22 avril 2022

Rapport de synthèse des entrevues
avec les organismes publics

Plateforme gouvernementale de consultation publique

Centre québécois d’excellence numérique

**TABLE DES MATIÈRES**

**Introduction**

1. La mise en contexte
2. La méthodologie
3. Le profil des participants

**Constats généraux**

1. L’utilisation de Consultation Québec (CQ)
2. Le recours à d’autres plateformes
3. La promotion de la consultation

**Enjeux directs**

1. Avis de la protection des renseignements personnels (PRP)
2. Offre de service CQ
3. Environnement de formation

**Enjeux indirects**

1. La maturité des organismes publics (OP)
2. L’expertise en sondage et autres méthodes de consultation
3. L’archivage des données
4. Le manque de temps pour réaliser la consultation

**Points forts**

1. Les fonctionnalités de l’outil
2. La crédibilité de l’outil
3. L’accompagnement personnalisé et la formation

**Points faibles**

1. L’éducation des OP
2. Les anomalies de l’outil
3. Les options de l’outil
4. L’analyse et l’interprétation des résultats

**Besoins et attentes**

1. L’avis de la PRP
2. L’offre de service CQ
3. La documentation et les guides associés à l’utilisation de CQ
4. L’accompagnement pour la création de sondages
5. L’accompagnement pour l’analyse et l’interprétation des résultats
6. La formation
7. L’archivage et l’hébergement des données
8. La géolocalisation des participants

**Recommandations**

**INTRODUCTION**

**1. La mise en contexte**

À l’automne 2019, la plateforme de consultation Québec (CQ) a été déployée aux organismes publics (OP). Elle a pour mission d’offrir un outil permettant aux OP de réaliser différents types de consultation comme : le sondage, la proposition et le dépôt de mémoire. Ainsi, divers services sont présentement offerts comme la disponibilité d’une plateforme, la formation sur l’utilisation de l’outil et l’accompagnement des organisations dans la création de consultation pour le volet TI.

Dans un souci d’amélioration continue et en conformité avec le plan d’action favorisant un gouvernement ouvert, l’équipe de CQ a mandaté le laboratoire d’essai des services publics (Lab CX) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) afin d’identifier des pistes d’amélioration portant sur le service et les fonctionnalités associées à la CQ.

Il est important de préciser que dans le cadre de cette recherche, les entrevues ont essentiellement porté sur **l’administration de sondage** destiné au grand public comme Alerte COVID, la réalisation de projets d’infrastructures ou la mise en place d’un nouveau projet de loi.

1. **La méthodologie**

Dans le cadre de la recherche, sept (7) entrevues individuelles ont été réalisées auprès de cinq (5) OP, soit le ministère du Transport (MTQ), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le Curateur public (CP), le MCN, le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MERN-MFFP).

Les entrevues avaient pour objectifs de connaître le profil des participants, de comprendre le parcours de consultation, de recueillir des informations sur leurs expériences comme leur satisfaction, les sources d’irritations, l’accompagnement ainsi que leurs besoins et leurs attentes par rapport au service et à la plateforme CQ.

1. **Le profil des participants**

Les personnes rencontrées ont une expérience significative dans la réalisation de consultation publique. Elles occupent des postes en communications (3), en méthodologie (2), en expérience client (1) ou en gouvernement ouvert (1). Certaines d’entre elles utilisent diverses méthodes de consultation comme le sondage, le dépôt de mémoires ou les rencontres citoyennes.

Dans la grande majorité de cas, les participants s’occupent de la consultation dans son ensemble, soit pour le choix de la méthodologie, la création et de la diffusion du sondage, l’analyse et l’interprétation des résultats et la diffusion de ces derniers.

**CONSTATS GÉNÉRAUX**

1. **L’utilisation de CQ**

Les participants mentionnent avoir pris connaissance de CQ dans le cadre de leurs fonctions ou par l’entremise d’un gestionnaire. Quatre (4) participants donc deux (2) provenant du MCN, affirment avoir utilisé les fonctionnalités associées au sondage. Les autres participants ont principalement utilisé la CQ pour promouvoir leur consultation, déposer des documents et insérer un lien vers une autre plateforme de consultation comme Google Forms (3 répondants), simple sondage ou LimeSurvey.

1. **Le recours à d’autres plateformes**

Les autres plateformes sont retenues pour différents motifs tels que :

* La diversité des options pour la création de questions : choix multiples, conditionnels, sous forme de tableau
* La possibilité de sauter des sections
* La possibilité de mettre des images ou des cartes interactives pour expliquer le projet
* La visualisation et le croisement des données
* La production de graphiques d’analyses
* La connaissance et la confiance face à la plateforme
* Le court délai de réalisation de la consultation favorisant une solution déjà connue et maîtrisée
* L’avis PRP des OP favorable à l’utilisation de la plateforme
1. **La promotion de la consultation**

Les organisations rencontrées sont autonomes dans la promotion de leur consultation. Celles-ci utilisent diverses méthodes pour promouvoir la consultation comme l’envoi d’infolettre, l’utilisation des réseaux sociaux, les journaux locaux, les conférences de presse et les organismes cibles.

**ENJEUX**

Durant la réalisation des entrevues, des enjeux directs et indirects ont été mentionnés par les OP en lien avec le service, la plateforme et la réalisation de consultation.

**Enjeux directs**

1. **L’avis de la protection des renseignements personnels (PRP)**

Les participants ont expliqué avoir demandé, auprès des équipes PRP de leurs organisations, des avis sur les plateformes utilisées telles que Google Forms ou Simple sondage. Considérant que les avis PRP sont favorables à ces plateformes, il est plus facile pour les équipes de recourir à celles-ci.

Une répondante a demandé l’avis PRP émis par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour la plateforme CQ. Elle explique qu’il est inscrit sur l’avis que celui-ci est sommaire et qu’il a été fait dans l’urgence. Dans ces circonstances, l’avis est moins convainquant pour la PRP de son ministère et qu’il serait préférable d’avoir un avis officiel et fiable.

1. **L’offre de service CQ**

Certaines organisations rencontrées ont mentionné ne pas connaître les délais de service de CQ. Ils expliquent que lors de la transmission d’un courriel au responsable de CQ, ils ne savent pas s’ils vont avoir un suivi dans la journée ou trois (3) jours plus tard. Cette situation crée de l’insécurité chez les répondants puisque parfois, la consultation doit être diffusée dans un court laps de temps et qu’ils ne sont pas certains de recevoir le service pour résoudre le problème.

Bien que la majorité des participants a signifié avoir un excellent service de la part du responsable de CQ, quelques répondants ont l’impression que le service de CQ repose uniquement sur une personne. Certaines situations comme l’absence pour vacances ou maladie ont suscité des préoccupations concernant la prise en charge des demandes.

1. **L’environnement de formation**

L’environnement de formation a été qualifié comme intuitif, mais qui demande une compréhension plus approfondie de leur logique et de leur complexité.

Les participants utilisent l’environnement de formation pour créer de fausse consultation et faire de tests, dans le but de se pratiquer. Bien que la majorité des participants ont trouvé l’environnement de formation convivial, quelques personnes ont exprimé des inconvénients.

Une personne a exprimé avoir souffert pour ajouter l'image choisie pour leur consultation à cause du format de l’image. D’autres personnes ont signalé le fait d’avoir besoin de faire à nouveau tout le contenu de leur sondage encore une autre fois quand arrive le moment de passer de l’environnement de formation à l’environnement de production. Dans ce sens, les participants suggèrent de:

* Avoir une possibilité de juste faire le transfert d’un environnement à l’autre
* Avoir les deux environnements exactement pareils
* Pouvoir tester les fonctionnalités de l’outil dans l’environnement de production avant de le mettre en ligne.

**Enjeux indirects**

1. **La maturité des OP**

Trois (3) participants ont signifié que les autorités de leur organisation ont des réticences pour la consultation destinée au grand public ou pour utilisation de la méthode de proposition (consultation participative).

En effet, une répondante a mentionné que les sondages réalisés sont davantage destinés à une clientèle affaires et que les autorités ont choisi de diffuser dans son réseau au lieu de diffuser sur CQ. La peur d’avoir trop de visibilité ou de perdre le contrôle sont des motifs soulevés.

La méthode de proposition a été évaluée par deux (2) organisations. Toutefois, aucune n’a tenté cette façon de consulter la population. Il est mentionné que les autorités ne sont pas rendues à cette étape. La peur de perdre le contrôle ou de ne pas savoir comment gérer les attentes des répondants à la consultation par proposition sont des éléments signifiés par les autorités.

La présente recherche a démontré un décalage entre la volonté du personnel responsable de la consultation et les autorités de leur organisation. Les administrateurs de consultation sont plus ouverts que les gestionnaires à utiliser diverses méthodes. L’absence d’outil ou de guide explicatif ne permet pas démontrer concrètement en quoi consiste ces méthodes aux gestionnaires et n’a pas pour effet de favoriser la compréhension de ceux-ci.

1. **L’expertise en sondage et autres méthodes de consultation**

Malgré le fait que les participants de la recherche ont mentionné s’occuper de la consultation dans son ensemble, certaines lacunes ont été répertoriées concernant l’administration de sondage soit :

* La rédaction de question de sondage et l’intégration de biais
* Le consentement pour la diffusion des mémoires n’est pas demandé
* La difficulté à analyser et à interpréter les résultats en profondeur
* La connaissance de l’impact d’analyse de poser des questions ouvertes qui nécessite beaucoup de temps et d’effort
* Le délai trop court pour la diffusion du sondage
* La nécessité de traduire ou non la consultation publique en anglais
* L’oubli ou l’absence de diffusion des résultats des consultations

Ces éléments identifiés durant les entrevues démontrent un besoin d’accompagnement des OP dans l’administration de consultation publique.

1. **L’archivage des données**

Une (1) organisation se questionne sur l’archivage des données recueillies dans la consultation publique. Elle s’interroge si les données doivent être archivées sur la plateforme CQ ou dans son organisation.

1. **Le manque de temps pour réaliser la consultation**

Le court délai entre la réception du mandat de consultation et la diffusion de cette dernière explique, entre autres, que des organisations privilégient des plateformes de consultation qu’elles connaissent et maîtrisent bien.

**POINTS FORTS**

Les participants ont signalé de points forts de la plateforme, en étant liés à des aspects de fonctionnalité, crédibilité, capacité de regrouper les consultations du gouvernement dans un seul endroit et l’offre d’accompagnement personnalisée.

**1. Les fonctionnalités de l’outil**

En ce qui concerne la fonctionnalité de l’outil, les participants ont mentionné la possibilité que la plateforme offre de déposer de documents portant sur le projet dans un seul et même endroit (vidéo, documents de références, images, etc.). Cette force permet de centraliser l’information et n’est pas offerte par d’autres plateformes de recherche, comme Google Form et Survey Monkey, par exemple.

De plus, elle permet une personnalisation, avec couleurs et contenu au besoin de l’utilisateur et tout cela, selon les participants, de façon simple et conviviale à exécuter. Les onglets ont été aussi mentionnés par un participant comme un point fort, qui permettent une personnalisation du contenu qu’ils souhaitent explorer durant leur consultation publique.

Un autre aspect mentionné a été la facilité d’insérer un lien crédible dans leur publicité, permettant de présenter la consultation et de donner plus de visibilité au grand public dans les réseaux sociaux.

**2. La crédibilité de l’outil**

Durant la réalisation des entrevues, des points forts en lien avec la crédibilité de la plateforme ont été mentionnés. Un participant a expliqué que la simple existence d’une plateforme qui regroupe les consultations publiques démontre l’ouverture du gouvernement vers l’opinion de gens. La plateforme devient une vitrine et positionne le gouvernement dans un endroit d’ouverture et crédibilité.

Cette idée a été partagée par d’autres participants, en ajoutant que le fait d’être une plateforme gouvernementale rassure les gens et les mets en confiance. Un participant a lié cette notion au fait d’être sur le sein du SCT[[1]](#footnote-2). Selon lui, cela pourrait apporter quelque chose de différent, soit vers l’assurance et la crédibilité, soit même vers d’autres impacts encore inconnus.

Un autre élément observé dans le discours des participants a été le fait que la plateforme permet des consultations numériques, le fait d’offrir aux citoyens l’opportunité de participer et de s’impliquer à de différentes consultations et de les rejoindre facilement et rapidement.

Ponctuellement, un participant a remarqué que ce n’est pas tout le monde qui est disponible à se déplacer et participer de consultations. L’existence de la plateforme permet d’aller chercher les gens qui peuvent se connecter en ligne et participer avec les autres. Un autre participant a exprimé l’importance au gouvernement de réaliser ses consultations et les regrouper dans une plateforme, au lieu de confier cette affaire aux firmes externes.

**3. L’accompagnement personnalisé et la formation**

L’accompagnent personnaliser offert par le conseiller responsable a été signalé comme un point fort de la plateforme par les participants. Le soutien se fait vite, de façon claire et effective. Un participant a mentionné un service 5 étoiles d’accompagnement et de support. Avoir deux autres conseillers responsables en back up a été aussi mentionné comme important.

De façon générale, les participants ont trouvé la formation offerte par l’équipe de CQ agréable et facile à suivre. L’offre de service d’accompagnement personnalisé semble avoir été, pour tous les participants, un gros facteur facilitant au long du processus d’utilisation de la plateforme.

**POINTS FAIBLES**

Les entrevues avec les organisations ont permis d’identifier les points faibles associés au service et à l’utilisation de CQ.

1. **L’éducation des OP**

Les participants à la présente recherche ont signifié avoir de la difficulté à comprendre l’ensemble des méthodes proposées par la plateforme CQ comme le sondage, les propositions, les enquêtes, le panel ou le dépôt de mémoire.

Aussi, le peu de connaissances de l’outil et de ses fonctionnalités sont mentionnées comme étant un frein à l’utilisation de la plateforme.

1. **Les anomalies de l’outil**

Trois (3) organisations ont indiqué avoir eu des problématiques avec l’utilisation de l’outil soit lors de :

* L’envoi de courriel d’invitation qui n’a pas été transmis ou qui a été transmis plus d’une fois aux abonnés
* L’essai de la fonctionnalité atelier
* Les manipulations dans la plateforme et que celle-ci cesse de fonctionner

Les problématiques survenues avec l’utilisation de la plateforme CQ ont créé une escalade de la problématique dans l’organisation, la réception de plaintes sur la page Facebook d’OP et de l’insécurité chez les administrateurs du sondage. Ces derniers se questionnent si les fonctionnalités fonctionnent vraiment à 100%.

1. **Les options de l’outil**

De nombreuses problématiques ont été recueillies sur la possibilité d’utiliser différents types de questions comme :

* L’ordre de priorité des questions
* La possibilité de sauter des questions
* L’utilisation des questions conditionnelles

Selon les participants, il est difficile ou impossible d’insérer une image. Il est également précisé que le format de l’image utilisé par l’OP ne correspond pas au format requis dans la plateforme de CQ.

Tous les documents déposés dans CQ se retrouvent en bas de la première page. Il est impossible de rendre un document plus visible qu’un autre comme le rapport de consultation. Ce qui ne permet pas de mettre l’accent sur un document en particulier.

Durant les entrevues, il a été noté que les répondants sont peu ou pas informés des nouvelles fonctionnalités offertes par la plateforme.

1. **L’analyse et l’interprétation des résultats**

La plateforme de CQ ne fait pas de croisement de données, ce qui ne permet pas de faire une analyse approfondie des résultats. Aussi, les rapports générés par l’outil ne sont pas comparables à ce qui est offert par d’autres plateformes comme Google Forms puisque ceux-ci génèrent des rapports qui sont automatiquement utilisables et facilement insérables dans les rapports d’analyse. Il est mentionné que les données fournies par CQ sont trop brutes et nécessitent trop de manipulation par les administrateurs du sondage.

**BESOINS ET LES ATTENTES**

Les entrevues ont permis de recueillir les besoins et les attentes des personnes participantes aux entrevues par rapport au service et à l’outil de CQ.

1. **L’avis de la PRP**

Considérant que l’avis de la PRP portant sur la plateforme de CQ a été fait dans l’urgence et de façon sommaire, il est demandé d’avoir un avis officiel sur lequel les OP pourraient s’y référer.

1. **L’offre de service CQ**

Les personnes rencontrées ont émis des besoins concernant l’offre de service de CQ comme :

* Avoir plus d’un répondant pour la plateforme CQ
* Avoir un numéro de téléphone pour appeler quelqu’un pour régler leurs problèmes
* Écrire à une adresse courriel générique pour poser des questions
* Prioriser ses demandes et connaître les niveaux de services de CQ
* Avoir la possibilité que l’équipe CQ valide le sondage avant sa publication, au niveau du contenu et des TI
1. **La documentation et le guide associés à l’utilisation CQ**

Les personnes responsables des consultations publiques démontrent un désir d’utiliser d’autres méthodes de consultation comme la proposition. Toutefois, celles-ci indiquent ne pas comprendre toutes les méthodes proposées ou être en mesure de présenter concrètement en quoi consiste le mode de consultation aux gestionnaires. Ainsi, les répondants manifestent le besoin d’avoir un guide ou menu ou fiche expliquant les diverses méthodes de consultation. Ce qui permettrait de vendre d’autres approches que le sondage aux gestionnaires.

La disponibilité d’un guide ou d’une FAQ expliquant les fonctionnalités de l’outil est un besoin émis. Il est expliqué qu’un guide permettrait de comprendre davantage les fonctionnalités, de s’y référer rapidement et faciliterait son utilisation.

Les nouvelles fonctionnalités de CQ ne sont pas diffusées auprès des OP. Ceux-ci ne savent pas ce que la plateforme offre de nouveau et signifient leurs intérêts pour connaître les nouveautés.

1. **L’accompagnement pour la création de consultations**

L’accompagnement pour la rédaction de questions est un besoin émis par les personnes participantes aux entrevues. Ces dernières aimeraient avoir de l’accompagnement ou des conseils sur la façon de poser les questions, de ne pas introduire de biais et sur la validation de leurs questions. Avoir des exemples de questions serait également apprécié.

1. **L’accompagnement pour l’analyse et l’interprétation des résultats**

Les entrevues ont démontré que les résultats aux sondages sont analysés de façon partielle et peu approfondie par personnes interviewées. Le recours à un statisticien pour l’analyse et l’interprétation de la donnée est un besoin émis par plusieurs répondants. Cette ressource permettrait de faire des analyses plus complètes et de faire une meilleure interprétation des résultats.

1. **La formation**

Dans ce qui concerne spécifiquement à la formation, quelques participants ont exprimé avoir oublié la formation après sa réalisation, car il y avait pas mal d’information à retenir. Ils ont suggéré d’avoir des guides pour les aider, quand ils se voient toute seuls avec leurs vrais doutes et besoins.

Plus d’un participant a manifesté le désir d’avoir eu du temps de pratiquer toute seule dans l’environnement de formation après avoir vu la théorie durant une séance de formation. À ce moment, quelques participants ont suggéré une offre de formation par module, avec de guide ou du matériel d’appui (capsules vidéo, etc.) divisé selon différents sujets ou fonctionnalités de la plateforme.

Une autre personne a exprimé que cela aurait être bien d’avoir accès au contenu de formation en avance, pour pouvoir en prendre connaissance avant la présentation, de sorte à clarifier leurs doutes.

1. **L’archivage et l’hébergement des données**

Des clarifications devraient être émises aux organisations concernant l’archivage ou non des données dans la plateforme CQ. Aussi, le lieu d’hébergement des données devrait être indiqué. Le fait d’héberger les données au Québec, Canada ou en Amérique du Nord est un facteur favorable pour les organisations.

1. **La géolocalisation des participants au sondage**

Pour certains sondages, il est pertinent de connaître la provenance des répondants au sondage comme la ville, un secteur donné ou une région administrative. Bien que les trois (3) premières lettres du code postal soient demandées, les organisations aimeraient avoir une façon d’identifier les participants au fur et à mesure, de façon automatisée et représentée sur une carte. Ce qui diminuerait le travail qui se réalise de façon manuelle.

**RECOMMANDATIONS**

Les entrevues ont permis de dégager les constats généraux, les enjeux, les points forts et les points faibles ainsi que les besoins et attentes. L’analyse de ces dernières a permis d’identifier un certain nombre de recommandations qui permettront l’amélioration des services et des fonctionnalités de CQ.

Il est important de préciser les commentaires recueillis portant sur les fonctionnalités de l’outils comme l’inscription obligatoire, la possibilité d’inclure des questions conditionnelles ou l’insertion d’image n’ont pas été retenus dans les recommandations puisque des bonifications ont déjà été livrées.

1. **L’obtention d’un avis PRP fiable de la CQ.**

Un avis PRP conforme permettra aux organisations de s’y référer et de s’assurer de la conformité de la plateforme aux exigences requises par la PRP.

1. **Documentation du processus de prise en charge de problèmes TI au MCN**

Le processus devra permettre l’identification d’un problème, sa prise en charge et la correction de celui-ci. Ce processus devra être communiqué aux OP utilisateurs de CQ.

1. **La détermination et la diffusion d’une offre de service de CQ**

Cette offre pourrait, entre autres, avoir une adresse courriel générique et/ou un numéro de téléphone, préciser les niveaux de services ou un accusé réception de la demande en précisant un délai de réponse.

1. **La promotion des nouvelles fonctionnalités de la plateforme CQ**

La promotion des fonctionnalités permettra aux responsables des consultations de connaître les nouveautés et les diverses options de la plateforme. Ce qui permettra d’augmenter la visibilité de l’outil et le recours à celui-ci. La méthode de promotion pourrait prendre différentes formes comme l’envoi d’une infolettre.

1. **La diffusion de l’offre de service du Lab CX**

La diffusion de l’offre de service du Lab CX et l’arrimage des communications entre les deux équipes permettraient d’offrir des services adaptés aux besoins des OP. Des accompagnements portant sur la conception de sondage, la rédaction de questions, l’analyse et l’interprétation des résultats ainsi que la diffusion des résultats pourraient être offerts aux organisations.

1. **La disponibilité de l’information portant sur les différentes méthodes de consultation**

Ces informations permettront au personnel responsable des consultations d’analyser différentes méthodes et de présenter celles-ci aux autorités. Ce qui facilitera la compréhension des gestionnaires.

1. **La création des capsules de formation enregistrées sur différentes thématiques**

La diffusion des capsules de formations sur différentes thématiques donnera les moyens aux utilisateurs de clarifier et bonifier leur connaissance au fur et à mesure que les doutes s’installent. Les capsules permettront un repère rapide de sujets abordés durant la formation et oubliés après.

1. Les entrevues ont été réalisées avant la création et le transfert de la plateforme au ministère de la Cybersécurité et du Numérique. [↑](#footnote-ref-2)