecter certaines règles :

- Le gouvernement doit soutenir la participation des jeunes en ligne (aide technique, réponse à certaines interrogations), sans toutefois exercer un contrôle ni intervenir dans l'échange. Les jeunes doivent se sentir libres de s'exprimer. C'est à eux de décider des limites de leurs discussions. Cela ne signifie pas qu'il ne doit pas y avoir de règles, mais celles-ci doivent être transparentes.
- Les jeunes doivent constater les effets de leurs discussions, par exemple, le moment où leur opinion aura un impact dans le processus décisionnel.

Enfin, on le sait, les jeunes sont sensibles aux propos qui sont tenus sur eux. Une enquête effectuée auprès de jeunes âgés de 12 à 25 ans au Royaume-Uni a révélé que 75 % des jeunes n'accordent plus leur respect aux politiciens qui tiennent des propos négatifs sur la jeunesse. De plus, 90 % des jeunes considèrent que les politiciens ne les traitent pas équitablement par rapport aux autres groupes de la société. Pour qu'un réel dialogue s'installe entre les jeunes et les élus, et pour que les jeunes sentent qu'ils ont leur place dans la vie démocratique, ils doivent également sentir que les politiciens les respectent. Dans cette même enquête, les jeunes proposent aux élus de prendre plus de temps pour engager des discussions avec eux, notamment en visitant les écoles.

Rédactrice : Sabrina Côté, analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

ARCHER, Keith. « [Augmentation de l'inscription des jeunes](#)

[électeurs : de meilleures pratiques pour toucher les jeunes électeurs](#) », Perspectives électorales, vol. 5, n° 2, juillet 2003, 47 p.

COLEMAN, Stephen. « Digital voices and analogue citizenship : Bridging the gap between young people and the democratic process », Public Policy Research, décembre 2006-février 2007, Institute of Communication Studies, University of Leeds, p. 257-261.

ÉLECTIONS CANADA, pages Web, « [Taux de participation aux élections et aux référendums fédéraux 1867-2006](#) » et « [Jeunes électeurs](#) ».

GRIFFIN, David, Philippa TREVORROW, Edward HALPIN. « [Using SMS texting to encourage democratic participation by youth citizens : a case study of a project in an English local authority](#) », Electronic Journal of e-Government, 2006, vol. 4, n° 2, 7 p.

HOWE, Paul. « [La participation électorale et le manque de connaissance](#) », Perspectives électorales, vol. 5, n° 2, juillet 2003, 47 p.

KERSCHOT, Hugo, Jo STEYAERT et Roland VAN GOMPEL. [Fed-eView Citizen : étude longitudinale d'Internet et de l'e-government en Belgique, la parole au citoyen](#), Belgique, 2006.

PAMMETT, Jon H., Lawrence LEDUC. « [La problématique du déclin de la participation électorale chez les jeunes](#) », Perspectives électorales, vol. 5, n° 2, juillet 2003, 47 p.

Site Web « [Portail européen de la jeunesse](#) »

SERVICE CANADA. Site Web « [Portail jeunesse](#) »

Site Web « [Ben's Guide to U.S. Government for kids](#) »

Site Web du [Directeur général des élections du Québec](#)

Site Web « [Funky Dragon](#) »

Site Web du [New Forrest District Council](#)

Site Web de l'organisation [18to35](#)

Site Web de la [ville de Londres](#)

YOUTHNET et BRITISH YOUTH COUNCIL. « [Respect ? Campaign. The Voice Behind the Hood. Young people call for an end to negative representation](#) », 2006, 52 p.

Pétition en ligne : une nouvelle façon de prendre le pouls des citoyens



Dans une démocratie, le droit de pétition permet aux citoyens et aux groupes de s'exprimer sur un sujet ou de formuler une demande d'intérêt général aux autorités, le plus souvent aux élus. Traditionnellement, les personnes qui rédigeaient et promouvaient une pétition devaient recueillir des signatures de porte en porte ou afficher leur document papier dans des lieux publics. À l'ère des technologies de l'information et des communications, la pétition, elle aussi, se modernise et s'informatise. Diverses initiatives d'implantation de pétitions en ligne ont notamment été étudiées par le Centre international de télé démocratie, affilié à l'Université Napier à Édimbourg. L'expérience marquante dans le domaine est d'ailleurs le [e-petionner](#) écossais. Cette initiative concluante a inspiré d'autres expérimentations, tant au niveau local que fédéral.

On entend par une pétition un « document adressé à une autorité publique, portant généralement de nombreuses signatures, par lequel une personne ou un groupe de personnes formulent une demande d'intérêt général » (Office québécois de la langue française). Il s'agit en fait d'une requête formelle faite à une autorité, signée par un ou plusieurs

citoyens.

C'est en mars 2000, peu de temps après sa constitution, en juillet 1999, que le Parlement écossais a autorisé l'utilisation du *e-petitioner*, un système informatique qui permet aux personnes autorisées de créer une pétition en ligne et aux citoyens de la visualiser et de la signer. De plus, l'outil offre la possibilité à tous de partager de l'information concernant le sujet débattu, d'ajouter des commentaires, de participer à une discussion autour de la pétition et de soumettre des idées pour la création d'autres pétitions.

L'*e-petitioner* fait partie d'un projet plus vaste ayant pour objet d'accroître la participation des citoyens écossais à la vie démocratique et poursuivant les objectifs de transparence, d'accessibilité et de participation. Ann McIntosh, professeure et chercheuse du Centre international de télé démocratie, affilié à l'Université Napier, a participé à cette expérimentation et a étudié l'implantation de la pétition en ligne en Écosse. Pour atteindre les objectifs, le système de pétition en ligne devait respecter certains principes généraux. Le respect de ces principes a d'ailleurs contribué au succès du projet.

- D'abord, pour assurer la **transparence**, les noms des personnes qui signent la pétition sont facilement visibles. Le système offre également une rétroaction constante sur ce qu'il advient de la pétition en cours de processus. Aussi, à la clôture de la pétition en ligne, l'instance qui est responsable de l'administration de la pétition doit diffuser une fiche descriptive de celle-ci (l'auteur, la date de mise en vigueur, la date de clôture, le thème, le nombre de signatures recueillies, la provenance géographique des signataires (à partir des codes postaux) et les commentaires présentés).
- Deuxièmement, le système est facile à utiliser et accessible. L'ergonomie du site est d'ailleurs simple, et le design est très épuré. La procédure est facile à exécuter et le site respecte les normes d'**accessibilité**.
- Enfin, pour stimuler la **participation** du plus grand nombre, le site permet à tout citoyen de lancer une pétition en ligne, pourvu qu'il respecte les principes d'admissibilité de la pétition. Il faut, notamment, que le sujet déposé relève bien du Parlement écossais. La pétition doit aussi traiter d'un sujet à débattre publiquement, et non se limiter au dépôt d'un document aux élus. C'est le Comité des pétitions publiques qui autorise ou rejette les pétitions proposées.

La première pétition en ligne fut soumise par le World Wide Fund for Nature. En 2006, 67 pétitions en ligne avaient été soumises, portant sur des thèmes aussi variés que le haut-débit pour tous les Écossais, la politique touristique de Robert Burns ou l'érosion fluviale et côtière. Déjà, à cette date, plus de 33 000 signatures avaient été recueillies et environ 880 commentaires avaient été ajoutés dans les forums.

Quand le numérique l'emporte sur le papier

L'expérience écossaise a démontré que la pétition en ligne se distingue considérablement de son équivalent en papier par les différentes options supplémentaires qu'elle offre :

- **Commenter ses choix** : Le fait que les signataires puissent ajouter un commentaire avec leur signature permet aux élus de mieux comprendre la position et la décision des citoyens.
- **S'informer sur le sujet débattu** : Contrairement aux

pétitions sur papier, la pétition en ligne permet aux citoyens de lire différents documents pour mieux comprendre la thématique abordée, de prendre le temps de réfléchir à la question et de poser des questions dans un forum en ligne avant de choisir de signer la pétition.

- **Débattre des idées** : Le système dispose d'espaces de discussions autour desquels les citoyens peuvent débattre des idées et poser des questions avant de prendre leur décision finale sur le sujet. Selon MacIntosh « le forum contribue à l'objectif de développement d'une "culture de consultation et de participation", en encourageant des communautés auparavant exclues du processus politique à s'intéresser au travail du Parlement ».
- **Suivre le parcours de la pétition** : Le système informatisé permet de suivre le cheminement de la pétition et de connaître les retombées qu'elle aura eues sur les décisions politiques. Selon madame MacIntosh, « l'une des clés du système réside dans la capacité à suivre les progrès de la pétition électronique au fur et à mesure du processus de décision ».
- **Recueillir des données sur les signataires** : Le fait que les pétitions soient informatisées permet de trier les données sur les signataires et d'obtenir plus facilement des statistiques sur ces derniers. Par exemple, les statistiques par comté permettent aux députés de savoir combien de citoyens de leur territoire ont signé la pétition en ligne.
- **Poursuivre les revendications** : Les créateurs de la pétition en ligne peuvent établir une liste d'envoi de sympathisants avec qui ils pourront poursuivre leurs revendications. Pour ce faire, ils doivent, bien sûr, obtenir le consentement des personnes qui auront signé.
- **Recueillir plus de signataires, partout au pays, en moins de temps** : L'Écosse est composée de grandes zones rurales. Le système électronique permet donc aux créateurs de la pétition de réunir les sympathisants sur tout le territoire beaucoup plus facilement et rapidement. Grâce à la pétition en ligne, le porte à porte n'est plus nécessaire. Par exemple, une pétition qui dénonçait la fermeture d'écoles rurales dans une région écossaise a eu des échos dans tout le pays. Les habitants de diverses zones rurales ont pu dénoncer une situation vécue dans plus d'une région. Avec l'aide de la pétition électronique, il s'avère plus facile pour les créateurs de pétitions de coordonner leurs efforts.

Dans une entrevue accordée à Netpolitique, la professeure MacIntosh note que « L'une des forces du système repose sur l'éventail des sujets amenés par les citoyens sans qui le Parlement n'y prêterait aucune attention (sic) ». L'équipe de chercheurs qui a étudié la mise en œuvre de la pétition électronique en Écosse a procédé à différentes évaluations du système, tant auprès des usagers que des élus. Les résultats de ces évaluations ont été en général très positifs. Des questionnaires ont été remplis et des entrevues ont été menées auprès de citoyens qui ont utilisé le système. L'ensemble des participants le considèrent comme un outil utile et efficace pour influencer les élus. Le système *e-petitioner* a été primé partout dans le monde et il est un modèle en matière de pétition en ligne. En outre, cette initiative a été mise en nomination pour le prix [eEurope pour les gouvernements électroniques](#) en 2005.

Un système fiable et valable ?

Pour qu'une pétition en ligne bénéficie de la même crédibilité et soit valide aux yeux des élus, le système qui la supporte doit être des plus sécuritaires. Toutefois, dans le cas écossais, les responsables du projet souhaitaient conserver un niveau de sécurité comparable à celui du document papier, sans instaurer de mesures qui auraient semblé abusives pour les citoyens. Entre autres choses, le Parlement écossais a choisi de ne pas aller trop loin dans l'authentification des citoyens.

Afin de prémunir le système de pétition en ligne de possibles abus, diverses mesures ont été mises en place. D'abord, pour s'assurer qu'un même citoyen ne signe pas la pétition plusieurs fois, le système élimine automatiquement les doublons. Aussi, le système n'accepte que quelques signatures différentes par adresse IP. Il est à noter que le Parlement a choisi d'accepter les signatures de personnes provenant de l'extérieur de son territoire. Autre point : le thème des pétitions est soumis au Comité des pétitions publiques et doit répondre à certains critères. Les projets de pétition sont déposés au moyen d'un formulaire en format *PDF*, qui doit être envoyé par la poste ou par voie électronique. Le projet de pétition est étudié par le Comité des pétitions publiques avant d'être approuvé ou rejeté. Enfin, le forum, qui se développe en parallèle avec la pétition en ligne, est géré quotidiennement. Les commentaires sont vérifiés pour s'assurer qu'ils sont en rapport avec l'objet de la pétition et qu'ils ne sont ni haineux, ni diffamatoires ni choquants. Madame MacIntosh rappelle que le système n'a jamais été victime de polluriels (*spams*) politiques.

Le système de pétition en ligne écossais : un projet qui en inspire d'autres

Interrogée par Netpolitique sur les enseignements que devraient tirer les autres démocraties intéressées à instaurer un système de pétition en ligne, Ann McIntosh relève qu'une volonté commune d'innover pour favoriser la participation des citoyens à la vie politique doit exister au sein de l'instance qui souhaite mettre ce système en place. Le respect des principes d'accessibilité, de participation et de transparence préconisés par le Parlement écossais a également eu un impact majeur sur le succès du projet.

L'approche de l'Écosse a été adoptée par d'autres organes législatifs, dont le Bundestag allemand et des municipalités anglaises.

- **Le Bundestag adopte le modèle écossais de pétition en ligne** : Le 1^{er} septembre 2005, le [Bundestag](#), chambre basse du Parlement allemand qui équivaut à l'Assemblée nationale au Québec, a adopté le système de pétition en ligne expérimenté en Écosse. Le projet pilote de deux ans se terminera en septembre 2007. L'outil permet à tout citoyen allemand, qui accepte de soumettre quelques renseignements personnels pour son authentification, de lancer une pétition électronique ou d'en signer une déjà proposée. Abondant dans le même sens que le Parlement écossais, l'outil respecte les principes de transparence, de participation et d'accessibilité.
- **Des municipalités anglaises tentent le coup**
Publié en juin 2006, un rapport signé par Stephen Hilton décrit l'expérience du système de pétition en ligne à [Bristol](#), une ville anglaise de près de 400 000 habitants. En tout, 12 000 personnes auraient eu recours à cet outil. Lors d'un sondage auprès des

usagers du système, on apprenait que 20 % des signataires n'avaient jamais paraphé une pétition auparavant. C'est dire que la pétition en ligne permet de rejoindre des personnes qui n'auraient peut-être jamais signé de pétition autrement. À titre d'exemple, une pétition en ligne qui demandait que l'on recycle davantage le plastique dans la municipalité a été signée par 4000 partisans en seulement 3 semaines, ce qui aurait été difficile à réaliser à l'aide des méthodes traditionnelles. En novembre 2006, Bristol calculait avoir reçu 47 pétitions électroniques, qui avaient recueilli 13 700 signatures. Aussi, 400 commentaires avaient été formulés dans les forums du Web. Le comté anglais d' [Hampshire](#) et la [Ville de Kingston](#) ont aussi pris part à l'expérience de mise en place d'une pétition en ligne.

Les risques de la pétition en ligne

Si les initiatives citées précédemment ont été couronnées de succès, dans d'autres cas, l'expérience aura mal tourné. Le Royaume-Uni est actuellement plongé dans une controverse : le système de pétition en ligne, lancé en novembre 2006, croule sous le nombre de pétitions et de signatures. Près de 3000 pétitions ont été déposées sur le [site du 10 Downing Street](#) dans les trois premiers mois de sa mise en ligne. En tout, près de deux millions de signatures ont été enregistrées entre son lancement et la mi-février 2007. Le projet, réalisé en partenariat avec l'association My Society, a mis dans l'embarras les élus britanniques, aux prises avec un nombre disproportionné de signatures pour des causes qui n'ont pourtant pas la cote, selon les résultats de sondages de l'opinion publique. Les élus reprochent au système de permettre à tous de lancer des pétitions sous de fausses allégations. En fait, contrairement au modèle écossais, le système britannique permet aux internautes de proposer un projet de pétition directement en ligne, au moyen d'un formulaire électronique. Les règles pour approuver ou rejeter une demande ne semblent pas suffisamment strictes puisque, parmi les pétitions proposées, plusieurs sont plutôt loufoques. En date du 16 mars 2007, 5917 pétitions sont en cours. Devant cet état de fait, les responsables du site ont dû se rajuster. D'abord, dans le cas de pétitions reposant sur de l'information erronée, le premier ministre Tony Blair a répondu aux signataires en expliquant le refus de donner suite à la pétition. Les responsables du site ont également resserré les normes pour l'acceptation de pétitions en ligne et ils veilleront désormais à refuser des doublons ou des pétitions humoristiques. Bref, comme le rappelle le Forum mondial de la démocratie et de l'administration électroniques, pour s'assurer que la pétition en ligne est reconnue comme un outil valable et crédible, celle-ci doit s'inscrire dans un processus démocratique clair et bien structuré.

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

Sources :

BRISTOL CITY COUNCIL. « [Sign on, sign up and protest](#) », *This is Bristol* et *Evening Post*, 18 janvier 2007.

BRISTOL CITY COUNCIL. « [E-Democracy takes shape in Bristol](#) », novembre 2006, 5 p.

COMMISSION EUROPÉENNE. « [German Parliament unveils e-petition service](#) », *eGovernment News*, 1^{er} septembre 2005.

EGOVERNMENT GOOD PRACTICE FRAMEWORK. « [Facilitating Active Citizenship' - eParticipation in the UK and Germany](#) »,

2005.

FORUM MONDIAL DE LA DÉMOCRATIE ET DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUES. « [Débat autour de l'e-Pétition britannique](#) », 18 février 2007.

GOVERNEMENT DU ROYAUME-UNI, site Web [E-petitions](#).

IMPROVEMENT AND DEVELOPMENT AGENCY (I&DEA), SOCITM INSIGHT et LOCAL GOVERNEMENT ASSOCIATION. « [Hampshire County Council : Council sends e-petition to Government](#) », décembre 2003, 2 p.

IMPROVEMENT AND DEVELOPMENT AGENCY (I&DEA), « [Bristol City Council](#) ».

INTERNATIONAL TELEDEMOCRACY CENTRE. NAPIER UNIVERSITY, « [e-Petitioner for English Local Authorities](#) », communiqué de presse.

NETPOLITIQUE. « [2007 : l'E-pétition, un peu de démocratie participative pour enrichir la démocratie représentative](#) », blogue, 6 novembre 2006.

MACINTOSH, Ann; Anna MALINA et Angus WHYTE. « [Designing E-Democracy in Scotland](#) », Communication 27, 2002, p. 261-278.

MACINTOSH, Ann, Anna MALINA et S. FARRELL. « Digital Democracy through Electronic Petitioning »; In McIver, W. and Elmagarmid, A.K. (2002) (eds). [Advances in Digital Government : Technology, Human Factors, and Policy](#). Boston/Dordrecht/London : Kluwer Academic Publishers. pp. 137-148.

PARLEMENT ÉCOSSAIS, site Web « [Public Petitions](#) ».

THOMSON, Iain. « [UK e-petitions get one millionth signature](#) », *Vnunet.com*, 2 février 2007.

WHYTE, Angus, Alistair RENTON, Ann MACINTOSH. International Teledemocracy Centre, Napier University. [e-Petitioning in Kingston and Bristol : Evaluation of e-Petitioning in the Local e-Democracy National Project](#), mars 2005, 56 p

De la vidéo en ligne pour plus de démocratie ▲

L'année 2006 a été marquée par l'émergence de la vidéo sur Internet et 2007 s'engage sur la même voie. L'exemple de [Youtube](#) illustre bien l'ampleur du phénomène. Lancé par une petite entreprise en démarrage, le site Youtube est devenu une référence mondiale en matière de vidéos diffusées sur Internet. Ce qui est particulièrement intéressant, c'est que l'utilisation d'un tel site de diffusion de vidéos proposées par les internautes dépasse la simple fonction de divertissement pour devenir un outil, voire une arme, favorisant la transparence démocratique. Permettant la divulgation d'éléments, de propos ou d'incidents passés inaperçus jusque-là, les sites de diffusion de vidéos ont démontré aux citoyens, comme aux politiciens, qu'il était possible de s'informer différemment sur les actions de nos autorités. Cela étant dit, les divers ordres de gouvernement ont compris que les citoyens demandent plus de transparence et l'utilisation de la vidéo en ligne représente une solution intéressante pour atteindre cet objectif. La vidéo en ligne connaît également du succès auprès des autorités locales.

La principale raison qui incite les élus municipaux à filmer et à diffuser sur Internet les réunions du conseil d'administration et autres rassemblements demeure la volonté de gagner la confiance des citoyens. En offrant une vitrine publique sur les activités de gestion qui se déroulent au niveau municipal, l'Administration offre plus de transparence, une meilleure accessibilité au contenu, en éliminant les contraintes de temps et d'espace en plus de faciliter l'accès aux archives. De plus,

les contraintes techniques associées au visionnement de la vidéo en ligne tendent à disparaître avec les connexions à la haute vitesse de plus en plus répandues au sein de la population.

Il existe plusieurs cas de figure quant à la façon dont les autorités municipales offrent des vidéos en ligne. Voyons deux modèles d'implantation complètement opposés, mais dont les objectifs et les résultats sont similaires : l'accès en tout temps à plus d'information par les citoyens.

Les américains optent pour la simplicité

Retenons deux aspects du modèle utilisé par de nombreuses municipalités américaines : leur historique de diffusion télévisuelle et l'impartition technologique. Chez nos voisins du Sud, il n'est pas rare que les câblodistributeurs diffusent sur les réseaux de télévision locaux les séances tenues par les conseils de comté (l'équivalent de nos conseils municipaux). Cet historique de diffusion n'est pas étranger à l'aisance relative avec laquelle les autorités locales américaines se mettent à la diffusion de vidéos en ligne. En plus de posséder le cadre législatif leur permettant de diffuser les réunions publiques, les salles de réunion sont déjà équipées de systèmes de caméras. Par rapport à ce qui est offert à la télévision, la vidéo en ligne présente de nombreux avantages : disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, accessible aux non-résidents de la ville, offre d'archives et d'un complément d'information, comme l'ordre du jour et les documents connexes présentés au cours de la séance.

Le développement de l'offre vidéo sur Internet s'est fait simplement. D'une part, la vidéo diffusée en ligne est identique à celle que présente le câblodistributeur : les mêmes plans de caméra, le même montage. Aussi, plutôt que de développer des solutions internes pour intégrer la vidéo à leur site Web, plusieurs centaines de villes et de comtés ont fait affaire avec le fournisseur et développeur externe Granicus. Cette firme propose une offre clés en main et s'occupe de tout, de la mise en ligne à la conservation des données. Il s'agit d'un processus transparent pour les internautes selon lequel un lecteur vidéo s'ouvre et offre le visionnement à partir des infrastructures de [Granicus](#). Ainsi, les municipalités n'ont pas eu à investir dans l'infrastructure ni dans l'embauche d'un personnel spécialisé. Frank Clifton, gestionnaire du comté d'Onslow, affirme que les coûts de réalisation de ce projet à l'interne auraient dépassé les bénéfices, tandis que le recours à Granicus a permis de lancer le projet rapidement et simplement. Les coûts de départ liés à l'offre de Granicus sont de 26 000 dollars américains et il faut compter 1100 dollars de frais mensuels. Il faut avouer que les résultats sont fort intéressants et que la panoplie de fonctionnalités est efficace : avertissement RSS, fenêtre du lecteur vidéo où apparaissent en simultané les documents associés à la portion du vidéo qui est diffusée, l'option de choisir un des points à l'ordre du jour... À titre d'illustration, vous pouvez visionner les réunions du conseil de la ville américaine d' [Anaheim](#).

Le modèle norvégien et sa solution maison

Une tout autre approche a été retenue par 12 municipalités norvégiennes qui se sont réunies pour développer une plateforme permettant de présenter en ligne l'enregistrement vidéo de leurs assemblées. Leurs approches et leurs besoins étaient au départ quelques peu différents des exigences américaines. Leur souhait était de pouvoir mettre en ligne un projet de collaboration entre les municipalités. Ce projet devait

aboutir à une plateforme qui allait permettre la mise en commun de leurs documents et vidéos. L'objectif étant d'offrir au citoyen des éléments de comparaison entre les municipalités, par exemple voir de quelle manière tel comté a réglé telle question, ou encore consulter les débats tenus dans des municipalités voisines qui ont des dossiers conjoints à régler. Bref, en plus de la transparence, le format vidéo devait permettre au citoyen d'être mieux informé des réunions du conseil.

Quant à elles, les municipalités norvégiennes ont opté pour le développement interne d'une solution technologique par des étudiants de la Vestfold University College. Contrairement aux villes et comtés américains, les municipalités de la Norvège ne possédaient pas de dispositif de caméra et les étudiants ont eu aussi à relever ce défi. L'une des grandes questions a alors été de déterminer ce qui serait filmé. Pour offrir à l'internaute une expérience enrichissante et neutre, on a décidé que trois caméras fixes étaient nécessaires pour voir l'ensemble des élus et qu'aucun montage ne serait réalisé. L'interface de l'utilisateur est sensiblement la même que celle de Granicus, excepté que l'internaute peut choisir un ou plusieurs plans de caméra. Quant aux coûts de la conception, ils ont été répartis entre les municipalités. Enfin, comme il n'existait pas d'historique d'enregistrement vidéo des réunions de conseil, les municipalités ont dû se doter d'un cadre législatif leur permettant de diffuser en toute légalité le contenu des diverses rencontres d'ordre public.

En ce qui concerne la présentation des assemblées municipales en format vidéo sur Internet, le Québec ne semble pas dans la course. En fait, les données colligées en 2006 pour l'enquête sur le Web municipal au Québec rapporte que 45 % des municipalités ont un site Web actif, mais que la majorité de leurs fonctionnalités sont statiques et informationnelles. Pourtant, les municipalités québécoises auraient tout à gagner à susciter davantage l'intérêt des citoyens pour la politique locale et, du coup, garantir une meilleure transparence de leur processus décisionnel. Pour sa part, le niveau provincial semble saisir davantage l'importance d'offrir aux citoyens plus de transparence en ce qui concerne le processus décisionnel des élus. Par exemple, le site de l'Assemblée nationale du Québec propose des vidéos présentant des commissions, des discours, des mémoires, etc. Ultérieurement, il sera peut-être intéressant de voir dans quelle mesure les gouvernements nationaux saisissent et utilisent la vidéo comme un nouvel outil de démocratie.

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

« [Anaheim Launches Live Access to City Council Meetings via Streaming Video](#) », Government technology, 10 juillet 2006.

BERNTZEN, Lasse. [Experiences with video streaming of norwegian local government meetings](#), décembre 2006.

CEFRIO. [Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2006](#), septembre 2006, 106 pages.

STERNSTEIN, Aliya. « [Webcasting offers window into government](#) », fcw.com, 4 décembre 2006.

Site de Granicus : <http://www.granicus.com>.

Site de la ville d'Anaheim : <http://www.anaheim.net/>.

Site de la ville d'Albuquerque : <http://www.cabq.gov/>.

Pour en savoir davantage :

FLEW, Terry. et Graham YOUNG. *From E-Government to Online Deliberative Democracy*, 2005, 11 p.

Forum mondial de la démocratie et de l'administration électroniques ? World eGov Forum, 18-20 octobre 2006.
<http://www.forum-edemo.org/>

SEATON, Janet. Scottish Parliament. « The Scottish Parliament and e-democracy », Aslib Proceedings, 28 février 2005, 57 (4), p. 333-428.

Parlement australien, site Web : « [Queensland Parliament Petitions](#) »

1. Pour une introduction au Web 2.0, voir l'article « [Web 2.0 : évolution ou révolution d'Internet ?](#) » publié par Isabelle Poulin dans le bulletin *SISTech* du 3 février 2006. Pour plus de détails sur l'utilisation de ces applications par les administrations publiques, voir l'article publié par Isabelle Vachon, « [Logiciels sociaux dans les Administrations : vers un gouvernement 2.0 ?](#) », publié dans l'édition d'octobre 2006 du bulletin *e-Veille*. [Retour au texte](#)
2. Pour connaître les meilleures pratiques mises en œuvre dans ces deux pays, voir le document [Pratiques exemplaires en matière de cyberconsultation au sein des États-Unis et du Canada](#), publié par l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP en 2006. [Retour au texte](#)
3. Les différents modes de consultation présentés ici sont adaptés du rapport [Facilitating Active Citizenship - eParticipation in the UK and Germany publié en 2006 par le British Council Germany](#). À noter que le document associe un exemple d'application à chacun des types de consultation proposés. [Retour au texte](#)
4. Rappelons que, selon l'[Office québécois de la langue française](#), le blogue se définit comme un « site Web évolutif, ayant la forme d'un journal personnel, daté, au contenu antéchronologique et régulièrement mis à jour, où l'internaute peut communiquer ses idées et ses impressions sur une multitude de sujets, en y publiant, à sa guise, des textes, informatifs ou intimistes, généralement courts, parfois enrichis d'hyperliens, qui appellent les commentaires du lecteur. » [Retour au texte](#)
5. Pour en savoir plus sur la pétition en ligne, veuillez consulter l'article « Pétition en ligne : une nouvelle façon de prendre le pouls des citoyens » publié par Isabelle Vachon dans le présent bulletin. [Retour au texte](#)
6. Toujours selon l'[Office québécois de la langue française](#), le site Wiki est un « site Web collaboratif où chaque internaute visiteur peut participer facilement à la rédaction de son contenu. » [Retour au texte](#)
7. Pour en savoir plus sur cette initiative, voir le site du CEFRIO à l'adresse http://www.cefrio.qc.ca/projets/proj_43.cfm. [Retour au texte](#)
8. STEPHENS, Simon, Paul MCCUSKER, David O'DONNELL, David R. NEWMAN, G Honor FAGAN (2006). [On the road from consultation cynicism to energising e-consultation](#). [Retour au texte](#)

des Services gouvernementaux, en collaboration avec le CEFRIO.

Ministère des Services gouvernementaux
875, Grande Allée Est, bureau 4.705
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 528-5505
Télécopieur : 418 528-5606

Gestion et supervision

Stéphanie Sauvageau, chargée de projet, Direction des politiques et Bureau de l'innovation, ministère des Services gouvernementaux

Réalisation et rédaction

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

Avec la collaboration de :

Catherine Lamy, directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sabrina Côté, analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Édition Web

Stephan Hamel, programmeur-analyste, Direction du secrétariat général et des services aux membres, CEFRIO.

Recherche documentaire

Annie Falardeau, documentaliste, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Révision linguistique

Diane Lambert-Tésolin, conseillère en rédaction, Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

Politique de confidentialité



© Gouvernement du Québec, 2007