
Guide pour maîtriser les risques juridiques des cyberconsultations

Préparé pour le
Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles du
Secrétariat du Conseil du trésor et le Groupe de travail sur la cyberdémocratie
Gouvernement du Québec

Responsable du projet :
Pierre TRUDEL

Équipe de réalisation :
France ABRAN, Karim BENYEKHEF, Cynthia CHASSIGNEUX,
Rosario DUASO CALES, Richard E. LANGELIER, Pierre TRUDEL

Novembre 2004
Version révisée Février 2005

Table des matières

Introduction	1
1. L’objectif du guide.....	1
2. À quoi sert ce guide?.....	2
3. À qui est destiné ce guide?.....	2
4. Quelle est la portée de ce guide?.....	2
5. La démarche proposée.....	3
6. Les clés de lecture et d’utilisation du guide.....	3
I – Les qualités que doivent présenter les processus cyberdémocratiques	4
A- Information accessible et de qualité.....	4
B- Accessibilité à tous les citoyens.....	6
C- Transparence.....	7
D- Confiance.....	9
E- Confidentialité et anonymat.....	11
F- Liberté d’expression et droits des tiers.....	12
G- Choix	12
H- Sécurité.....	13
I- Responsabilité.....	13
J- Consultation obligatoire vs facultative.....	14
II- La virtualisation des principales étapes des processus de consultation	16
A- L’avis préalable de consultation	17
B- La consultation ouverte à tous	18
C- La consultation limitée à une catégorie de personnes	18
1. L’identité de la personne consultée.....	19
2. Le lien entre la personne consultée et le document qu’elle produit : la signature	19
3. La qualité de la personne consultée.....	20
D- La consultation par transmission de documents	20
1. Le document.....	20
2. La transmission du document	21

3.	La transmission en plusieurs exemplaires	21
4.	La date de remise du document.....	21
E-	La consultation par la tenue d’audition publique.....	22
1.	Audition en présence virtuelle	23
2.	La convocation et l’assignation de témoins.....	24
3.	La preuve par témoignage	25
4.	Le dépôt de documents.....	25
F-	La consultation, l’archivage et la conservation des documents obtenus dans le cadre de processus cyberdémocratiques.....	25
1.	L’accès aux documents détenus dans le cadre du processus	26
2.	L’archivage et la conservation des documents	27
3.	La conservation des données biométriques	29
4.	Le transfert de support.....	29
5.	La destruction.....	30
G-	La consultation au moyen d’outils en ligne.....	30
III-	Les exigences liées aux outils de consultation en ligne	31
A-	Le site web et le portail	31
1.	Les enjeux et risques lors de la mise en place d’un site ou d’un portail	31
a)	La publication des contributions	31
b)	L’hébergement des mémoires des tiers.....	32
c)	La publication de listes de liens externes.....	33
d)	Les moteurs de recherche, les index et les répertoires	34
e)	Le téléchargement de formulaires	35
f)	La diffusion des comparutions en images et en sons	35
g)	La boîte aux lettres en ligne « Contactez-nous »	35
h)	L’évaluation du site ou du portail par les citoyens.....	36
2-	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	36
a)	Partage des responsabilités entre le portail et les sites affiliés.....	36
b)	Politique de publication	38
c)	Politique relative à la protection des renseignements personnels	40
d)	Éthique de la recherche.....	45
e)	Politique relative à l’utilisation du courriel ou d’un formulaire de contact	46
f)	Règles de civilité et de bonne conduite	47
B-	Le courriel	47
1.	Les enjeux et les risques du courriel	48

a)	Les atteintes à la vie privée (sous l'angle des renseignements personnels)	48
b)	Les atteintes à l'honneur et à la réputation	49
c)	Le harcèlement et les menaces	50
d)	Les atteintes au droit à l'image	51
e)	Les atteintes au droit d'auteur	51
f)	Les contenus contraires aux lois.....	53
g)	La saturation du réseau et les pourriels.....	53
h)	La transmission de virus	54
i)	Les autres enjeux	54
2.	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	54
a)	Politique relative à l'utilisation du courrier électronique	54
b)	Politique relative à la gestion des courriers électroniques.....	59
c)	Politique relative à la protection des renseignements personnels	60
d)	Les règles de civilité (nétiquette)	61
e)	Le recours à un modérateur.....	62
C-	Le forum de discussion	62
1.	Les enjeux et les risques d'un forum de discussion	63
2.	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	65
a)	Les conditions d'accès et de participation au forum	65
b)	Les pratiques et politiques en matière de renseignements personnels	73
c)	La nétiquette.....	74
D-	Le clavardage ou débat en ligne et en direct	75
1.	Les enjeux et les risques du clavardage.....	76
2.	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	77
a)	Les règles de fonctionnement.....	77
b)	Les règles de participation au clavardage	79
c)	Les pratiques et politiques en matière de renseignements personnels	80
d)	La nétiquette.....	80
E-	Le sondage d'opinions et l'enquête	80
1.	Les enjeux et les risques des sondages d'opinions et enquêtes	80
a)	L'identification des sondés	81
b)	La gestion des commentaires	81
2.	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	81
a)	Politique relative à l'utilisation du sondage ou de l'enquête	82
b)	Politique relative à la protection des renseignements personnels	82
c)	Politique quant à la publication des commentaires	84
F-	La vidéoconférence	84
1.	Les enjeux et les risques de la vidéoconférence	85

a)	Le respect des droits des tiers.....	85
b)	Les défis techniques.....	86
c)	Les défis linguistiques	86
2.	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	86
a)	Expliquer le fonctionnement et les risques associés à l'utilisation de la vidéoconférence	86
b)	Obtenir le consentement des participants	87
c)	Adopter une politique et une procédure en matière de sécurité et de confidentialité des informations.....	87
d)	Adopter des règles de civilité.....	88
G-	Les espaces de travail collaboratif	88
1.	Les enjeux et les risques des espaces de travail collaboratif	90
a)	Les enjeux généraux	90
b)	La gestion de la documentation.....	90
c)	Les défis technique et de sécurité.....	91
d)	Les défis linguistiques	91
2.	Les mesures à prendre pour minimiser les risques.....	91
a)	Expliquer le fonctionnement et les risques associés à l'utilisation des espaces de travail collaboratif	92
b)	Adopter une politique et une procédure en matière de sécurité et de confidentialité des informations.....	92
c)	Adopter des règles de civilité.....	93
Annexe 1 -	La virtualisation des principaux processus de consultation	95
—	Enquête publique en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête.....	96
—	Contrôle d'approbation référendaire	99
—	La consultation par appel d'objections.....	102
—	La tenue d'une audience publique.....	104
Annexe 2 -	Aide-mémoire pour la mise en place d'une cyberconsultation au moyen d'un portail.....	106

Introduction

L'utilisation des environnements de communication interactifs afin de compléter ou renforcer les processus consultatifs ou décisionnels s'inscrit désormais dans plusieurs stratégies visant à renforcer les processus démocratiques. On parle de processus cyberdémocratiques pour désigner les différentes situations dans lesquelles on a recours à Internet pour mener en tout ou en partie des activités visant à débattre de matières d'intérêt public. Il peut s'agir de consultations du public au moyen de forums de discussion, de vidéoconférences s'ajoutant à des processus déjà en place au cours desquels les citoyens posent des questions aux élus ou leur font connaître leurs points de vue. Des organismes publics ou des commissions d'enquête peuvent avoir recours à Internet afin d'obtenir le témoignage de citoyens ou leur permettre de transmettre des mémoires.

Les activités d'échange, de recherche et de diffusion d'information sur Internet – à l'instar de n'importe quelle activité complexe- comportent des risques et des écueils. Bien que ces risques et écueils ne sont pas pires que ceux qui sont associés à d'autres activités, les organismes qui prennent la décision d'organiser sur Internet des activités de cyberdémocratie doivent savoir identifier les situations présentant des risques, se donner les moyens de les reconnaître pour agir en conséquence.

Ce guide expose comment déterminer et gérer les exigences et les risques juridiques lors de la mise en place et l'utilisation des environnements d'Internet pour des processus cyberdémocratiques¹. On y décrit une méthode afin d'implanter des mécanismes et processus adéquats pour prévenir les possibilités de comportements problématiques reliés aux différentes activités prenant place dans un environnement de réseaux.

Dans les lignes qui suivent, on précise les objectifs, les destinataires, la portée ainsi que la trame générale de la démarche proposée.

1. L'objectif du guide

Le guide vise à procurer un outil à l'intention des organismes concernés par la mise en place d'activités associées à la cyberdémocratie. Cet outil leur fournit les éclairages nécessaires afin de prendre les mesures adéquates pour que ces activités se déroulent dans le respect des lois et des principes éthiques reconnus.

1 Ce guide complète le document *Les consultations en ligne au gouvernement du Québec - Aide-mémoire à l'usage des ministères et organismes*, Version pour commentaires du Groupe de travail sur la cyberdémocratie, 20 janvier 2004.

2. À quoi sert ce guide?

Ce guide explicite les préoccupations relatives à la plupart des situations associées à la cyberdémocratie². Il précise les exigences et les précautions à prendre dans le développement et l'exploitation de différents environnements permettant la communication entre les personnes aux fins de réaliser des consultations ou dans le cadre de processus décisionnels.

Ce guide expose comment s'y prendre afin de virtualiser les principaux processus de consultation déjà prévus dans les lois de même que ceux que l'on décide de mettre en place sans nécessairement y être obligé. On y propose une méthode afin de cerner les exigences juridiques des activités de cyberdémocratie et de gérer les risques qui peuvent y être associées. Il indique comment identifier les caractéristiques des activités pouvant nécessiter des mesures et des précautions spécifiques.

3. À qui est destiné ce guide?

Ce guide est destiné principalement aux personnes responsables de la mise en place et de la gestion de sites ou d'environnements électroniques dans lesquels se déroulent des activités au cours desquelles est sollicité et reçu le point de vue des citoyens. Il sera également utile aux usagers d'Internet désireux de maximiser leur participation aux processus cyberdémocratiques.

Il fournit aussi des informations sur les risques à gérer et les précautions à prendre à l'intention de tous ceux qui œuvrent à la conception, au développement et à l'implantation de systèmes d'information destinés à soutenir des échanges entre les personnes dans le cadre de processus délibératifs.

4. Quelle est la portée de ce guide?

Bien que les questions relatives aux risques et aux enjeux juridiques se posent en une multitude de situations dans le monde virtuel ou ailleurs, le présent guide traite principalement des risques les plus courants dans le cadre des échanges prenant place dans des environnements électroniques de type Internet. Ce n'est pas un traité de droit. Bien que l'on ait mis beaucoup de soins à identifier les dispositions des lois qui trouvent application dans les situations les plus courantes, ce guide ne constitue pas un avis juridique. Les conseils qu'il comporte sont de portée générale et ne sauraient remplacer une expertise spécifique dans des cas particuliers. Le guide ne traite évidemment pas des exigences spécifiques des lois régissant les divers organismes publics : la méthode proposée suppose qu'en début de processus de mise en place d'une consultation, sont identifiées les exigences spécifiques qui s'appliquent à un organisme en particulier.

On aborde ici les dimensions juridiques des activités de cyberdémocratie selon une approche de gestion de risques. Le respect des lois n'est pas en soi une question de degré : on doit toujours respecter les lois. Mais souvent, lorsqu'on met en place des activités sur Internet, on trouve

2 Le vote secret est toutefois exclu de la démarche. Bien que l'on puisse d'emblée convenir qu'il s'agit d'un processus démocratique, il est apparu que la virtualisation du vote suppose des conditions qui ne sont pas réunies dans le contexte juridique actuel.

opportun de prévoir les difficultés juridiques susceptibles de découler des activités que l'on propose en évaluant les risques, qui peuvent parfois présenter des dimensions allant bien au-delà du simple respect des lois.

L'approche proposée ici relève d'une démarche par laquelle on analyse les processus associés à la cyberdémocratie, les environnements, les activités de même que les caractéristiques des personnes concernées, afin de prendre les mesures préventives qui réduiront les risques de se trouver en contravention avec les lois.

5. La démarche proposée

La démarche proposée consiste à :

- ☞ **Identifier les exigences des lois :** Pour cela, il faut partir des activités se déroulant sur Internet sous les auspices de l'organisme et y identifier ce qui doit nécessairement être accompli pour que le processus soit valable au regard des lois. Sur cet aspect, le guide renvoie essentiellement aux multiples lois susceptibles d'être applicables à une multitude de situations particulières.
- ☞ **Respecter les exigences entourant les consultations en tant que telles :** Des principes reconnus au niveau international imposent de se conformer à des standards qualitatifs pour que le processus de consultation soit crédible et équitable
- ☞ **Cerner les principes encadrant la virtualisation des processus :** comment transposer dans le monde virtuel des processus de consultation (assemblée publique, transmission et dépôt de mémoires, témoignages, périodes de questions) déjà prévus dans les lois ?
- ☞ **Évaluer les risques :** Une telle évaluation tient compte aussi bien des caractéristiques de l'activité de consultation que du fonctionnement ou de la configuration des outils Internet utilisés.
- ☞ Enfin, **identifier et mettre en place les mesures et politiques** qui assurent la conformité aux lois et permettent une prise en charge appropriée des risques.

Il n'existe pas de politique de cyberconsultation modèle, idéale ou d'application générale. Chaque cyberconsultation doit forcément refléter les exigences et sensibilités particulières aux questions et aux publics concernés. C'est pourquoi les politiques doivent être modelées aux circonstances uniques dans lesquelles évolue l'organisme et aux risques afférents aux outils mis à la disposition des usagers. De telles politiques doivent définir clairement les règles du jeu. Pour ce faire, il faut identifier à la fois les caractéristiques de la cyberconsultation envisagée, des participants et des activités —événements prévus et possibles—, pour enfin choisir les politiques et instruments afin de gérer adéquatement les risques.

6. Les clés de lecture et d'utilisation du guide

Ce guide a été conçu de manière à répondre aux besoins diversifiés de ceux qui ont à prendre des décisions et exercent des responsabilités à l'égard de la mise en place de processus de cyberconsultation. Il peut être consulté dans l'ordre de présentation des trois chapitres. Mais il est possible d'aller directement aux chapitres traitant des questions pour lesquelles on recherche des réponses.

- ✓ Si vous cherchez à **identifier et préciser les qualités** que doit présenter tout processus de consultation, allez au **chapitre I**.
- ✓ Si vous voulez cerner les démarches à effectuer afin de **virtualiser un processus de consultation** régi ou non par des lois spécifiques, allez au **chapitre II**.
- ✓ Si vous cherchez à **identifier les enjeux et risques** généralement associés à l’usage des outils et fonctionnalités de cyberconsultation sur Internet, allez au **chapitre III**.
- ✓ Si vous **cherchez des modèles de politiques, de directives, de règlements ou des suggestions de clauses** afin de gérer ces risques reliés aux activités de cyberconsultation, consultez le **chapitre III**.

I – Les qualités que doivent présenter les processus cyberdémocratiques

Dans cette partie, sont présentées les exigences qui doivent absolument être satisfaites lorsqu’un organisme public tient une consultation ou met en place un processus décisionnel se déroulant, en tout ou en partie, dans le cyberspace.

Ces principes généraux et à caractère universels auxquels il importe de se conformer lors de tout processus de consultation résultent des normes internationales et des exigences dégagées par les tribunaux. Il s’agit des principes suivants :

- Information
- Universalité/accessibilité à tous les citoyens
- Transparence
- Confidentialité et anonymat
- Liberté d’expression
- Choix
- Sécurité
- Confiance
- Responsabilité

La pratique internationale de même que les exigences découlant des principes fondamentaux du droit applicable au Québec imposent des exigences générales à respecter lors de la mise en place de processus associés à la cyberdémocratie. Dans certaines situations, le non-respect de ces principes pourrait donner ouverture à des recours tendant à faire invalider le processus.

Il faut noter que ces exigences varieront suivant que la consultation est obligatoire ou simplement facultative.

A- Information accessible et de qualité

La société de l’information fait éclater les fonctionnements cloisonnés et les rend de plus en plus obsolètes, qu’ils soient le fait de l’État lui-même ou de la société civile. Il est devenu fort

difficile de fonder le déroulement des processus délibératifs sur la rareté ou le rationnement de l'information. Aussi, les processus cyberdémocratiques doivent être conçus de manière à garantir la disponibilité et la qualité de l'information.

La consultation doit être réelle : cela constitue une règle fondamentale du principe de justice naturelle et de l'équité procédurale. Celui qui consulte doit procurer suffisamment de renseignements et de temps pour permettre de se former une opinion valable à l'égard de la situation relative à la finalité recherchée; autrement la consultation n'est pas suffisante³. Les citoyens doivent pouvoir donner un point de vue éclairé. Il importe de bien situer le problème sur lequel porte le processus consultatif. Les personnes consultées doivent recevoir suffisamment d'informations pertinentes de façon à disposer d'une opportunité suffisante et un délai raisonnable pour exprimer leur point de vue.

Il est essentiel, pour l'Organisation de coopération et de développement économiques (ci-après citée OCDE) de « commencer de bonne heure l'appréciation des besoins d'information et le repérage des outils pertinents pour impliquer les citoyens à chaque stade du processus décisionnel. Préparer dès le début du cycle l'information du public et son implication ».

Il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre aux citoyens de connaître non seulement la date, le lieu, les heures, la langue de la consultation ou de la participation, mais aussi les objectifs et les modalités de fonctionnement de chaque type de processus. L'OCDE considère qu'« il est nécessaire d'assurer une information du public à tous les stades du cycle des politiques publiques »⁴.

Le droit d'accès à l'information est l'une des conditions à la participation active des citoyens dans les différents processus démocratiques. Doivent être accessibles les informations nécessaires à la participation effective des citoyens à la vie démocratique. Par exemple, avant une consultation, les citoyens peuvent recevoir un ensemble d'explications succinctes et objectives sur les questions visées.

Une diffusion « proactive » d'informations auprès des citoyens au moyen des outils technologiques paraît une condition inhérente au déroulement des processus cyberdémocratiques. Le choix du support de diffusion peut être influencé par certains facteurs comme la taille et les caractéristiques du groupe cible, le coût, etc.

L'information doit être de qualité et correspondre aux cinq critères suivants : fiable, utile, complète, objective et aisément accessible⁵.

3 *St Patrick School Governing Board c. English Montreal School Board*, (C.S) Montréal 500-05-047788-995 (1999).

4 OCDE, *Impliquer les citoyens : l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision*, Note de synthèse de l'OCDE sur la gestion publique, juillet 2001, <http://www.oecd.org/dataoecd/24/15/2384248.pdf>, p. 5.

5 OCDE, *Des citoyens partenaires : information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service des Publications de l'OCDE, 2001.

L'information doit être **fiable** et résulter d'une démarche rigoureuse. Il faut s'assurer de la précision des données, mentionner les sources et le cas échéant fournir les informations permettant de trouver la provenance des données.

L'**utilité** de l'information est un second critère de qualité. Elle s'apprécie en fonction des questions sur lesquelles on demande de se prononcer.

L'information doit être **complète** : l'ensemble des informations disponibles et pertinentes au processus entrepris doit être rendu disponible.

Pour que le processus soit équitable, l'information doit être **objective** : certes, l'autorité qui consulte a un point de vue ou une position qu'elle privilégie, alors il faut que l'information soit fournie en respectant les différents points de vue. Il est généralement préférable d'indiquer ses préférences; en annonçant ses couleurs, l'on clarifie les choses. Mais alors, il faut s'assurer que malgré la prise de position de l'autorité qui consulte, celle-ci a présenté loyalement les différentes facettes de la question.

L'**accessibilité** de l'information est un autre critère de qualité à respecter : l'information doit être facilement repérable et, le cas échéant, commodément accessible via une pluralité de moyens afin d'assurer que les citoyens n'aient pas à se procurer des outils onéreux pour pouvoir y accéder.

B- Accessibilité à tous les citoyens

Parler de cyberdémocratie, c'est d'abord parler de la démocratie, des conditions de son déroulement. Parler de cyberdémocratie, c'est aussi identifier les caractéristiques des environnements virtuels dans lesquels tendent de plus en plus à se dérouler les processus décisionnels. Les processus cyberdémocratiques ont vocation à faire plus que simplement échanger des informations : ils participent aux processus de décision. Par conséquent, ils doivent être encadrés de manière à procurer les garanties d'accessibilité, d'égalité et d'équité inhérentes aux valeurs démocratiques. Ces processus ne doivent pas mener à l'exclusion mais doivent, au contraire, accroître les possibilités de délibérations démocratiques de qualité.

Tant en matière de consultation que de participation, il est nécessaire d'assurer de *vraies procédures de délibération*. Les enjeux juridiques de la cyberdémocratie découlent principalement de l'impératif de l'État de droit. Les démocraties contemporaines sont des entités régies par le droit (entendu au sens large). La légitimité des décisions découle de leur conformité à des processus pré-définis par la loi ou la Constitution ou conforme à l'éthique délibérative.

En considérant la technologie comme étant un instrument de démocratisation, certains soulignent que :

il faut qu'elle soit accessible au plus grand nombre, car si tel n'était pas le cas, son intégration dans le processus politique avantagerait ceux qui sont déjà privilégiés sur le plan des revenus, de la formation et du prestige.⁶

6 Denis MONIÈRE, *Internet et la démocratie*, Monière et Wollank Éditeurs, 2002, <http://www.erudit.org/livre/moniered/2002>, p. 32.

Il est souvent fait état de la fracture numérique qui divise les citoyens, les familles, les catégories socio-professionnelles, les régions voire même les pays. Si certains segments de la société civile sont exclus de la vie « cyberdémocratique », cette exclusion ne sera pas exclusivement sociale. Le maintien de processus hors-cyberespace permet d'assurer l'inclusion de tous dans les processus de délibération collective.

Dans le contexte de la cyberdémocratie, et plus particulièrement dans les processus démocratiques qui auront lieu *on line*, la fracture pourra être générationnelle. Les jeunes peuvent être des acteurs très actifs dans plusieurs processus cyberdémocratiques. L'intégration des technologies de l'information dans la vie politique peut accroître la participation, surtout si des mesures sont prises afin de réduire le fossé numérique en fournissant des points d'accès.

Afin de pouvoir compter avec l'accessibilité de tous les citoyens dans le cadre des processus cyberdémocratiques, il devient essentiel que les différents environnements et les autres espaces dans lesquels se déroulent ces processus soient compatibles et accessibles. En effet, comme certains l'ont souligné :

[l]'utilisation de ces outils ne peut être couronnée de succès que s'ils ont été faits sur mesure pour s'adapter à des objectifs, à des publics et des ressources qui peuvent varier considérablement selon les situations et selon les pays. Pour atteindre son but, une action exige d'être préparée en combinant imagination et analyse de façon à aboutir à des outils, soit modifiés soit nouveaux, qui seront à la mesure des défis à relever.⁷

Ainsi, en parallèle aux processus qui se déroulent en ligne, d'autres espaces et canaux de communication entre les citoyens et les pouvoirs publics doivent exister. Les citoyens doivent pouvoir compter sur « un nombre illimité d'outils et d'innombrables possibilités de les conjuguer »⁸ dans le cadre de leur communication avec l'administration. Au moment présent, les pouvoirs publics peuvent mettre en place un grand nombre de niveaux d'interaction avec les citoyens qui seront numériques ou non, mais l'ensemble de ces moyens devra être adaptés à la situation actuelle.

C- Transparence

En démocratie, les processus de décision sont soumis à des règles du jeu. Il est inhérent à l'État de droit que les processus de délibération respectent les principes propres à garantir la crédibilité, l'équité et la régularité des décisions, et surtout des processus qui y conduisent.

Selon les environnements techniques, les processus connaissent des conditions différentes de fonctionnement. Le droit d'accès à l'information est garant de la transparence dans l'élaboration des politiques publiques.

7 OCDE, *Des citoyens partenaires. Manuel sur l'information, la consultation et la participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service des Publications de l'OCDE, 2001, p. 57.

8 OCDE, *Des citoyens partenaires. Manuel sur l'information, la consultation et la participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service des Publications de l'OCDE, 2001, p. 55.

Les objectifs visés par la consultation ou la participation doivent être clairement définis. L'énoncé de ces objectifs doit être clair, concis, fiable, complet pour ne pas « noyer » les citoyens sous un flot d'informations mal ciblées. Ici comme ailleurs, trop d'informations ou une information trop technique tue l'accès à la connaissance et met en péril, par conséquent, la transparence recherchée.

Il importe que les objectifs soient facilement accessibles aux citoyens. Il peut être nécessaire d'envisager des ensembles d'outils de diffusion de l'information afin de rejoindre le plus grand nombre de citoyen et ce, que la consultation ou la participation soit ouverte à un large public ou à un groupe restreint de la population. À ce sujet, l'OCDE indique au nombre des « principes directeurs pour l'engagement des citoyens dans le processus de prise de décision » qu'il convient :

*[...] de définir d'emblée clairement les objectifs à atteindre ainsi que les limites à respecter en matière d'information, de consultation et de participation active du public lors de la prise de décision sur les politiques publiques. Les rôles et les responsabilités respectifs des citoyens (lorsqu'ils fournissent un retour d'informations) et de l'administration (en matière de prise de décision relevant de sa responsabilité) doivent être clairement établis.*⁹

Ensuite, il faut indiquer de quelle façon les idées, les suggestions, les commentaires émanant des citoyens seront pris en considération lors de la prise de décision finale. Si les citoyens n'ont pas l'impression que leurs interventions seront prises en compte, ils ne ressentiront pas l'intérêt de prendre part à une consultation et celle-ci pourra en pâtir.

La rétroaction et la forme : les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leur position par écrit ou oralement. Cela n'exige pas nécessairement un débat ou une discussion entre les personnes consultées et les membres de l'organisme décisionnel. Il semble que dans le cas d'une consultation, la jurisprudence est d'avis qu'il faut réduire le formalisme de la règle *audi alteram partem* (ex : des discussions verbales peuvent être suffisantes par rapport à une audition)¹⁰.

Pour renforcer l'implication des citoyens, il faut non seulement entendre les commentaires faits par ces derniers au moment d'une consultation ou d'une participation (retour sollicité), mais également leur donner les moyens de s'exprimer en dehors de cette période (retour non sollicité)¹¹. Certes, ces retours d'informations entraînent des coûts en termes de gestion, mais ils permettent de « rester en contact » avec les attentes des administrés. De plus, en évaluant les

9 OCDE, *Impliquer les citoyens : l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision*, Note de synthèse de l'OCDE sur la gestion publique, juillet 2001, <http://www.oecd.org/dataoecd/24/15/2384248.pdf>, p. 5.

10 Voir Yves CARRIÈRES, « La consultation en éducation : une condition de validité des décisions des administrateurs scolaires » dans *Développement récent en droit scolaire* (1991), Service de la formation permanente, Barreau du Québec, Éd. Yvon Blais, 149-186.

11 OCDE, *Impliquer les citoyens : l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision*, Note de synthèse de l'OCDE sur la gestion publique, juillet 2001, <http://www.oecd.org/dataoecd/24/15/2384248.pdf>, p. 52. Concernant le retour non sollicité d'information, il est mentionné que « les administrations publiques à tous les échelons reçoivent du public un flux régulier d'informations venant du public – qui peuvent fournir des indications précieuses sur la mise en œuvre des politiques et la fourniture des services si tant est qu'elles soient évaluées systématiquement ».

commentaires et suggestions, les demandes d'informations, et en faisant une part aux citoyens, « les administrations publiques montrent [...] qu'elles sont attachées à la transparence et à l'obligation de rendre compte »¹². Les pouvoirs publics doivent s'engager à répondre aux citoyens dans un délai raisonnable déterminé à l'avance (48 à 72 h, par exemple).

Enfin, les citoyens doivent pouvoir prendre connaissance des résultats de la consultation ou de la participation. Cette obligation de rendre compte accroît la transparence. Elle suppose une démarche d'explication des décisions de retenir telle contribution plutôt qu'une autre. La transparence passe ainsi par le droit à l'information mais également par la confiance et la responsabilité.

D- Confiance

Le processus doit être mené de façon à inspirer confiance. L'OCDE indique au nombre des « principes directeurs pour l'engagement des citoyens dans le processus de prise de décision » que :

la consultation et la participation active du public doivent avoir lieu, autant que possible, en amont de la conception des politiques publiques, afin de permettre l'émergence d'un éventail de solutions envisageables qui soit plus vaste et afin d'améliorer les chances de succès pour la mise en œuvre des mesures. Il faut se donner suffisamment de temps pour que la consultation et la participation soient effectives.

En somme, il faut que les consultations soient menées de bonne foi, de façon à permettre un apport significatif de ceux qui souhaitent y prendre part.

La décision ne doit pas être effectivement déjà prise même si celui qui consulte connaît ses orientations. La consultation doit être entreprise à un moment où les propositions sont encore à un stade où il demeure possible de prendre en considération les réponses et opinions que les citoyens pourront faire.

Si le projet soumis à la consultation est modifié avant son adoption, les questions soumises à la consultation doivent tenir compte des modifications, sinon il n'y aura pas de consultation véritable.

La décision finale peut résulter de la synthèse des options soumises à la consultation; la décision finalement prise n'a pas à apparaître formellement ou intégralement dans les documents initiaux soumis à la consultation. Mais un résultat partagé entre deux options ne justifie pas la décision de choisir une option qui n'a aucun lien avec celles proposées lors de la consultation. L'option finalement choisie doit avoir été soumise à la consultation des personnes concernées¹³.

12 OCDE, *Impliquer les citoyens : l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision*, Note de synthèse de l'OCDE sur la gestion publique, juillet 2001, <http://www.oecd.org/dataoecd/24/15/2384248.pdf>, p. 53.

13 *Commission scolaire de Montréal c. Copps*, Cour d'appel 500-09-011376-019 ; 500-05-065925-06, 2002-11-06, <http://www.canlii.org/qc/jug/qcca/2002/2002qcca10476.html>.

Il faut respecter les engagements quant à la prise de décision et informer les citoyens des résultats de la consultation ou de la participation. Cette obligation de rendre compte s'inscrit au nombre des « principes directeurs pour l'engagement des citoyens dans le processus de prise de décision » de l'OCDE, et s'entend comme étant le fait que :

*L'administration est tenue de rendre compte aux citoyens de l'utilisation qu'elle fait des informations communiquées lorsqu'elle sollicite des réactions, l'opinion et la participation active du public. Les mesures, visant à garantir la publicité et la transparence de la prise de décision ainsi que l'acceptation d'une vérification et d'un contrôle externe, sont essentielles afin de responsabiliser de façon générale l'administration.*¹⁴

L'application de ce principe suppose un délai suffisant afin que les personnes consultées prennent connaissance du contexte de la décision à venir : le délai ne doit pas être trop court et doit permettre aux intéressés de prendre connaissance de tous les éléments du dossier et de préparer leur argumentation, leur réponse ou leur recommandation. La complexité du dossier en cause peut exiger un délai plus ou moins long ; la consultation ne doit pas être faite à la sauvette.

Il faut que le calendrier des décisions soit annoncé clairement dès le début et respecté par la suite. Il est donc important, notamment dans le cadre des environnements électroniques, de procéder à l'ouverture de la consultation ou de la participation au jour et à l'heure indiqués au calendrier. À défaut de cela, on pourra douter non seulement de la volonté de prendre en considération les commentaires et suggestions, mais aussi de la fiabilité du processus lui-même.

Il faut prendre toutes les mesures nécessaires afin de rendre accessible à temps, et sans interruption, le processus de consultation ou de participation électronique. Cette précaution doit aussi s'envisager en ce qui concerne le terme de la consultation ou de la participation, c'est-à-dire qu'une fois le délai écoulé, il ne doit plus être possible de soumettre une réponse par le biais de l'outil choisi pour la consultation ou la participation.

Toutefois, il faut annoncer ce qu'il adviendra des commentaires ou rapports qui pourraient être reçus par télécopies, courriels ou autres moyens une fois le délai écoulé.

L'application du principe de confiance nécessite également que soit précisé quelles seront les méthodes utilisées, d'une part, pour évaluer et intégrer les réponses des citoyens dans la décision finale et, d'autre part, pour diffuser l'information —rapport disponible sur le site web de l'organisme ayant mis en place la consultation ou la participation, communiqué de presse dans les médias, etc.

Concernant l'évaluation du processus de consultation, il faut prévoir et préciser si cette dernière sera faite par les services de l'organisme qui mène le processus de cyberconsultation ou si elle sera confiée à un organisme indépendant.

14 OCDE, *Impliquer les citoyens : l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision*, Note de synthèse de l'OCDE sur la gestion publique, juillet 2001, <http://www.oecd.org/dataoecd/24/15/2384248.pdf>, p. 5.

C'est pourquoi, il convient de « clarifier les responsabilités et [de] préciser les missions de chaque service ou de chaque fonctionnaire [dans l']établissement de comptes rendus [et de tout autre document et,] veiller à ce que ces responsabilités soient connues du public (en fournissant par exemple sur le site Internet les adresses électroniques des personnes à contacter) »¹⁵.

Le principe de confiance, nécessaire au développement de la relation s'établissant ou devant s'établir entre les pouvoirs publics et les citoyens, doit inciter les administrations à « s'expliquer clairement et donner les raisons des décisions prises quant au choix des publics que l'on a informés et consultés et que l'on a appelé à participer. Ici comme dans tous les autres domaines de l'action publique, les mots d'ordre sont : être transparent, rendre des comptes, assumer ses responsabilités et contrôler»¹⁶.

E- Confidentialité et anonymat

Les processus de consultation ou de participation doivent permettre aux citoyens de s'exprimer en toute confiance. Cela emporte la nécessité d'évaluer, compte tenu des finalités recherchées et des exigences juridiques applicables, quelles informations relatives aux participants doivent être publiques ou partiellement accessibles. Ainsi, dans le cadre de certains processus de consultation publique, on pourra opter pour le principe suivant lequel chaque participant s'identifie. Cela paraît a priori un gage de transparence : tous s'expriment librement et tous sont en mesure de savoir qui parle.

Dans d'autres situations, on pourra évaluer qu'il est possible de garantir l'intégrité, la crédibilité et la transparence du processus tout en assurant la confidentialité quant à l'identité des participants. Dans certains processus de cyberconsultation, il peut arriver qu'il soit possible d'atteindre les résultats recherchés, de même que l'équité et la transparence, sans que les participants aient à s'identifier pour répondre aux questions ou émettre des commentaires.

Il peut arriver qu'il soit nécessaire de limiter le nombre d'interventions d'un même citoyen. Dès lors, tout en veillant à ce que les réponses demeurent confidentielles et anonymes, des mécanismes d'authentification devront être mis en place, afin de garantir l'atteinte de l'objectif de la consultation ou de la participation.

Certains processus comportent des enjeux liés à la confidentialité des contributions des citoyens dans le cadre d'un processus en ligne. Il est essentiel que les citoyens puissent s'exprimer en toute sérénité en assumant la responsabilité de ce qu'ils disent dans le cadre de chaque processus.

Dans certains cas, il s'agira de garantir la confidentialité des contributions des citoyens, leur identification n'étant pas nécessaire au regard des fins recherchées. Mais il pourra être nécessaire de connaître certaines données, telles que l'âge, le sexe, l'origine, le revenu et autres, des

15 OCDE, *Des citoyens partenaires. Manuel sur l'information, la consultation et la participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service des Publications de l'OCDE, 2001, p. 101.

16 OCDE, *Des citoyens partenaires. Manuel sur l'information, la consultation et la participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service des Publications de l'OCDE, 2001, p. 114.

personnes participant aux différents processus démocratiques. Il ne sera pas toujours nécessaire de connaître leur patronyme.

Toutefois, lorsque l'identité des citoyens est un facteur important dans le cadre de certains processus, notamment quand les lois exigent que les citoyens qui participent soient ceux qui sont concernés par le sujet débattu, les contributions des citoyens ne peuvent pas être anonymes. Dans de tels cas, des mécanismes d'authentification pourraient être mis en place pour garantir la rigueur du processus démocratique.

F- Liberté d'expression et droits des tiers

Il faut permettre à chacun de s'exprimer. Mais cela ne doit pas conduire à des propos diffamatoires ou injurieux, à des messages hors sujet ou contraires aux lois.

Il faut prévoir le recours à un modérateur ayant pour fonction de filtrer les messages. La présence d'un tel modérateur vise aussi à assurer la qualité, la crédibilité et la légitimité des consultations mises en place par les pouvoirs publics et donc à éviter le désintéressement des citoyens.

Ce modérateur peut être un tiers de confiance —indépendant de l'administration— un organisme ou organisation de la société civile, qui pourra être choisi dans le cadre de chaque processus en tenant compte de son implication dans le sujet débattu. L'administration devra justifier le choix de ce tiers et fournir des informations sur son statut et son rôle dans le cadre du processus cyberdémocratique. Ce tiers, qui jouera principalement un rôle de modérateur, va devoir justifier ses actions et agir de manière équitable chaque fois qu'il jugera opportun de supprimer une contribution d'un citoyen et de ne pas en tenir compte dans le processus. Et le citoyen doit connaître les raisons et les motifs qui justifient que sa contribution ait été écartée (ex : propos diffamants, contraires aux lois, etc.). Les règles de participation et un code de conduite doivent être affichés sur le site de la consultation.

G- Choix

Le principe du choix peut s'entendre soit du côté des pouvoirs publics, soit de celui des citoyens. Dans le premier cas, on parlera plutôt du principe d'universalité/d'accessibilité au regard des choix quant aux outils offerts aux citoyens pour prendre part à une consultation ou à une participation (choix visant à réduire le fossé numérique, à rejoindre l'ensemble de la population peu importe l'âge ou la condition physique).

Le choix peut aussi s'envisager eu égard à la prise de décision, et plus particulièrement à l'explication à donner de retenir telle contribution, plutôt que telle autre. Il signifie également de décider des informations à être communiquées, du recours ou non à un modérateur dont il faudra préciser la mission, ou encore de l'appel ou non à un organisme indépendant pour l'analyse des réponses.

Dans le second cas, on insistera davantage sur le fait que les pouvoirs publics doivent permettre aux citoyens d'exprimer librement leur choix. Pour ce faire, les citoyens doivent, d'une part, pouvoir choisir à quelle consultation ou participation ils veulent intervenir. D'autre part, au cours d'une consultation ou d'une participation, ils doivent avoir la possibilité de ne pas répondre à

l'ensemble des questions posées et donc limiter leur intervention aux seuls points qui les intéressent¹⁷. Enfin, les citoyens doivent pouvoir décider, quand cela est offert, non seulement de répondre anonymement ou en s'identifiant, mais aussi de choisir parmi les canaux de communication mis à leur disposition.

H- Sécurité

Les problèmes de sécurité peuvent porter préjudice au processus et retarder l'implication des citoyens dans les premiers pas de cette cyberdémocratie. Il est essentiel de procéder à une analyse des risques et enjeux spécifiques à la mise en place des processus de consultation et de participation électroniques. Une telle démarche permet d'évaluer les faiblesses en matière de sécurité qui préoccupent le citoyen qui s'engagerait dans le processus.

Cette analyse des risques permettra ainsi d'établir les conditions de crédibilité et d'efficacité du processus, et elle devra s'accompagner d'une étude des résultats, que ceux-ci soient positifs ou négatifs, afin d'en tirer les enseignements pour les consultations et participations futures.

À cet effet, les projets pilotes de consultation, avec participation d'un groupe réduit de citoyens, permettent d'identifier leur craintes au moment de la participation au processus et de mettre en place les mesures de sécurité adéquates.

De plus, les questions de sécurité se posent en regard de la gestion des réponses reçues lors d'une consultation. Ainsi, un équipement performant doit être mis en place puisque « dès que les activités en question connaissent du succès, les besoins techniques risquent de croître rapidement du côté de l'administration »¹⁸.

Enfin, il faut prendre les mesures organisationnelles, humaines et techniques nécessaires pour éviter les accès, les destructions, les utilisations ou divulgations non autorisées de ces données.

I- Responsabilité

Dans les environnements en réseau, la structure hiérarchique tend à s'estomper au bénéfice d'une approche plus égalitaire caractérisée par l'échange ou le partenariat entre les pouvoirs publics et les citoyens. Cette situation conduit à une répartition des responsabilités entre une pluralité d'acteurs : pouvoirs publics, citoyens et tout autre entité prenant part aux processus délibératifs. Cette répartition des responsabilités doit être clairement exprimée et comprise au moment de la mise en œuvre du processus. Elle doit être largement diffusée par le biais des outils traditionnels et électroniques.

17 Pour illustrer ce principe, on peut consulter le site concernant le dialogue sur la politique étrangère mené, en 2003, par le ministère des Affaires étrangères et du commerce international, <http://www.foreign-policy-dialogue.ca/fr/bienvenue/index.html>.

18 OCDE, *Des citoyens partenaires. Manuel sur l'information, la consultation et la participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service des Publications de l'OCDE, 2001, p. 93.

Ainsi, un degré de responsabilité important de la part des décideurs politiques, des agents de la fonction publique et des hauts responsables au sein des différents organismes publics devient essentiel dans le processus d'implantation des différents volets de la démocratie électronique. C'est la responsabilité des pouvoirs publics de mettre en place les mesures de sécurité nécessaires afin d'établir un rapport de confiance entre les différents organismes et les citoyens. Il est aussi de la responsabilité des pouvoirs publics de garantir la transparence non seulement dans la prise de décision faisant suite à une participation, mais également dans les choix qui ont été faits parmi les avis fournis par les citoyens.

De plus, il convient de bien cerner la responsabilité des agents de la fonction publique quant aux réponses à donner aux citoyens : agissent-ils en leur nom ou en lieu et place d'un ministre, par exemple. Pour répondre à cette question, certains pays (comme les Pays-Bas) préconisent l'établissement d'« un code de conduite pour les agents de la fonction publique engagés dans des procédures de consultation en ligne »¹⁹. De son côté, le citoyen, comme acteur de la vie démocratique, doit respecter certains principes tels que la liberté d'expression des autres dans le cadre des consultations et des forums participatifs qui seront mis en place par les pouvoirs publics. De plus, un citoyen actif qui participe et qui a un sens civique aura des attentes élevées à l'égard de ses dirigeants.

J- Consultation obligatoire vs facultative

Ces diverses exigences connaissent des variations et des modulations selon que le processus est imposé par la loi ou qu'il est mis en place par une autorité publique qui n'y est pas obligée.

La consultation peut être facultative ou obligatoire; elle peut porter sur des questions générales ou sur des décisions qui affectent directement et au premier chef les intéressés. Les lois spécifiques régissant chacun des processus consultatifs peuvent évidemment poser des exigences particulières s'ajoutant à celles qui sont mentionnées ici. L'intensité des exigences varie selon que la consultation est permise ou exigée en vertu de la loi ou qu'elle est menée sans qu'il y ait obligation de le faire.

❖ Consultation préalable obligatoire

Si la consultation est obligatoire, elle constitue une condition de la validité d'un acte ou d'une décision administrative. L'acte ou la décision qui sera prise à l'issue du processus pourrait être invalidé si les processus de consultation ne respectent pas les exigences procédurales et les exigences de fond.

Garant²⁰ identifie trois règles pour définir le statut juridique de la participation des administrés par voie de consultation préalable suivant la nature de l'acte ou de la fonction exercée par l'administration :

19 OCDE, *Des citoyens partenaires. Information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques*, Paris, Service de Publications de l'OCDE, 2002, p. 66.

20 Patrice GARANT, *Droit administratif*, 4^e éd, vol. 1, Éd. Yvon Blais, 1996, pp. 552-553.

- Dans l'élaboration des règlements, l'Administration n'a d'autres obligations procédurales de consultation que celles prévues expressément par la loi;
- Dans l'élaboration des actes quasi judiciaires, l'administration doit appliquer la règle *audi alteram partem*, ce qui implique l'obligation d'offrir la possibilité de faire entendre l'administré, de lui permettre de présenter ou de faire valoir ses points de vue;
- Dans l'élaboration des actes administratifs, impliquant des éléments de pouvoir discrétionnaire, l'administration doit, en plus de suivre les obligations procédurales prévues par la loi, adopter une « procédure équitable ». Ce devoir implique de consulter préalablement les administrés dont les intérêts sont affectés ou lorsque l'autorité a laissé entendre ou promis qu'elle les consulterait.

Pour que l'objectif visé par la loi soit atteint, la consultation doit être véritable, et non menée seulement pour sauver les apparences. Elle doit être conduite de façon à ce qu'elle conserve tout son sens. Une décision prise à la suite d'une consultation inadéquate pourra être annulée par le tribunal²¹ :

*Si les exigences de la loi en matière de consultation n'ont été respectées qu'en apparence par un processus marqué par un manque de fourniture de toutes les informations et sans possibilité d'influencer sur le décideur, on ne saurait parler d'une consultation adéquate et cela équivaudrait à une absence de consultation.*²²

Ainsi, lorsqu'elle est obligatoire, la consultation doit impérativement se conformer à des exigences. Elle doit être menée de bonne foi et de manière à faire en sorte que ce soit une consultation véritable et non un simulacre. Les principes exposés ici deviennent alors une exigence essentielle à la validité même du processus.

❖ **Consultation qui n'est pas obligatoire**

Lorsque le processus de consultation n'est pas imposé par la loi, les décisions qui pourront en résulter ne sont généralement pas susceptibles d'être invalidées par les tribunaux. Mais la légitimité et la crédibilité du processus imposent tout de même de mener la consultation conformément aux principes et exigences recommandés par la pratique internationale ou découlant des principes mis de l'avant dans des décisions rendues par les tribunaux.

21 *Commission scolaire de Montréal c. Copps*, Cour d'appel 500-09-011376-019 ; 500-05-065925-06, 2002-11-06, <http://www.canlii.org/qc/jug/qcca/2002/2002qcca10476.html>.

22 *Walkins c. P.S.B.G.M., C.S.M.* 500-05-005775-810, jugement du 18 juin 1981 rendu par l'honorable P.Meyer : *Mont-Royal Academy School c. Commission scolaire Ste-Croix*, [1988] R.J.Q. 2001 (C.S.); *Provencher c. Commission scolaire Des Chênes*, [1994] R.J.Q. 2231 (C.S.).

II- La virtualisation des principales étapes des processus de consultation

Une fois dégagés les principes généraux applicables à la tenue de toute consultation, il importe de situer dans quel contexte se situe la consultation que l'on désire réaliser.

Il est évident qu'une consultation volontaire, qui n'est pas entourée d'exigences légales, laisse une grande latitude quant à son déroulement en mode virtuel. Il faut ainsi examiner d'abord si la consultation est régie par une loi et s'il existe des obligations ou des contraintes particulières qui doivent être respectées au moment de sa virtualisation, en tout ou en partie.

Par exemple, l'administration publique québécoise doit s'acquitter de ses obligations découlant de la *Charte de la langue française* et respecter les exigences de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*²³. Le français est la langue de l'administration et ses textes et documents sont rédigés et publiés en français (Voir art. 15 et suiv., *Charte de la langue française*). La politique gouvernementale ajoute également que, de façon générale, l'administration doit employer exclusivement le français dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications, incluant ceux diffusés sur support électronique (point 6)²⁴. À certaines conditions, une traduction est cependant possible si la diffusion du texte sur l'autoroute de l'information a pour but d'accroître la présence du Québec sur les réseaux internationaux de communication (point 7). Les consultations en ligne menées par le gouvernement, ses ministères et ses organismes doivent, en plus des principes que nous verrons maintenant, tenir compte des exigences linguistiques particulières de la Charte et de la politique gouvernementale.

Cette partie vient expliciter, à la lumière d'exemples tirés de types de consultation contraignants juridiquement et présentés en tableaux en annexe²⁵, les principales étapes du cycle des processus consultatifs. Pour chacune des étapes, on y expose comment celles-ci pourraient valablement se virtualiser, si tel est le choix d'un organisme de procéder à une consultation en ligne. Ces

²³ *Charte de la langue française*, L.R.Q. c. C-11; *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* (1996), <http://www.spl.gouv.qc.ca/langue/politique1.html>.

²⁴ Un *Guide sur l'emploi et la qualité du français dans les sites web de l'Administration* a été élaboré à l'intention de ceux chargés d'appliquer la *Charte de la langue française* et la politique gouvernementale lors de l'élaboration des sites web de l'Administration. On y énonce: *Le site Web d'un ministère ou d'un organisme constitue une vitrine qui doit refléter le rôle exemplaire et moteur qui est dévolu à l'Administration québécoise dans la promotion et la qualité de la langue française. Il doit être conçu en français et faire en sorte que la langue officielle ne fasse jamais l'objet d'une sélection et qu'elle soit donc accessible par défaut. Il peut comporter des sections distinctes dans d'autres langues pour les communications destinées aux personnes physiques ou ayant un caractère international, et ce, dans le respect des articles pertinents de la Charte de la langue française et des divers points de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.* Voir *Guide sur l'emploi et la qualité du français dans les sites web de l'Administration*, disponible sur le site de l'Office québécois de la langue française, <http://www.oqlf.gouv.qc.ca>. Le gouvernement a aussi adopté une *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications* (1992) pour faire une place au français dans les technologies de l'information (http://www.autoroute.gouv.qc.ca/publica/politique_fran.htm).

²⁵ L'enquête publique en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, le contrôle d'approbation référendaire, l'appel d'objections et l'audience publique sont les processus de consultation examinés en annexe.

principes découlent de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (L.Q. 2001, c. 32, ci-après citée « LCJTI »).

En ce qui concerne les consultations menées par l'Assemblée nationale, par exemple en commission parlementaire, les principes énoncés dans la LCJTI sont applicables, sous réserve des privilèges parlementaires. Ces derniers ont préséance sur les dispositions de la loi.

A- L'avis préalable de consultation

Généralement, tout processus de consultation doit être précédé d'un avis, publié dans un journal, et informant les personnes que l'on désire consulter, de l'objet, de la date, du lieu, des délais et des modalités de la consultation. Par exemple :

- dans le cas d'une commission d'enquête, les commissaires doivent donner avis de la date et du lieu de leur première réunion dans deux journaux français et deux journaux anglais (art. 5, al. 2 de la *Loi sur les commissions d'enquêtes*);
- une audience publique du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) en vue d'examiner les impacts sur l'environnement de certains projets (art. 31.3 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*) est précédée d'un avis publié dans les journaux. Le BAPE annonce aussi l'audience par communiqué de presse et sur son site Internet (art. 5 des *Règles de procédure relatives au déroulement des audiences publiques*).
- les mécanismes d'appel d'objections d'un règlement ou d'une décision sont précédés d'un avis accompagnant le projet de règlement ou de décision et qui doit être publié dans la *Gazette officielle du Québec* (lorsqu'il s'agit d'un appel d'objections en vertu de la *Loi sur les règlements*) ou dans un journal diffusé dans la municipalité (dans le cas d'un projet de règlement divisant la municipalité en districts électoraux en vertu de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*);
- la procédure de contrôle d'approbation référendaire en vertu de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités* est précédée d'un avis public.

Virtualisation :

Un avis dans un journal est un document sur support papier. La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (ci-après citée LCJTI) affirme le principe de l'interchangeabilité des supports portant l'information du document (art. 2 al. 2). Un avis peut être un document porté sur un support faisant appel aux technologies de l'information, qu'elles soient électronique, magnétique, optique, sans fil ou autres ou faisant appel à un combinaison de technologies, c'est-à-dire un document technologique. C'est donc dire que l'avis de consultation peut emprunter n'importe quel autre support, par exemple, un avis sur un site web.

De plus l'article 71 de la LCJTI prévoit expressément que la notion de document de la loi s'applique, entre autres, à un « journal ». La loi repose sur une notion de document élaborée de manière à y inclure tous les supports afin d'assurer la neutralité technologique de la loi.

Toutefois, l'avis dans les journaux doit demeurer car la loi affirme aussi le principe de la liberté ou non de se procurer certaines technologies pour la transmission de documents (art. 29). En effet, on ne peut contraindre une personne à recevoir un document au moyen d'une technologie dont on ne dispose pas et exiger de quelqu'un qu'il se procure un support ou une technologie spécifique pour transmettre ou recevoir un document.

Donc, un avis de consultation sur un support faisant appel aux technologies de l'information est possible mais il doit nécessairement s'ajouter aux avis publiés dans les journaux.

B- La consultation ouverte à tous

Dans certaines circonstances, par exemple lorsque la consultation est ouverte à la population en général ou à toute personne et qu'elle permet aux citoyens de soumettre leurs opinions, il ne s'avère pas essentiel que les qualités de la personne consultée ou son identité soient établies avec certitude. Il n'est donc pas nécessaire de vérifier la qualité de la personne consultée.

Virtualisation :

L'outil de consultation utilisé ne nécessite pas de vérifier l'identité et la qualité de la personne consultée.

C- La consultation limitée à une catégorie de personnes

Lorsque la consultation est limitée à une certaine catégorie de personnes (par exemple, « toute personne habile à voter », « propriétaire intéressé par l'expropriation », « tout électeur », « propriétaire de l'immeuble »), généralement lorsqu'un véritable droit de veto est accordé à certaines catégories de citoyens, la loi prévoit la vérification de la qualité de la personne consultée.

Vérifier la qualité de la personne consultée nécessite d'obtenir un degré de certitude sur les faits suivants :

- l'identité de la personne consultée (généralement par la présentation de pièces d'identité);
- que c'est de cette personne qu'émane le document, que ce soit une opposition, un commentaire, un mémoire, un rapport (cette certitude s'obtient généralement par la signature du document);
- que cette personne a la qualité pour être consultée (généralement par la vérification, la comparaison et l'appariement de listes ou registres (ex : liste électorale) ou parfois, par le serment de la personne).

Virtualisation :

Si on virtualise un tel type de consultation, les outils électroniques devraient permettre d'authentifier les intervenants avec un degré équivalent de certitude.

1. L'identité de la personne consultée

La confirmation de l'identité de la personne consultée peut se faire au moyen d'un document, entre autres un certificat, dont l'intégrité est assurée, et qui peut être transmis sur tout support. Les renseignements confidentiels que le document ou le certificat comporte doivent cependant être protégés (art. 40 de la LCJTI).

La confirmation de l'identité des personnes doit d'abord s'appuyer sur la vérification. Le processus de vérification de la qualité d'une personne, c'est-à-dire examiner en confrontant avec les faits pour déterminer l'identité d'une personne, doit se faire dans le respect de la loi. De même, la vérification d'identité ne doit pas se faire moyennant une intrusion dans la vie privée de la personne ou une collecte non autorisée de renseignements personnels la concernant. La vérification peut être faite, entre autres moyens, à partir du registre de l'État civil ou celui de la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales.

La vérification de l'identité d'une personne peut aussi s'effectuer à partir d'une caractéristique personnelle (ex : les mesures biométriques suivant certaines balises énoncées à l'art. 44 de la LCJTI), d'une information particulière qu'elle connaît (nom, mot de passe, numéro d'identification personnel, code secret... tout dépendant de la situation ou de la transaction en jeu) ou d'un objet qu'elle possède (carte à puce, signature numérique...).

Cette vérification peut être effectuée, sur place ou à distance, par constatation directe ou au moyen de documents dont l'intégrité est assurée et qui peuvent être disponibles sur différents supports pour consultation sur place ou à distance.

Des obligations incombent à une personne qui utilise un document technologique pour preuve de son identité : elle doit en préserver l'intégrité, et si le document circule sur un réseau de communication, elle doit le protéger contre l'interception et en assurer la confidentialité (art. 41 de la LCJTI).

L'article 42 de la LCJTI prévoit l'équivalent fonctionnel des pièces d'identité dans l'univers des technologies de l'information. Ainsi, si une loi requiert de fournir une carte ou une pièce d'identité, cette exigence peut être satisfaite au moyen d'un document technologique si le support le permet.

2. Le lien entre la personne consultée et le document qu'elle produit : la signature

Dans l'univers du papier, la signature est le moyen généralement utilisé afin d'établir ce lien entre une personne et un document émanant du signataire. Pour ajuster le cadre juridique aux caractéristiques des documents établis en faisant usage des technologies de l'information, la LCJTI organise le régime juridique des divers moyens par lesquels il est possible d'établir un lien entre un document et une personne, une association, une société ou l'État.

La loi ne précise pas les moyens ou procédés pour établir ce lien. Le lien peut être assuré par tout procédé ou par une combinaison de moyens, du moment qu'ils permettent d'atteindre les résultats énoncés à l'article 38, c'est-à-dire identifier le document, au besoin sa provenance et sa destination et confirmer l'identité d'une personne et son lien avec le document identifié. Ce lien peut être confirmé par un certificat (art. 47).

La signature est l'un des moyens pour établir le lien entre une personne et un document (article 39). Elle peut être apposée au document par tout procédé qui satisfait aux exigences de l'article 2827 du *Code civil* du Québec, et ce, quel que soit le support du document. Cette notion de signature, neutre technologiquement, inclut la signature électronique mais n'est pas limitée à celle-ci. Le choix des moyens est offert pour apposer la signature d'une personne sur un document (art. 75).

3. La qualité de la personne consultée

Un certificat d'attribut (art. 47), par la vérification et l'appariement de faits, peut servir à confirmer la qualité nécessaire pour savoir si une personne a le droit de participer à la consultation (personne habile à voter, propriétaire, électeur...)

Dans un contexte de cyberconsultation, il est possible d'obtenir la confirmation de l'identité de la personne consultée (par un document technologique, tel un certificat), que c'est bien de cette personne qu'émane le document (par la signature par tout procédé ou par un certificat), et que cette personne a la qualité pour être consultée (par un certificat d'attribut).

D- La consultation par transmission de documents

Dans un processus de consultation, les personnes consultées font part de leurs opinions soit par l'envoi de mémoires, de commentaires, d'objections ou d'oppositions, ou soit qu'elles manifestent leur volonté, par exemple par leur signature dans un registre.

On exige souvent la transmission du document en plusieurs exemplaires. Et on exige cette transmission avant l'expiration d'un délai précisé dans l'avis de consultation.

Virtualisation :

1. Le document

La LCJTI n'oblige personne à produire un document ou à effectuer une communication au moyen d'une technologie spécifique de l'information. Le principe de la liberté de choix du support est reconnu à l'utilisateur (voir articles 2 et 29). La loi facilite les échanges au moyen des technologies de l'information, sans diminuer la valeur et l'importance des moyens de communication traditionnels que sont les documents sur support-papier. Ceux qui désirent utiliser une technologie de l'information pour effectuer une communication peuvent le faire, en sachant que la valeur juridique de cette communication est reconnue. Ceux qui préfèrent plutôt s'en tenir au support-papier peuvent continuer à le faire ; ils ne sont pas tenus de produire un document au moyen des technologies de l'information, ni de recevoir un document technologique s'ils ne le désirent pas.

Un mémoire, un commentaire, une objection ou une opposition sont forcément consignés sur des documents au sens de la LCJTI et peuvent être présentés sur un support qui fait appel aux technologies de l'information étant donné le principe de la liberté de choix des supports (art. 2).

2. La transmission du document

En vertu de l'article 28 de la LCJTI, on peut utiliser tout mode de transmission approprié à son support, sauf si la loi exige l'emploi exclusif d'un mode spécifique de transmission. C'est le principe de la liberté des modes de transmission qui est ici affirmé.

La transmission d'un mémoire, d'un commentaire, d'une objection ou d'une opposition peut donc se faire par courrier électronique, par télécopie, etc. Mais étant donné le principe de la liberté de se procurer ou non certaines technologies pour la transmission de documents (art. 29), une personne qui désire transmettre sa contribution selon un mode traditionnel peut continuer à le faire et elle doit avoir la possibilité de le faire.

L'article 30 énonce les conditions pour que le mémoire, le commentaire, l'objection ou l'opposition, reçu sous forme de document technologique, ait la même valeur que le document transmis. Pour ce faire, le mode de transmission choisi doit permettre de préserver l'intégrité, tant du document expédié que de celui qui est reçu. La documentation établissant la capacité d'un mode de transmission de préserver l'intégrité doit être disponible pour production en preuve, le cas échéant.

3. La transmission en plusieurs exemplaires

Lorsque les exigences légales d'une consultation prévoient l'obligation de transmettre plusieurs exemplaires, par exemple d'un mémoire ou d'un commentaire, cette obligation peut être satisfaite au moyen d'un seul exemplaire ou copie si le mémoire ou le commentaire est un document technologique (art. 32).

4. La date de remise du document

Si une date de remise du mémoire, du commentaire, de l'objection ou de l'opposition est prévue et que ce dernier est sur support technologique, la LCJTI prévoit des présomptions pour aider à déterminer le moment de l'expédition et de la réception d'un tel document technologique. Le document ainsi reçu bénéficie aussi d'une présomption d'intelligibilité (art. 31).

Par exemple, lorsque le geste marquant le début du parcours d'un document vers l'adresse active du destinataire est accompli et ne peut être contremandé ou ne l'a pas été, il y a présomption de transmission du document (par exemple, cliquer sur le bouton « envoyer »).

Ensuite, la réception d'un document technologique est présumée, lorsque le document devient accessible :

- à l'adresse de l'emplacement que le destinataire a indiquée à quelqu'un afin de recevoir le document. Par exemple, un document ne sera présumé reçu que dans les cas où deux personnes s'entendent sur l'emplacement retenu pour échanger des documents au moyen des technologies de l'information; ou
- à l'adresse que le destinataire représente publiquement être un emplacement où il accepte de recevoir les documents qui lui sont destinés, dans la mesure où cette adresse est active au

moment de l'envoi. Par exemple, un document sera présumé reçu s'il est accessible à l'adresse courriel d'une personne ou d'un organisme qui l'a annoncé publiquement.

Enfin, le document reçu bénéficie d'une présomption d'intelligibilité, à moins d'avis contraire envoyé à l'expéditeur dès l'ouverture du document. Par conséquent, il faut prévoir un mécanisme afin d'alerter de la non réception d'un document.

Des moyens de preuve permettent aussi d'établir le moment de l'envoi ou de la réception d'un document technologique (art. 31, dernier al.)²⁶. Ainsi une personne qui présente un mémoire sur un support faisant appel aux technologies de l'information et qui estime nécessaire d'avoir une preuve de l'envoi de son mémoire serait avisée d'exiger un accusé de réception.

E- La consultation par la tenue d'audition publique

Une consultation peut, en plus de la transmission de documents, recueillir l'opinion ou les informations des personnes en présence de l'organisme qui effectue la consultation. Par exemple :

- Lors d'une enquête publique, les commissaires doivent, dans un délai raisonnable après leur nomination, avoir des réunions pour tenir l'enquête, à l'endroit où la preuve nécessaire peut être recueilli (art. 5, al. 1 de la *Loi sur les commissions d'enquête*).
- Le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) a pour fonctions d'enquêter sur toute question relative à la qualité de l'environnement que lui soumet le ministre et de faire rapport à ce dernier de ses constatations ainsi que de l'analyse qu'il en a faite. Il doit tenir des audiences publiques quand le ministre le requiert, par exemple, lorsqu'il s'agit d'évaluer et d'examiner les impacts sur l'environnement de certains projets (art. 31.3 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*). Les audiences publiques sont conduites par un ou plusieurs membres du Bureau²⁷. L'audience est publique et doit être tenue dans un endroit accessible à la population (art. 12 des *Règles de procédure relatives au déroulement des audiences publiques*). À l'audience, le requérant explique d'abord les motifs de sa demande d'audience et l'initiateur résume et explique les éléments du dossier déposé à l'appui de son projet, dont l'étude d'impact (art. 23 et 24). Il est loisible à toute personne d'adresser des questions pertinentes pour compléter l'information fournie (art. 26). Dans la deuxième partie de l'audience, les membres du Bureau entendent toute personne qui dépose un mémoire ou qui désire faire connaître oralement son opinion et ses suggestions sur le projet, l'étude d'impact, la révision technique ou tout autre document faisant partie du dossier (art. 27).

26 Cela peut être un bordereau d'envoi, un accusé de réception ou par la production des renseignements conservés avec le document lorsqu'ils garantissent les dates, heure, minute, seconde de l'envoi ou de la réception et l'indication de sa provenance et sa destination ou par un autre moyen convenu qui présente de telles garanties.

27 Les membres du Bureau possèdent, pour les fins des enquêtes qui leur sont confiées, les pouvoirs et l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, sauf celui d'imposer une peine d'emprisonnement (art. 6.5 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*).

Ensuite, la commission peut entendre toute personne afin de rectifier des faits relatifs au dossier qui ont été soulevés durant l'audience (art. 29).

Les personnes sont alors convoquées et parfois même assignées à comparaître devant l'organisme qui fait la consultation. On peut leur demander de déposer des documents. Par exemple :

- Lors d'une commission d'enquête, les commissaires ont le pouvoir, par une assignation sous leur signature, de faire comparaître devant eux, au lieu et place y spécifié, toute personne dont le témoignage peut se rapporter au sujet de l'enquête. Les commissaires, ou l'un d'eux, peuvent contraindre toute personne à déposer devant eux les livres, papiers, documents et écrits qu'ils jugent nécessaires de connaître pour découvrir la vérité (art. 9 de la *Loi sur les commissions d'enquête*).
- Les membres du BAPE peuvent convoquer à l'audience, en plus de l'initiateur du projet et de celui qui a demandé la tenue de l'audience, toute autre personne dont on considère le témoignage nécessaire (art. 20 des *Règles de procédure relatives au déroulement des audiences publiques*).

Virtualisation :

1. Audition en présence virtuelle

Lors d'une commission d'enquête, les réunions des commissaires doivent être tenues dans un lieu physique où il est possible d'assigner et d'entendre des témoins et de prendre connaissance de cette preuve. Il s'agit donc d'un lieu où l'on peut écouter et/ou voir des personnes qui témoignent. La téléconférence et même la vidéoconférence, dans le cas où la crédibilité du témoin est une question importante, pourraient être des technologies possibles pour recevoir des témoignages si ces installations permettent de recevoir effectivement et équitablement la preuve.

En ce qui concerne l'audience tenue par le BAPE, elle comprend les exposés du requérant et de l'initiateur et une période consacrée aux questions du public pour compléter les informations fournies. Les membres du Bureau entendent aussi toute personne qui dépose un mémoire ou qui désire faire connaître oralement son opinion et ses suggestions sur le projet. L'utilisation de certaines technologies peut permettre de tenir ces échanges bidirectionnels lors de ces auditions. Ce type de consultation implique donc l'utilisation d'un outil de type synchrone (qui se déroule en temps réel) comme une vidéoconférence ou téléconférence qui permet d'interagir en direct.

Autre exemple : l'article 20 de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités* prévoit que lors des assemblées convoquées pour examiner la division possible du territoire en districts électoraux « les personnes présentes peuvent faire des représentations verbales ou déposer des documents ». Cela semble supposer la présence physique des personnes qui interviennent. Mais un organisme pourrait compléter une assemblée publique par des modes de consultation en ligne si les procédés utilisés permettent l'interaction avec les personnes qui mènent les consultations et que le choix des supports assure la même qualité des interventions. On pourrait penser que la présence des intéressés puisse se réaliser par le biais d'une téléconférence, d'une vidéoconférence ou par d'autres moyens de ce type.

Ainsi, on peut tenir des auditions dans un lieu physique accessible au public, recevoir les témoignages de personnes ou d'organismes en personne ou au moyen d'une technologie de l'information qui rend compte de l'interaction, et enregistrer ou filmer les auditions ou réunions sur Internet.

L'article 2 de la LCJTI reconnaît au citoyen le choix d'utiliser le support ou la technologie de son choix, à moins que la loi n'exige l'emploi exclusif d'un support. Il est donc possible d'offrir à une personne ou à un organisme qui le désire d'être entendu, de témoigner ou d'interagir en présence physique ou par l'entremise des supports ou des technologies de son choix étant donné le principe de la liberté de choix des supports.

L'utilisation des technologies de l'information peut même faciliter la comparution des témoins qui devraient autrement se déplacer.

2. La convocation et l'assignation de témoins

L'assignation ou la convocation s'effectue au moyen d'un document au sens de l'article 3 de la LCJTI et en vertu des principes de la liberté de choix des supports et de l'interchangeabilité des supports portant l'information (art. 2), ce document peut se trouver sur n'importe quel support, dont ceux faisant appel aux technologies de l'information, qu'elles soient électronique, magnétique, optique, sans fil, etc., dans la mesure où ce choix respecte les règles de droit.

Lorsque la loi exige la signature de l'assignation, cela pourra être fait, entre autres, à l'aide de la signature électronique. La signature peut être apposée au document par tout procédé qui satisfait aux exigences de l'article 2827 du *Code civil*, et ce, quel que soit le support du document (art. 39). L'usage d'une signature électronique est donc tout à fait possible si cette dernière constitue une marque personnelle utilisée couramment pour manifester son consentement. La signature d'un commissaire, par exemple, apposée à une assignation sur support électronique lui sera opposable si l'intégrité du document est assurée et qu'au moment de la signature et depuis, le lien entre la signature et le document est maintenu (art. 39, al. 2).

Une assignation ou une convocation sur support faisant appel aux technologies de l'information aura la même valeur juridique que celle sur support papier. En effet, la loi reconnaît la même valeur juridique à des documents sur des supports différents s'ils portent la même information, si leur intégrité est assurée et s'ils respectent tous deux les règles de droit qui les régissent. Alors, ils deviennent interchangeables : l'un peut remplacer l'autre et ils peuvent être utilisés simultanément ou en alternance et aux mêmes fins (article 9).

Quoiqu'il soit possible d'assigner ou de convoquer un témoin par voie électronique, nul n'est tenu d'accepter de recevoir un document sur un autre support que le papier ou au moyen d'une technologie dont il ne dispose pas (art. 29). Donc, en pratique, c'est une possibilité qui peut être offerte après que la personne concernée ait manifesté un choix en ce sens. Par exemple, une convocation peut être faite au moyen d'un document technologique et transmise par courriel par exemple, en particulier aux personnes qui ont choisi ce mode de transmission pour leur contribution.

3. La preuve par témoignage

Pour servir de preuve, les documents technologiques, que ce soit un témoignage par vidéoconférence ou téléconférence, doivent être associés à la personne de laquelle ils émanent. L'article 38 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* traite des moyens afin d'établir un lien entre un document technologique et une personne. La loi ne précise pas les moyens ou procédés pour établir ce lien. Le lien peut être assuré par tout procédé ou par une combinaison de moyens du moment qu'ils permettent d'atteindre les résultats énoncés à l'article 38, c'est-à-dire identifier le document, au besoin sa provenance et sa destination, et confirmer l'identité d'une personne et son lien avec le document identifié. Ce lien pourrait se faire au moyen d'un document, tel un certificat (art. 47), dont l'intégrité est assurée.

4. Le dépôt de documents

Le dépôt de documents peut être sous forme de documents technologiques et en vertu de la LCJTI, ces documents ont la même valeur juridique que leurs équivalents sur support papier.

En effet, l'exigence de l'écrit ne se confond pas avec l'utilisation du support papier. La loi affirme le principe de l'équivalence des documents sur supports différents s'ils contiennent la même information. Cette équivalence n'a lieu que si chacun des documents respecte les règles de droit qui le régissent. Il faut que l'intégrité de chacun d'eux soit assurée. Alors ils deviennent interchangeables. Chacun des documents peut être utilisé et l'un peut servir à reconstituer l'autre en cas de perte (art. 9).

Notons aussi que l'article 5 de la LCJTI précise que la valeur juridique d'un document, notamment le fait qu'il puisse produire des effets juridiques et d'être admis en preuve, n'est ni augmentée ni diminuée pour la seule raison qu'un support ou une technologie spécifique ait été choisi. Le document dont l'intégrité est assurée a la même valeur juridique, qu'il soit sur support papier ou sur un autre support, dans la mesure où, s'il s'agit d'un document technologique, il respecte par ailleurs les mêmes règles de droit.

La valeur juridique d'un document dépend ainsi de son intégrité. L'intégrité d'un document résulte de deux éléments : premièrement, on considère que l'intégrité d'un document est assurée lorsqu'il y a possibilité de vérifier que l'information n'en est pas altérée et qu'elle est maintenue dans son intégralité. Deuxièmement, il faut que le support portant l'information procure à celle-ci la stabilité et la pérennité voulues (art. 6, al. 1). Il ne faut pas que l'information soit volatile ou susceptible de disparaître ou d'être modifiée sans que l'on puisse s'en apercevoir.

F- La consultation, l'archivage et la conservation des documents obtenus dans le cadre de processus cyberdémocratiques

Les documents obtenus dans le cadre d'un processus cyberdémocratique sont en principe sujets au droit d'accès découlant des exigences prévues dans la législation sur l'accès aux documents des organismes publics. Mais la consultation de documents technologiques doit être assortie de mesures de protection des renseignements personnels ou autrement confidentiels. Leur conservation doit se faire de manière à assurer la protection des renseignements personnels. L'archivage doit être également l'objet de certaines attentions.

En tout état de cause, il importe d'informer les participants des conditions auxquelles les documents soumis de même que les autres données déposées ou autrement captées dans le cadre du processus de cyberconsultation seront accessibles, conservés, archivés et détruits.

1. L'accès aux documents détenus dans le cadre du processus

Les organismes vont devoir fixer la durée de diffusion des contributions via Internet, une fois le processus de consultation terminé. Cette diffusion vise à assurer la transparence du processus et s'inscrit dans le respect du droit à l'information des citoyens. Il est donc important que les documents et autres données recueillis lors de la cyberconsultation soient accessibles en ligne. Toutefois, une telle diffusion entraîne des coûts pour les responsables et les gestionnaires des outils de consultation en ligne. Il est possible que les organismes prévoient, après une certaine période décrite dans le calendrier de conservation, d'autres mécanismes ou d'autres supports permettant d'assurer la disponibilité de l'information.

Lorsqu'une personne a accès à un document, celui-ci doit être consultable directement ou en faisant appel aux technologies de l'information (art. 23 de la LCJTI). Ainsi, un document peut être examiné par l'accès à une copie du document, à un document résultant d'un transfert ou à une copie de ce dernier. Toutefois, il doit y avoir un équilibre réaliste entre le choix d'une personne quant au support ou la technologie permettant l'accès au document et la possibilité —ou la capacité— de répondre à ce choix.

Un organisme qui confie un document technologique à un prestataire qui doit en assurer la garde doit informer ce prestataire des protections que requiert le document en ce qui a trait à la confidentialité de l'information. Le prestataire est tenu d'en assurer la sécurité, d'en préserver l'intégrité et d'en protéger la confidentialité (art. 26 de la LCJTI).

L'article 25 de la LCJTI pose des exigences afin de protéger les renseignements confidentiels lors de la consultation de documents technologiques. La personne responsable de l'accès à un tel document technologique doit prendre les mesures de sécurité propres à en assurer la confidentialité.

Au nombre des moyens qui peuvent être utilisés, il y a le contrôle d'accès effectué au moyen :

- d'un procédé de visibilité réduite (par exemple, rendre des données invisibles à l'écran);
- d'un procédé qui empêche une personne non autorisée de prendre connaissance du renseignement (par exemple, en exigeant que les personnes autorisées donnent un mot de passe avant d'accéder à l'information); ou
- selon le cas, d'avoir accès autrement au document ou aux composantes qui permettent d'y accéder (par exemple, le système doit être configuré de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'accéder de façon détournée à un document ou à un renseignement confidentiel).

Dans le cas des documents contenant des renseignements personnels et qui sont rendus publics pour une finalité particulière, les fonctions de recherche extensives doivent être restreintes à cette finalité (art. 24 de la LCJTI).

Dès lors qu'un organisme est tenu de conserver un document, il a le devoir d'en assurer l'intégrité et l'accessibilité. Il doit veiller à la disponibilité du matériel permettant de le rendre accessible et de l'utiliser aux fins auxquelles il est destiné (art. 19 de la LCJTI). Par exemple, il doit disposer du logiciel ou du matériel nécessaire pour que l'on puisse prendre connaissance du document. L'article 20 de la LCJTI précise le droit de détruire le document dont l'information a été transférée. Il prévoit selon quelles conditions une personne peut détruire les documents dont la loi exige la conservation et qui ont fait l'objet d'un transfert.

Lorsqu'un document technologique est modifié durant la période pendant laquelle il doit être conservé, des conditions doivent être respectées afin d'en préserver la valeur juridique en dépit de la modification (art. 21 de la LCJTI). Si ces conditions n'étaient pas observées, il pourrait être considéré que la modification de l'information constitue une altération du document, ce qui lui ferait perdre son intégrité, qui fonde sa valeur juridique. Pour certaines cyberconsultations, cela pourrait avoir un impact sur la validité même des décisions qui s'ensuivront.

2. L'archivage et la conservation des documents

Il faut informer les citoyens des conditions encadrant l'archivage des documents et autres données recueillies dans le cadre du processus. Cette information doit être disponible dès le début du processus.

Suivant la nature de la consultation, il pourra être nécessaire de prévoir que les contributions demeureront accessibles au public —en ligne ou autrement— pendant un laps de temps plus ou moins long.

Pour certaines consultations, il faut prévoir la possibilité d'accès pendant une période indéfinie tandis que pour d'autres, une période plus limitée sera jugée suffisante. Évidemment, la règle d'or en ces matières est de vérifier les exigences de la loi régissant l'organisme ou le processus de consultation concerné.

Si la loi est silencieuse, il faut évaluer jusqu'à quel point il est nécessaire de tenir les contributions à la disposition du public. Suivant le type de politique concernée, on pourra prévoir que les contributions devront demeurer disponibles tant et aussi longtemps que la politique découlant du processus de consultation sera en place.

Dans d'autres situations, on pourra juger suffisant de tenir en ligne les contributions à la disposition du public pour une période plus courte.

L'archivage présente des enjeux relatifs, d'une part, à la protection des renseignements personnels et, d'autre part, à la diffusion et à la conservation des documents et autres données recueillies lors d'un processus essentiellement à caractère public. L'organisme responsable du processus de cyberconsultation doit informer, entre autres sur:

- La période de conservation des documents.
- La période de conservation des renseignements identifiant ou permettant d'identifier un citoyen contenus dans les contributions.

- Les techniques mises en place pour permettre l’anonymisation des contributions.
- La période de diffusion des documents et autres données sur le site web dédié à la cyberconsultation.
- Le support sur lequel les documents et autres données seront conservés et rendus accessibles une fois ceux-ci retirés du site web.

L’établissement d’un tel calendrier est une obligation découlant de la *Loi sur les archives* qui dispose que « tout organisme public doit établir et tenir à jour un calendrier de conservation qui détermine les périodes d’utilisation et les supports de conservation de ses documents actifs et semi-actifs et qui indique quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés » (art. 7). Ce calendrier doit être soumis à l’approbation du ministre de la Culture et des Communications (art. 8).

Tout document présentant une valeur archivistique, historique ou patrimoniale doit être conservé sur son support d’origine. L’objectif visé par ces dispositions est de préserver la mémoire collective. Cela peut signifier que des séquences de vidéoconférences auraient à être conservées.

Les critères déterminant si le document possède une valeur archivistique, historique ou patrimoniale sont élaborés par le gouvernement qui exerce ce pouvoir en vertu du premier paragraphe de l’article 69 de la LCJTI.

En ce qui concerne la protection des renseignements personnels, le principe de la détention limitée dans le temps de ces renseignements demeure applicable. La *Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit que :

73. Lorsque l’objet pour lequel un renseignement nominatif a été recueilli est accompli, l’organisme public doit le détruire, sous réserve de la Loi sur les archives (chapitre A-21.1).

C’est pourquoi dans toutes les situations où le processus n’a pas un caractère public, il pourra être nécessaire de limiter l’accès ou de procéder à la dépersonnalisation de ces renseignements. Les différents textes en la matière exigent l’archivage ou la destruction des documents contenant de tels renseignements lorsque la finalité pour laquelle ils furent recueillis est accomplie.

Il n’est pas facile de déterminer quand l’objet d’une cyberconsultation est accompli, ou encore à quel moment est-il possible d’affirmer que la conservation des contributions des citoyens à un tel processus n’est plus nécessaire. Mais on peut postuler que lorsqu’un citoyen est invité à faire part de son point de vue dans le cadre d’un processus public de consultation portant sur une matière d’intérêt public, on n’est pas dans le domaine de la protection des renseignements personnels. Le citoyen participe à un exercice public et il n’est pas conforme aux exigences élémentaires de l’État de droit de considérer qu’un citoyen aurait la possibilité de demander d’effacer ce qui est devenu une composante d’un corpus public.

De plus, les principes et les dispositions de la *Loi sur les archives* doivent être respectés afin que les citoyens et toute personne intéressée puissent accéder en tout temps aux contributions découlant de la cyberconsultation.

Ces contributions comportent en effet des éléments qui ont été pris en considération par les pouvoirs publics au moment de l'adoption des politiques, des textes et autres initiatives. Ces contributions font partie du « domaine public », il est donc important pour des raisons archivistiques, historiques ou patrimoniales de pouvoir les consulter à l'issue de la consultation. Très souvent, la crédibilité même du processus de consultation tient à la possibilité de retrouver les contributions qui ont été prises en compte lors d'une décision.

L'organisme doit donc évaluer, pour chaque cyberconsultation, pendant combien de temps les contributions devront être conservées. La détermination de cette période découle forcément de la finalité initialement déclarée du processus. Il faut indiquer les raisons pour lesquelles ces contributions doivent identifier les citoyens qui ont contribué.

La conservation et la diffusion des renseignements personnels doivent se faire dans le respect des dispositions relatives à la protection des renseignements personnels. Dès lors, la diffusion des renseignements personnels ne doit s'envisager que dans les cas où cela s'avère nécessaire à la finalité et à l'intégrité même du processus. Les organismes doivent informer les citoyens, entre autres :

- De la durée pendant laquelle les documents et autres données seront conservés et diffusés sur le site web dédié à la cyberconsultation.
- Des raisons pour lesquelles les documents et autres données seront conservés et diffusés après la clôture du processus de cyberconsultation.
- Des moyens pris pour assurer, le cas échéant, l'anonymisation des documents qui seraient conservés et diffusés après la clôture du processus de cyberconsultation.

3. La conservation des données biométriques

Si des données biométriques ont été recueillies, par exemple l'image de personnes captée par vidéo, il faut s'assurer que leur conservation s'effectue dans le respect des exigences en matière de protection des données personnelles. La Commission d'accès à l'information exerce un pouvoir étendu à l'égard des banques de données biométriques (art. 45 de la LCJTI). Elle peut rendre toute ordonnance sur les règles qui gouverneront la confection, l'utilisation, la consultation, la communication et la conservation, y compris l'archivage ou la destruction de telles banques. Elle peut aussi en suspendre ou interdire la mise en service ou en ordonner la destruction, si ses ordonnances ne sont pas respectées ou si la banque porte atteinte au respect de la vie privée.

4. Le transfert de support

Les articles 17 et 18 de la LCJTI traitent du processus de changement du support de l'information. Par exemple, on vise ici les opérations telles que celles consistant à transférer une photo sur support papier vers un CD, à transférer l'information contenue sur une bande sonore vers un disque CD, à imprimer sur papier un document numérique.

Il est possible de transférer l'information d'un document vers un support faisant appel à une technologie différente sans que le document ne perde sa valeur juridique. Pour assurer le maintien de la valeur juridique d'un document lors d'un transfert, celui-ci doit être documenté; il faut être en mesure de démontrer, au besoin, que le document résultant du transfert comporte la même information que le document source et que son intégrité est assurée (art. 17 de la LCJTI).

L'article 18 vient faciliter l'admission en preuve des documents résultant de tel transfert. Cette disposition exclut toute règle de preuve pouvant s'opposer à l'admissibilité d'un document résultant d'un tel transfert.

Par conséquent, les organismes peuvent décider de changer le support des informations en prenant soin de respecter les conditions énoncées dans la LCJTI. Toutefois, il faut informer le citoyen de ce changement de support et des nouvelles modalités de diffusion retenues.

5. La destruction

Le plus souvent, les documents recueillis au cours d'un processus de consultation devront être conservés. Mais la conservation peut s'envisager sur un autre support. Alors, l'article 20 de la LCJTI précise les conditions du droit de détruire le document dont l'information a été transférée. Il prévoit selon quelles conditions une personne peut détruire les documents dont la loi exige la conservation et qui ont fait l'objet d'un transfert. La destruction des documents pour lesquels la loi n'exige pas de conservation relève du bon vouloir de leur propriétaire. Mais cette liberté peut avoir été limitée par un contrat obligeant à la conservation. L'article indique les conditions de destruction:

- Il faut préparer et tenir à jour des règles préalables à la destruction des documents ayant fait l'objet d'un transfert.
- Il faut s'assurer de la protection des renseignements confidentiels et personnels que peuvent comporter les documents devant être détruits. La destruction ne doit pas mettre en péril la confidentialité. Par exemple, les documents qui contiendraient des renseignements personnels doivent être détruits de manière à éviter qu'ils soient fortuitement entre les mains de personnes susceptibles d'en prendre connaissance.

Dans le cas des documents en la possession de l'État ou d'une personne morale de droit public, il y a obligation de s'assurer que la destruction est faite selon le calendrier de conservation établi conformément à la *Loi sur les archives*.

G- La consultation au moyen d'outils en ligne

Particulièrement lorsque la consultation est facultative ou est entourée d'un minimum d'exigences, l'utilisation du clavardage, de forums ou de listes de discussion sont des moyens qui peuvent compléter les auditions. Les exigences qui entourent leur utilisation dans un contexte de cyberdémocratie sont examinées dans le chapitre suivant.

III- Les exigences liées aux outils de consultation en ligne

Dans cette partie, les outils de consultation en ligne sont d'abord décrits, puis on fait état des risques généraux pouvant résulter de l'utilisation de l'un ou l'autre de ces outils dans le cadre de processus cyberdémocratiques. Enfin, des mesures, des précautions ou des politiques sont suggérées pour minimiser les risques.

A- Le site web et le portail

Les organismes qui veulent mettre en place un processus de consultation ou de participation en ligne vont généralement créer des sites dédiés à cette fin.

La mise en place d'un site web peut soulever divers enjeux. Dans le contexte de la cyberdémocratie, le site se présente souvent comme une porte d'entrée à la disposition des citoyens qui sont invités à faire connaître leur point de vue. Ceux-ci accèdent à des processus de consultation et participent à l'élaboration des politiques publiques. Comme le site est un lieu d'échanges et de diffusion d'information, son fonctionnement doit être encadré.

Quant au portail dédié aux consultations en ligne, il s'agit d'une série de liens hypertextes vers différentes informations relatives aux consultations. Il s'envisage comme étant une vitrine, une porte d'entrée vers les différents sites web de consultations. Un tel outil peut être développé et/ou hébergé à l'interne ou à l'externe pour un organisme. Dans ce dernier cas, il est recommandé de prévoir une entente entre le développeur et/ou l'hébergeur et l'organisme en ce qui concerne notamment la gestion et la responsabilité quant au contenu du portail et de la protection des renseignements personnels.

Les politiques et les précautions à prévoir lors de la mise en place d'un site web ou d'un portail de consultation sont évidemment tributaires des enjeux particuliers que soulèvent les questions faisant l'objet du processus cyberdémocratique concerné.

Un aide-mémoire pour faciliter la mise en place d'une cyberconsultation au moyen d'un portail ou d'un site web est présenté en annexe. Il fournit des informations à chaque étape du processus démocratique.

1. Les enjeux et risques lors de la mise en place d'un site ou d'un portail

a) La publication des contributions

La publication des points de vue et commentaires sur un site web dans le cadre d'un processus cyberdémocratique soulève des enjeux et doit forcément être encadrée de règles portées à la connaissance du public.

Les enjeux à considérer sont ceux qui découlent de toute activité de publication ou de diffusion au public. Le principe est celui de la liberté de diffuser toute information. Cependant, une telle diffusion ne doit pas porter atteinte aux droits des personnes à leur réputation, à leur vie privée, à leur image ainsi qu'à leurs droits d'auteur.

L'organisme qui met en place un tel site doit se doter d'une politique de publication. D'une façon générale, ce genre de politique délimite ce qui peut être diffusé sur le site. Elle informe le citoyen des exigences de publication et des conditions générales de fonctionnement du site. Elle traite des aspects suivants :

- les délais de publication
- les contributions reçues hors délai
- le changement de point de vue d'un citoyen
- la langue de la contribution
- le choix de publier ou non les contributions
- la prise en compte des contributions non publiées
- le droit de retirer les contributions par un citoyen
- les contributions multiples
- le degré d'identification de la personne et l'anonymat
- la conservation des contributions
- la responsabilité pour les informations diffusées
- les atteintes au droit d'auteur

Un responsable doit être désigné pour agir à titre d'**éditeur**. L'éditeur est investi de l'autorité de décider de ce qui sera diffusé sur le site. Il doit veiller au respect des règles qui régissent le processus cyberdémocratique. C'est lui qui doit s'assurer que tout le matériel placé sur le site respecte les lignes directrices sur la publication des informations sur le site web, adoptées par l'organisme, et approuve le matériel avant qu'il ne soit placé sur le site. C'est également lui qui répond des préoccupations et des plaintes concernant le matériel placé sur le site.

b) L'hébergement des mémoires des tiers

Des mémoires, rapports et autres documents rédigés par des tiers sont habituellement rendus disponibles en ligne. Cela permet d'alimenter les débats et réflexions et de compléter les documents de réflexion pouvant avoir été préparés pour le processus. Il convient d'informer les auteurs que les documents soumis seront publiés et d'informer sur les conditions de la diffusion de chaque document.

À l'égard des mémoires et autres documents soumis et diffusés sur le site, l'organisme en sera l'hébergeur. À ce titre, il ne sera pas responsable de la teneur de ces documents, sauf si on lui indique que les documents comportent des éléments illicites (art. 22 de la LCJTI). Alors, l'organisme a l'obligation d'agir avec diligence pour confirmer le caractère illicite et, le cas échéant, retirer le document.

c) La publication de listes de liens externes

– *La rubrique « Ressources » ou « Liens externes »*

Un portail ou un site web peut mettre à la disposition des citoyens une liste de liens vers d'autres sites en relation avec le processus démocratique. Ces liens font normalement partie de la rubrique « Ressources » ou « Liens externes » que le citoyen pourra consulter afin de connaître en profondeur le sujet qui fait l'objet du processus.

Il est recommandé d'apporter une attention particulière à la mise à jour de cette rubrique, notamment des liens Internet. En effet, si une telle journalisation n'est pas effectuée, les citoyens pourraient douter de la fiabilité de l'outil.

De plus, offrir à d'autres une liste de signets, de liens hypertextes peut comporter certains risques. Si les liens mènent vers des activités ou des informations qui sont illicites, cela pourrait engager la responsabilité de celui qui les offre. Mais la personne qui propose des signets ou un index n'est pas responsable tant qu'elle n'a pas connaissance du caractère illicite des activités se déroulant dans un site vers lequel elle propose un signet.

En effet, l'article 22 de la LCJTI comporte des dispositions relatives à la responsabilité découlant de la diffusion de ce type de liste. L'organisme ou la personne qui agit à titre d'intermédiaire pour offrir des services de référence à des documents technologiques, dont un index, des hyperliens, des répertoires ou des outils de recherche, n'est pas responsable des activités accomplies au moyen de ces services.

Toutefois, l'intermédiaire peut engager sa responsabilité, notamment s'il a de fait connaissance que les services qu'il fournit servent à la réalisation d'une activité à caractère illicite, et s'il ne cesse promptement de fournir ses services aux personnes qu'il sait être engagées dans une telle activité.

Ainsi, l'organisme doit se poser un certain nombre de questions avant de proposer des liens externes :

- les sites répertoriés ont-ils été visités au préalable?
- quelles sont les pratiques relativement à la tenue à jour des liens?
- l'utilisateur doit-il s'identifier avant d'accéder à la liste de signets?
- quel processus est suivi lorsqu'un lien est signalé comme étant problématique?

– *La publication de la liste des consultations*

Un portail dédié à la cyberconsultation publie généralement la liste des consultations antérieures et en cours. Là encore, il faut veiller à la journalisation des liens hypertextes pour garantir la fiabilité du portail. On doit évaluer les points suivants :

- Les consultations en cours sont-elles encore ouvertes ?
- Les liens vers les consultations sont-ils actifs ?

En effet, lorsqu'un citoyen clique sur un lien, si celui-ci n'est pas actif, cela peut le conduire à douter du sérieux de l'outil. Par conséquent, il convient de porter une attention particulière à la mise à jour des consultations en cours, afin d'éviter que ne soient ici publicisées des consultations dont la durée est expirée.

– *L'ajout de consultations par des tiers*

Dans le cadre de la journalisation de la liste des consultations en cours, on doit envisager la possibilité de recevoir des demandes afin d'ajouter un lien vers une consultation. Cette demande viendra généralement d'un ministère ou d'un organisme, mais il est possible qu'elle soit aussi le fait d'un citoyen, d'une organisation à but non lucratif, d'un groupe de pression ou de toute autre entité juridique.

En offrant une telle possibilité, le responsable du portail doit s'attendre à recevoir des demandes concernant des consultations frivoles ou dont le sujet est contraire à la loi ou aux bonnes mœurs. Pour éviter que ne soient affichées de telles demandes —qui viendraient nuire à la fiabilité du portail— il faut se doter d'une politique éditoriale insistant, d'une part, sur la catégorie de personnes pouvant soumettre une telle demande et, d'autre part, sur la procédure de vérification desdites demandes (recours à un modérateur, par exemple). En effet, si en principe sa responsabilité ne peut être engagée, il en va différemment s'il vient à connaître que la consultation vers laquelle pointe un lien est contraire à la loi et qu'il ne prend pas les mesures nécessaires pour rendre le lien inactif, conformément à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*.

Par conséquent, avant d'accéder à une demande d'ajout, le responsable du portail doit vérifier entre autres :

- Qui est à l'origine de la demande ?
- Quel est l'objet de la consultation ? Est-il ou non contraire à la loi ?
- La demande concerne-t-elle une consultation ou est-elle un moyen de porter atteinte à la vie privée, à la réputation, à l'honneur, à l'image et au droit d'auteur ?

d) Les moteurs de recherche, les index et les répertoires

Dans les sites consacrés, par exemple, à une consultation organisée par un ministère, un moteur de recherche peut être mis à la disposition des citoyens qui voudraient faire des recherches concernant le sujet débattu. Certaines précautions doivent être prises lorsque le site offre un moteur de recherche, un index ou des répertoires.

Dans ces cas, l'organisme qui fournit ces services de moteur de recherche, des index ou des répertoires, ne sera pas responsable des activités accomplies au moyen des ces services, parce qu'il n'a pas l'obligation d'exercer une surveillance sur les sites ou les contenus référencés. Il pourra devenir responsable dans les situations où il est informé, par exemple, que les services servent à la réalisation d'activités illicites et qu'il ne cesse promptement de les fournir (art. 22 de la LCJTI).

e) Le téléchargement de formulaires

Si le site consacré aux processus démocratiques en ligne permet de télécharger des formulaires d'un sondage ou d'une évaluation, certaines fonctionnalités doivent être prévues.

L'article 35 de la LCJTI prévoit l'obligation de fournir des instructions nécessaires pour que le citoyen qui utilise un « document préprogrammé », tel qu'un formulaire, puisse dans les meilleurs délais l'aviser d'une erreur commise ou disposer des moyens pour prévenir ou corriger une erreur.

Il faut également fournir des moyens afin que le citoyen soit en mesure d'éviter l'obtention d'un produit ou d'un service dont il ne veut pas ou qu'il n'obtiendrait pas sans l'erreur commise ou pour qu'il soit en mesure de le rendre ou, le cas échéant, de le détruire. Si ces fonctionnalités ne sont pas disponibles, la communication des informations sera inopposable à l'encontre de qui on veut l'invoquer.

f) La diffusion des comparutions en images et en sons

Les sites peuvent diffuser des images ou des enregistrements d'interventions de représentants des pouvoirs publics ou de citoyens prenant part à des consultations ou autres évènements publics organisés dans le cadre du processus consultatif. Par exemple, un site peut diffuser un discours d'un ministre, des débats entre citoyens, des discussions, les audiences d'une commission d'enquête, etc. Cette technique de lecture audio ou vidéo en transit repose sur le téléchargement de fichiers audio ou vidéo afin de permettre sa lecture en temps réel sans devoir attendre que le discours soit copié au complet dans l'ordinateur récepteur.

Le citoyen qui prend part à des consultations ainsi captées et diffusées sur Internet doit être informé des conditions de diffusion et de conservation de son image et de ses propos.

g) La boîte aux lettres en ligne « Contactez-nous »

Sur un site web ou un portail de consultation, la rubrique « Contactez-nous » doit présenter les différentes façons offertes aux citoyens pour contacter les personnes ressources – par courriel, par voie de formulaire électronique, par téléphone, par voie postale. Le fait de connaître le nom des fonctionnaires responsables et leurs coordonnées constitue un élément important dans le rapport de confiance entre les citoyens et les pouvoirs publics. En outre, cela permet d'établir, dès le début du processus, qu'il y a des personnes responsables à qui il est possible de s'adresser à tout moment.

Les personnes ressources doivent s'attendre à recevoir des demandes concernant les consultations, mais aussi des propos portant atteinte à la vie privée, à l'honneur et à la réputation des tiers, ou encore injurieux, diffamatoires, menaçants, en violation du droit d'auteur et du droit à l'image. En effet, le courriel peut également être utilisé à des fins contraires à la loi. La diffusion d'une politique quant à l'utilisation du courriel et quant au contenu des messages minimise ces risques.

Par ailleurs, concernant les demandes qui ne seraient pas liées comme tel à la consultation, l'organisme doit prévoir une procédure pour les gérer —réponse au citoyen en indiquant qu'il ne s'agit pas du bon service— transmission du message au service correspondant...

h) L'évaluation du site ou du portail par les citoyens

Lorsqu'un organisme offre aux citoyens la possibilité d'évaluer le site ou le portail pour connaître leurs réactions à l'égard de la mise en place d'un tel outil pour mener à bien des consultations ayant lieu électroniquement, il doit prendre une décision quant à la forme à donner au retour d'information —courriel (avec les risques que cela peut entraîner), évaluation sous forme de questions-réponses avec ou sans identification du répondant. Ce questionnement est particulièrement important au regard des renseignements personnels. En effet, réaliser un sondage peut nécessiter la collecte et la conservation de renseignements personnels.

Les sondages visent habituellement à recenser des opinions sur divers éléments du site, tels son contenu, sa politique ou encore sur certains sujets. Les informations recueillies dans le cadre d'un sondage peuvent aussi être réutilisées pour d'autres fins que la simple compilation d'opinions sur des questions précises.

Les sondages numériques nécessitent souvent que l'utilisateur s'identifie en inscrivant son adresse électronique ou d'autres renseignements dans une case à cet effet. Dans certains cas, il peut arriver qu'une autorisation de réutilisation des données soit prévue dans la politique d'utilisation du site, autorisant la vente des renseignements personnels à une autre entreprise ou leur utilisation à d'autres fins que celles du sondage. Cela aura parfois pour conséquence que l'adresse électronique de l'utilisateur sera incluse dans une liste d'envoi de courriel non sollicité. Au Québec, la collecte, la conservation et la communication de renseignements personnels doivent se faire conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels.

Il faut indiquer aux citoyens quels sont les renseignements recueillis et les usages prévus de ces renseignements. Dans les cas d'enquêtes où aucun renseignement personnel n'est collecté, les enjeux sont moins importants. L'objectif général du sondage doit être précisé afin que le citoyen sache de quelle façon ses commentaires et réponses seront utilisés.

2- Les mesures à prendre pour minimiser les risques

a) Partage des responsabilités entre le portail et les sites affiliés

Lors de la mise en place d'un portail, il importe de définir les responsabilités respectives du portail et des sites affiliés.

La mise en place d'un portail comporte des responsabilités à différents titres.

Il y a d'abord la responsabilité politique. Dès lors que survient un événement déplorable, fut-il un incident isolé, on pourra montrer du doigt ceux ou celles qui « auraient dû » ou qui n'auraient pas dû! On est ici dans le domaine de la responsabilité politique. Les perceptions de l'opinion publique sont ici cruciales. Il suffirait qu'un incident particulièrement médiatisé se produise pour que les médias s'interrogent sur les politiques, ou l'absence de politiques de l'organisme qui gère

le portail. Dans ce genre de circonstances, il est important pour l'organisme qui gère le portail d'être en mesure d'exposer quelles sont les lignes de conduite qu'il demande de suivre, quelles précautions sont prises, quelles approches sont privilégiées et quels sont les moyens d'éviter que des incidents ne se reproduisent plus.

Il se pose également la question de la responsabilité légale : en cas d'incident, il faut déterminer qui répond des fautes et des dommages. Une fois le portail mis à la disposition des organismes et du public en général, se pose nécessairement la question de savoir qui répond de ce qui s'y passe, des faits et gestes qui y surviennent. La question de savoir « qui » répond des informations ayant causé des dommages est de celles qui paraissent incontournables lorsqu'on entreprend la mise en place ou que l'on gère un environnement d'interactions sur Internet. À cet égard, il importe d'indiquer les responsabilités respectives du portail et celles des sites affiliés pour des matières telles que les informations diffusées, l'archivage de celles-ci de même que la gestion des renseignements personnels.

Les organismes ont une responsabilité pour les gestes et les omissions des personnes à leur service. En effet, ils ont une responsabilité à titre de commettant pour les fautes de leurs employés. Leurs employés sont en effet des personnes qui accomplissent des tâches, informent les clientèles et animent différentes activités.

Les portails sont aussi fréquemment en position d'intermédiaires techniques. Au Québec, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* prévoit des règles balisant la responsabilité des prestataires de services agissant, à divers titres, en tant qu'intermédiaire dans la recherche, l'hébergement, l'archivage ou la transmission de documents. Ces règles sont énoncées à l'article 22, pour la conservation et la référence à des documents, à l'article 26 pour la conservation et aux articles 36 et 37 pour la transmission. Ces dispositions précisent les règles permettant de déterminer la responsabilité des intermédiaires techniques.

Deux grandes familles de responsabilité incombent aux organismes publics. Ceux-ci ont des obligations générales d'agir avec prudence et d'informer adéquatement les citoyens faisant usage des services Internet. Les organismes publics ont en plus des obligations spécifiques à l'égard de la protection des renseignements personnels venant en leur possession à l'occasion de la fourniture de services Internet.

❖ *Informé adéquatement*

Le gestionnaire de portail a l'obligation d'informer adéquatement les personnes qui font usage des services mis à leur disposition, des caractéristiques et des risques associés à ces derniers.

Le gestionnaire de portail ne saurait être considéré comme le garant de tout ce qui peut se passer sur l'un ou l'autre des sites affiliés. Il a par contre l'obligation d'informer adéquatement les citoyens des éléments essentiels et des risques inhérents à l'usage d'Internet. En tant qu'intermédiaires, il doit agir avec diligence afin de faire cesser, dès qu'il en est informé, un abus ou rendre impossible l'accès à des informations qui s'avèrent contraires aux lois.

❖ **Préciser qui répond de quoi**

Le portail donne généralement accès à d'autres sites ayant leurs règles propres. Il est opportun de préciser les responsabilités incombant au portail et celles qui relèvent des différents sites. Par exemple:

Modèle de clause

Le portail ne fait que compiler les informations mais n'est pas responsable des décisions qui sont prises.

Le portail ne collecte pas d'informations personnelles.

b) Politique de publication

Lorsqu'un organisme met sur pied une consultation impliquant la publication des contributions, il doit se doter d'une politique de publication. Celle-ci doit informer des conditions auxquelles sont assujetties les contributions qu'on y achemine.

On informe à l'égard du **délai de publication** des contributions. Les responsables du site doivent s'engager à publier les contributions du citoyen dans un délai raisonnable. À partir de l'envoi par le citoyen de ses commentaires et points de vue, un certain temps doit être accordé à la vérification par l'éditeur de la pertinence de la publication du contenu sur le site. La durée usuelle de ce délai doit être affichée sur le site afin de que le citoyen puisse connaître le moment où sa contribution sera en ligne.

Quant aux **contributions reçues hors délai**, les responsables du site doivent afficher quel sera le traitement qui leur sera réservé. Les pouvoirs publics doivent prendre position quant à ces contributions qu'ils sont susceptibles de recevoir par courrier ou par d'autres moyens de communication. Ainsi, les organisateurs peuvent choisir de tenir compte ou pas de ces contributions dans le rapport final. Ils doivent informer les citoyens si ces contributions seront affichées sur le site ou pas.

Ce qui est fait lors d'un **changement du point de vue d'un citoyen** : les responsables doivent se prononcer sur la possibilité pour le citoyen de modifier leurs contributions au cours du processus en ligne. Dans le cadre de certains processus en ligne, la politique était d'accepter uniquement les deux premières contributions concernant un des sujets abordés ou questions proposées dans le cadre du processus cyberdémocratique.

Quant à la **langue de la contribution** : le citoyen doit pouvoir choisir dans quelle langue il veut s'exprimer (anglais ou français). Les responsables du site peuvent offrir aux citoyens la possibilité de traduire leurs contributions dans l'autre langue, afin qu'elles soient compréhensibles pour l'ensemble des citoyens.

Quant au **choix de publier ou non les contributions** : le citoyen doit pouvoir choisir s'il veut que ses messages soient affichés sur le site. Le citoyen doit être informé des conséquences découlant de la publication ou de la non publication de ses contributions.

Quant à la **prise en compte des contributions non publiées** : l'organisme qui a mis en place le processus va devoir décider si les contributions, même celles non publiées, seront en tout temps

portées à la connaissance de celui qui réalisera le rapport final, et prises en compte au moment de la prise de décision.

Quant au **droit de retirer les contributions par un citoyen** : selon la nature du processus, le citoyen peut demander le retrait de ses contributions. Mais les conditions de ce droit de retrait devraient être précisées au départ. Il faut aussi prévoir si la contribution qui n'est plus diffusée sera portée à la connaissance de celui qui fera le rapport final.

Quant aux **contributions multiples** : les organisateurs doivent recommander l'envoi d'un nombre réduit de contributions par citoyen. Certains sites précisent que seules les deux premières réponses seront acceptées et que seule la dernière réponse reçue sera considérée dans la préparation du rapport final.

Quant au **degré d'identification de la personne et l'anonymat**, le site doit établir s'il faut procéder à une inscription. Alors il peut être ou non nécessaire de s'identifier ou faire usage d'un pseudonyme. Dans certains cas, l'inscription ne sera pas requise. Les organisateurs doivent déterminer si les citoyens ont le choix d'exprimer leur opinion en s'identifiant ou non. Plusieurs facteurs interviennent dans le choix entre ces deux options : si les lois applicables limitent la participation de personnes déterminées dans un processus (groupe cible), il faut s'identifier et des mécanismes d'authentification doivent, le cas échéant, être mis en place. Dans le cas contraire, il s'agira d'un processus ouvert où les intervenants n'ont pas à s'identifier. Toutefois, si l'identité de la personne détermine son droit de participer au processus, il faudra respecter le principe de proportionnalité par rapport aux renseignements demandés : seuls ceux qui sont strictement nécessaires seront demandés. Il faut également signaler si des tentatives de vérification de l'identité de la personne seront mises en place ou pas. On doit mettre en garde les citoyens contre les fausses représentations. Celles-ci risquent de fausser l'analyse de la consultation et des résultats.

La **conservation des contributions** doit également être prévue dans la politique. Normalement les documents sont conservés pour une période indéfinie, étant donné que les contributions transmises par les citoyens font partie des archives publiques. Un processus garantissant l'archivage et la conservation optimale et sûre de ces documents doit être prévu. Il faut aussi établir dans quels cas certaines de ces contributions seront rendues anonymes après un certain temps.

Quant à la **responsabilité** pour les informations diffusées : il faut que les différents acteurs intervenant dans le processus en ligne soient informés à l'égard de leur responsabilité. Pour cela, la répartition des responsabilités doit être précisée dès le début du processus, et cette information doit être diffusée à l'ensemble des acteurs.

Le citoyen qui s'identifie et transmet un commentaire ou un point de vue sur les sujets qui font l'objet du processus démocratique, doit être conscient à tout moment qu'il est responsable de ce qu'il exprime via Internet. Dans certaines situations ne nécessitant pas d'identification, le citoyen pourra envoyer des contributions sous une forme anonyme.

Les contributions reçues seront publiées seulement après vérification de leur conformité avec les « Règles de civilité et de bonne conduite » affichées sur le site.

Pour prévenir les atteintes au **droit d'auteur**, l'organisme responsable doit mettre en place une procédure, afin de revoir les contributions des citoyens avant diffusion pour vérifier leur conformité au droit d'auteur.

Il faut aussi un mécanisme afin de traiter les **plaintes** des citoyens concernant les contributions diffusées sur le site. À cette fin, l'adresse électronique de la personne chargée de répondre aux plaintes et aux questions des citoyens doit être affichée. Normalement, la personne chargée de vérifier la conformité des informations avec le droit d'auteur est aussi la personne responsable de répondre aux plaintes des citoyens.

c) Politique relative à la protection des renseignements personnels

Un site qui donne la possibilité aux citoyens de participer de façon active à l'élaboration des politiques publiques doit afficher une politique relative à la protection des renseignements personnels adaptée au contexte de la cyberdémocratie. Les éléments suivants s'inspirent principalement de deux politiques affichées sur deux sites consacrés à la participation des citoyens sur Internet.

Objectif

La politique informe les citoyens souhaitant participer aux différents processus cyberdémocratiques au sujet de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements personnels transmis au site.

Identification

L'organisme doit informer le citoyen du degré d'identification requis pour prendre part au processus.

Pour certains types de cyberconsultations destinées à des personnes possédant des qualités spécifiques, par exemple, les résidents d'un quartier déterminé ou les membres d'un groupe identifiable, une identification sera nécessaire afin de s'assurer de l'éligibilité du participant.

Si aucune identification est nécessaire, le citoyen a le choix de participer en s'identifiant ou non. Le citoyen va pouvoir choisir un pseudonyme ou utiliser son prénom et son nom.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Dialogue sur la politique étrangère » : <<http://www.foreign-policy-dialogue.ca>>]

Dans le cadre de la mise en place d'un espace ouvert, démocratique et équitable où ils pourront échanger des idées et des opinions, les citoyens peuvent choisir d'exprimer leur opinion en s'identifiant ou non.

L'organisme peut demander au citoyen de s'identifier comme condition à sa participation au processus. Le citoyen va devoir soumettre certains renseignements personnels que l'organisme demande au moment de l'inscription. Les renseignements personnels qu'il est licite d'exiger du citoyen sont ceux dont on est en mesure de démontrer la nécessité pour les fins du processus.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Forum sur l'enseignement collégial » :
<<http://www.forumcollegial.org>>]

Est-il obligatoire que je m'identifie pour participer au Forum en ligne ?

Oui, pour participer, vous devez vous identifier en fournissant les renseignements marqués d'un astérisque.

Utilisation

L'organisme doit informer le citoyen de l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels qui ont été transmis dans le cadre de chaque processus cyberdémocratique.

L'organisme doit s'engager à utiliser les renseignements personnels exclusivement pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis, soit le processus de consultation ou de participation.

La politique doit expliquer à quelle finalité servira chaque renseignement personnel. Ainsi, nous pouvons envisager plusieurs fins : publication avec la contribution du citoyen, à des fins statistiques et de recherche, rédaction du rapport final.

Les membres du personnel de l'organisme ou les consultants travaillant dans le cadre du processus (chercheurs, analystes, etc.) qui utilisent les renseignements à des fins statistiques et de recherche doivent s'engager à respecter les principes fondamentaux qui régissent l'éthique de la recherche avec des êtres humains.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Forum sur l'enseignement collégial » :
<<http://www.forumcollegial.org>>]

Quel usage sera fait des renseignements personnels que je dois fournir pour participer au forum en ligne?

Vos renseignements personnels seront utilisés aux seules fins du Forum en ligne. Plus spécifiquement, l'usage qui en sera fait est le suivant :

- *vos nom et votre prénom, seront publiés sur Internet, avec le commentaire ou le texte que vous aurez soumis;*
- *vos région, votre situation (étudiant, enseignant, etc.) ainsi que votre groupe d'âge ne seront utilisés qu'à des fins statistiques, dans le but de déterminer quelles sont les caractéristiques des personnes qui auront participé au Forum.*

[Tiré de Politique de confidentialité du « Dialogue sur la politique étrangère » :
<<http://www.foreign-policy-dialogue.ca>>]

Les organisateurs du site cherchent à établir un équilibre entre la confidentialité des renseignements recueillis dans le cadre de cette consultation électronique et la nécessité d'analyser ces renseignements afin de produire un rapport final.

Les chercheurs et les analystes peuvent examiner les renseignements que vous fournissez et les analyser dans le but de faire rapport sur le processus. Tous les chercheurs et les analystes ont reçu la formation spécialisée nécessaire à cette fin; ils ont lu la politique dite « des Trois Conseils » qui régit l'éthique de la recherche avec des êtres humains au Canada et ils ont accepté de s'y conformer.

Les renseignements reçus sur le site Web seront communiqués au.... Ils seront stockés dans des bases de données appartenant à ..., qui est chargé de les sauvegarder. Ces renseignements seront analysés par les membres du réseau ...

Collecte

Les renseignements personnels qui pourront être recueillis par l'organisme dans le cadre du processus comportent des informations qui identifient une personne (nom, prénom, adresse, adresse de courriel, etc.) ou des renseignements qui ne l'identifient pas (âge, statut de résident permanent ou citoyen, profession, etc.).

L'organisme doit informer le citoyen des conséquences pouvant découler de la fourniture de faux renseignements. Cela peut fausser les résultats du processus. Le citoyen doit également être informé des démarches que l'organisme entend prendre afin de vérifier les informations sur l'identité fournies par chaque citoyen.

L'organisme doit veiller également à ce que des mesures techniques adéquates soient adoptées afin que la sécurité des renseignements recueillis lors de la collecte soit garantie (techniques d'encryptage visant à sécuriser les bases de données regroupant les renseignements, mise en place d'un pare-feu, etc.).

[Tiré de Politique de confidentialité du « Dialogue sur la politique étrangère » : <<http://www.foreign-policy-dialogue.ca>>]

Des renseignements personnels identifiables sont recueillis au moyen de formulaires que les usagers doivent remplir avant de participer à une consultation en ligne. Les usagers peuvent afficher des messages en s'identifiant ou en utilisant un pseudonyme. Bien qu'aucune tentative ne sera faite pour vérifier l'identité des participants et que tout renseignement personnel soumis au site relève de la décision de chacun, il va sans dire que toute fausse représentation aura pour effet de fausser l'analyse de la consultation et des résultats.

Accès aux renseignements personnels et divulgation

La politique doit signaler quelles sont les personnes qui auront accès aux renseignements personnels des citoyens qui participent aux consultations en ligne. Seulement les personnes autorisées vont pouvoir avoir accès aux renseignements personnels fournis par les citoyens. Il faut informer le citoyen si ses renseignements vont être communiqués à des tiers ou à d'autres organismes et, le cas échéant, pour quelles finalités ils seront utilisés.

Les personnes autorisées vont dans certains cas, devoir signer des accords de confidentialité afin d'empêcher que les renseignements soient utilisés à des finalités incompatibles. Un registre de contrôle des accès aux renseignements peut être mis en place afin d'assurer la sécurité et la responsabilisation des différents acteurs.²⁸

28 Voir à ce sujet la *Politique de confidentialité* du « Dialogue sur la politique étrangère » : <http://www.foreign-policy-dialogue.ca>

L'organisme doit indiquer quels seront les renseignements qui seront affichés sur le site.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Forum sur l'enseignement collégial » :
<<http://www.forumcollegial.org>>]

Qui aura accès à mes renseignements personnels ?

Seul le personnel autorisé du Ministère... et le fournisseur externe affecté à la gestion du processus auront accès à vos renseignements personnels. Aucun de ces renseignements ne sera communiqué à un autre organisme.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Dialogue sur la politique étrangère » :
<<http://www.foreign-policy-dialogue.ca>>]

Tous les partenaires de ce projet ont signé des accords de confidentialité et se sont engagés par assermentation à respecter le caractère confidentiel des renseignements affichés sur le site Web afin d'assurer le respect de l'intégrité de vos renseignements et de protéger les détails personnels qui sont soumis. Aucun renseignement que vous communiquez dans le cadre du Dialogue ne sera vendu ou fourni à des tierces compagnies commerciales. Aucune divulgation ne sera faite de votre adresse électronique ou de tout autre renseignement que vous fournissez lorsque vous décidez de vous inscrire pour prendre part à cette consultation électronique.

L'organisme doit informer le citoyen des renseignements qui seront affichés sur le site. Naturellement, les conditions varieront selon qu'il est possible de participer de façon anonyme ou si, au contraire, l'identification est requise.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Dialogue sur la politique étrangère » :
<<http://www.foreign-policy-dialogue.ca>>]

Vos renseignements personnels (y compris votre adresse électronique) ne seront pas affichés sur le site Web. Seul le nom d'utilisateur que vous aurez choisi accompagnera votre message. Vous pouvez fournir un nom ou indiquer votre affiliation à un organisme lorsque vous rédigez votre message. Les organisateurs ne sont en aucun cas responsables de l'exactitude de cette information.

[Tiré de Politique de confidentialité du « Forum sur l'enseignement collégial » :
<<http://www.forumcollegial.org>>]

Votre nom et votre prénom seront publiés sur Internet, avec le commentaire ou le texte que vous aurez soumis.

Conservation

La politique doit informer les citoyens sur la durée de conservation des renseignements personnels et des conditions de cette conservation. Certains vont conserver pour un temps illimité les contributions des citoyens, une fois anonymisées ou pas.

Dans plusieurs contextes, les contributions sont conservées comme une partie des archives publiques, en utilisant un « processus d'archivage précis, complet et sûr pour conserver les documents »²⁹.

Dans d'autres situations, on optera pour la destruction du fichier de renseignements personnels.

29 Dans la *Politique de confidentialité* du « Dialogue sur la politique étrangère », une clause décrit de cette façon les mesures qui sont adoptées afin de conserver l'ensemble des contributions.

Il faut souligner qu'au moment de création du fichier numérique, celui-ci doit faire l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information³⁰.

Cookies

La politique doit informer le citoyen si des fichiers témoin (cookies) sont utilisés dans le cadre du processus. Il faut préciser le pourquoi de l'utilisation de ces cookies (évaluation de la fréquentation, façon de visiter le site, etc.)

Droits d'accès et de rectification

En vertu de la *Loi sur l'accès*, le citoyen a le droit d'accéder à ses renseignements personnels qui sont détenus par l'organisme et pourra les faire rectifier si nécessaire.

Loi applicable

La politique informe les citoyens de la loi applicable en matière de protection des renseignements personnels dans le contexte des processus cyberdémocratiques mis en place par les différents ministères et organismes au Québec: la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

– Politique relative à la protection des renseignements personnels pour un portail

Un portail peut être à la disposition du public sans effectuer de collecte de renseignements personnels auprès des personnes qui font usage des services. Cependant, dès lors que le gestionnaire du portail décide de recueillir des informations personnelles, il doit le faire en respectant un ensemble de dispositions spécifiques. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* impose en effet des obligations aux « organismes publics ». Ces derniers doivent limiter leur collecte de renseignements personnels aux seules fins nécessaires à la fourniture des services offerts. Des exigences strictes existent aussi pour la conservation ou l'utilisation qui peut être faite de ces renseignements.

Dans la mesure où la mise en place d'un service Internet nécessite de recueillir ou de traiter des renseignements personnels, l'organisme public doit se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès*. L'article 64 de la *Loi sur l'accès* précise que :

64. *Nul ne peut, au nom d'un organisme public, recueillir un renseignement nominatif si cela n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de cet organisme ou à la mise en oeuvre d'un programme dont il a gestion.*

Dès lors que la décision de mettre en place un site Internet s'inscrit dans le cadre des activités usuelles de l'organisme public, la collecte et l'utilisation de renseignements personnels afin de mener à bien l'activité ne requiert pas d'autorisation particulière. Il faut cependant informer les

30 Dans la *Politique de confidentialité* du site concernant le « Forum sur l'enseignement collégial », une clause mentionne que ce fichier a fait l'objet d'une telle déclaration en vertu de l'article 76 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

personnes concernées de l'usage qui sera fait des renseignements personnels. Par exemple, il faut indiquer les usages qui seront faits des renseignements personnels recueillis au niveau du portail.

En principe un portail ne devrait avoir à gérer que les seuls renseignements personnels obtenus dans le cadre d'une demande d'information (par courriel ou dans le cadre d'un formulaire). Il est donc important que le portail se dote d'une politique de protection des renseignements personnels, afin d'expliquer ce qui sera fait des renseignements ainsi collectés. Il est aussi important que le portail indique si celui-ci a recours à des *cookies* et, si oui, expliquer en quoi consiste un *cookie* et l'utilisation qui en est faite.

Modèle de clause

Aucun renseignement personnel, en dehors de ceux que vous nous communiquez (nom, prénom, adresse de courrier électronique) par le biais d'un courriel ou d'un formulaire de demande, n'est collecté sur le portail.

Nous utilisons les renseignements personnels que vous nous avez transmis que pour vous répondre. En aucun cas ces renseignements ne sont partagés ou divulgués à des tiers, sauf en vue de répondre à nos obligations légales.

[Préciser si le portail utilise des cookies et, si oui, expliquer l'utilisation de ces derniers]

Au regard de la loi [préciser la loi applicable au portail], vous disposez d'un droit d'accès et de rectification que vous pouvez exercer auprès de [préciser le service responsable].

Sous la forme de questions/réponses :

[Tiré du Portail Consultation des canadiens – Foire aux questions]

Procédera-t-on à la saisie de renseignements personnels sur ce site Web?

Aucun renseignement personnel ne sera saisi sur ce site Web. Par contre, les sites de chaque ministère peuvent adopter une autre politique à ce sujet.

Tous les courriels envoyés à Consultation des Canadiens sont protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Nous ne demanderons ou ne divulguerons aucun renseignement personnel. Vos commentaires et questions ne serviront qu'à déterminer si nous devrions maintenir ce site Web une fois le projet pilote terminé. Pour en savoir davantage sur la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Voici un exemple de clause sur les *cookies* :

[Tiré de Ministère des affaires étrangères et du commerce international – Dialogue sur la politique étrangère – Confidentialité]

Utilisation de « mouchards électroniques »

Le site de la consultation électronique fait appel à des « mouchards électroniques » (cookies) pour recueillir des renseignements sur les sessions à des fins d'analyse et pour fournir et gérer des services techniques à l'intention du site et des participants. Les mouchards de session ne sont pas des dispositifs de repérage et n'indiquent pas l'identité des participants. Ils servent à évaluer la fréquentation du site et la façon dont il est utilisé.

Si l'organisme public confie à une autre entité le soin de traiter les renseignements personnels, cela doit se faire en vertu d'une entente prévue aux articles 67 et suivants de la *Loi sur l'accès*.

d) Éthique de la recherche

Dans la mesure où les renseignements fournis pourront servir à des travaux de recherche, les sites consacrés aux processus cyberdémocratiques doivent informer à l'égard de la politique et lignes

directrices régissant les travaux des chercheurs et des analystes et les principes éthiques directeurs. Dans le contexte de la cyberdémocratie, le citoyen peut vouloir connaître la façon dont les experts vont étudier ses avis.

e) Politique relative à l'utilisation du courriel ou d'un formulaire de contact

Afin de minimiser les risques liés à l'utilisation du courriel ou de formulaire de contact, l'organisme peut établir différentes politiques et procédures. Une politique relative à l'utilisation du courrier ou d'un formulaire est un ensemble de règles indiquant aux citoyens ce qui est permis et ce qui est interdit. Une telle politique doit, entre autres, contenir les éléments suivants (qui sont développés à la section *B-Le courriel*).

- Expliquer les principes de fonctionnement et les risques associés à l'utilisation du courrier électronique.
- Expliquer les finalités permises et les usages prohibés.
- Informer le citoyen des politiques de surveillance du courriel – recours à un modérateur.
- Préciser que chaque citoyen est responsable de son utilisation de l'Internet, et du courriel.
- Rappeler les principes de respect des droits des personnes.
- Préciser la ligne de conduite à l'égard du harcèlement.
- Rappeler les principes de respect des lois d'ordre public.
- Expliquer comment le droit d'auteur s'applique aux informations.
- Préciser les conséquences d'un comportement indésirable.
- Expliquer la procédure à suivre si du matériel inapproprié est trouvé.
- Insister sur le fait que l'utilisateur ne devrait pas diffuser de renseignements personnels et que son mot de passe ne devrait jamais être donné à d'autres.

En plus d'informer les citoyens quant à l'utilisation du courrier électronique, l'organisme doit préciser quelle sera la gestion des courriels :

- Expliquer la politique éditoriale quant aux courriels reçus.

L'organisme qui offre un portail doit préciser quelle sera la procédure suivie suite à une demande d'ajout d'un lien vers une consultation. Cette procédure – de vérification – aura pour effet d'éviter que ne soient affichées des demandes frivoles ou dont le sujet est contraire à la loi ou aux bonnes mœurs. Une telle procédure sera plus facile à mettre en place si l'ajout ne se fait pas automatiquement mais après vérification.

Modèle de clause

La possibilité de soumettre une demande quant à l'ajout d'un lien vers une consultation qui n'apparaît pas sur notre site est ouverte à [préciser la catégorie des personnes].

Pour ajouter un lien, veuillez contacter [préciser le nom et le courriel de la personne-ressource]. Après réception de votre demande, nous procéderons à une vérification du bien fondé de celle-ci et, nous vous transmettrons une réponse dans les [préciser le délai] quant à l'ajout ou non du lien dans la liste des consultations affichées sur le portail.

- Préciser le délai de réponse à une demande d'information, à un commentaire, à une suggestion.
- Préciser la taille des messages, notamment lorsque la communication se fait par le biais d'un formulaire.
- Préciser la politique quant à l'annexion de fichiers.

f) Règles de civilité et de bonne conduite

Ces règles précisent les exigences de bonne conduite attendues sur le site. Voici un exemple qui a été élaboré par le Ministère des affaires étrangères et du Commerce international du Canada pour un dialogue public en ligne.

[Tiré du site : <<http://www.foreign-policy-dialogue.ca>>]

En participant à la consultation électronique, vous acceptez les conditions suivantes :

1. *Le but du site est de permettre les échanges entre les personnes qui s'intéressent à la politique étrangère du Canada.*
2. *Les participants sont entièrement responsables du contenu de leurs messages, surtout en ce qui a trait à l'information et aux données échangées.*
3. *Lorsque vous affichez votre opinion, veuillez vous en tenir au sujet du débat. Si vous désirez fournir des renseignements supplémentaires qui s'écartent du sujet, indiquez une adresse postale ou internet accessible. Les messages ne peuvent contenir des pièces jointes.*
4. *La publicité et le multipostage sont interdits.*
5. *Les modérateurs sont chargés de faciliter le débat et de veiller à ce que les règles de civilité soient respectées. Ils se réservent le droit de prendre les mesures nécessaires pour faire respecter les règles par les visiteurs du site, entre autres, refuser d'accepter un message qui peut être interprété comme étant discriminatoire, répandant la haine ou des obscénités ou constituant une diffamation de quelque nature que ce soit.*

B- Le courriel

Le courrier électronique —courriel— est un outil couramment utilisé dans le cadre du processus démocratique. Cet outil permet une plus grande communication entre les citoyens et les élus, les fonctionnaires des différents ministères et organismes gouvernementaux, les gestionnaires des portails ou des sites Web dédiés aux consultations en ligne.

Toutefois, même s'il facilite l'échange d'informations, de commentaires ou encore de suggestions, l'usage du courrier électronique peut conduire à des comportements répréhensibles. C'est pourquoi le recours à un tel outil nécessite une évaluation des enjeux afin de pouvoir envisager les mesures à prendre pour en minimiser les risques. Mais avant il convient d'insister sur certains des éléments de définition du courrier électronique.

Le courrier électronique (courriel, mël, *e-mail*) se définit comme étant un message expédié, par le biais d'un réseau informatique, à un ou à plusieurs destinataires par une même personne. Il peut être utilisé notamment à des fins commerciales, de correspondances privées, de campagnes promotionnelles. Il s'agit d'un important outil d'échange, de discussion et de transmission d'informations entre personnes physiques et/ou morales.

Sur **le fond**, le type de communication que permet le courrier électronique se compare à la fois au courrier postal et aux conversations téléphoniques. D'une part, à l'instar du courrier postal, les messages électroniques envoyés à une adresse inconnue, incomplète ou inactive seront retournés à l'expéditeur identifié dans l'en-tête du courrier. D'autre part, tout comme les boîtes aux lettres postales, les fichiers dans lesquels sont reçus les courriels ont une capacité limitée de stockage, d'où la nécessité de nettoyer régulièrement sa boîte de réception en archivant et/ou en détruisant certains messages.

À la différence du courrier postal, il est possible de recevoir des courriers électroniques tous les jours peu importe l'heure et la distance à parcourir. Du fait de cette rapidité, de cette quasi-instantanéité quant à l'acheminement des messages, il est possible de faire un rapprochement avec la communication téléphonique. Cependant, le courriel apparaît moins intrusif, moins intimidant que le téléphone : le destinataire ayant généralement le choix de consulter immédiatement ou non les messages reçus. La communication n'est donc pas synchrone – comme dans le cas du clavardage, par exemple – mais asynchrone, l'expéditeur et le destinataire du message échangeant entre eux à des temps différents. Cette particularité favorise la communication de messages fleuve ou dont le contenu est contraire à la loi, l'expéditeur n'étant pas censuré lors de l'envoi mais à la réception le cas échéant.

En ce qui concerne **la forme**, le courrier électronique se présente toujours de la même façon. D'une part, il y a l'en-tête qui contient toutes les informations nécessaires à la transmission du message – adresses de l'expéditeur (« *from* »), du destinataire principal (« *to* ») et éventuellement des autres destinataires (« *cc* » ou « *cci* ») – sujet (« *subject* ») – date (« *date* »). D'autre part, il y a le corps du message qui peut contenir notamment du texte, des images, des séquences audiophoniques. Enfin, l'expéditeur peut annexer des documents à son courriel (« *attachment* ») et le destinataire a la possibilité de faire suivre un message qu'il a reçu à une autre personne (« *forward* ») ou encore de répondre au seul expéditeur (« *reply* ») et/ou à l'ensemble des destinataires (« *reply all* »).

1. Les enjeux et les risques du courriel

Le courriel est un outil qui favorise le dialogue entre deux ou plusieurs personnes – physique ou morale – mais dont l'utilisation est susceptible de comporter certains risques si elle n'est pas faite dans le respect de certains droits et règles de conduite, par exemple.

a) Les atteintes à la vie privée (sous l'angle des renseignements personnels)

Au-delà des informations contenues dans l'en-tête du courriel, un citoyen qui fait parvenir un message, par exemple à un élu ou à un fonctionnaire d'un ministère ou d'un organisme, peut, intentionnellement ou non, divulguer des renseignements personnels le concernant ou sur une tierce personne ce qui est constitutif d'une atteinte à la vie privée de cette personne. Il en va ainsi, notamment si un citoyen révèle l'identité, les coordonnées postale et/ou électronique d'une autre personne et que cela soit fait dans le but d'illustrer son propos ou encore de permettre au destinataire de vérifier ses dires.

Une telle atteinte peut se produire, par exemple, lorsqu'un citoyen inclut dans son courrier un message dont il a été le destinataire en utilisant la fonction « faire suivre un message »

(« *forward* »). Dans ce cas, non seulement l'en-tête contenant le nom de l'expéditeur et éventuellement des autres destinataires apparaîtra, mais aussi le contenu du message qui peut, en plus de contenir des informations pertinentes quant à la situation exposée par le citoyen, renfermer des renseignements relevant de l'intimité, de la santé des personnes concernées. Il y a alors bris de confidentialité et atteinte à la vie privée des tiers qui n'ont pas autorisé la reproduction de leur correspondance.

Face à ces révélations, les organismes qui offrent aux citoyens la possibilité de communiquer avec eux par le biais du courrier électronique doivent prévoir une **politique quant au contenu des messages** qui peuvent leur être envoyés. Ils doivent également se doter d'une **politique quant à la gestion des messages** contenant des renseignements personnels autres que ceux contenus dans l'en-tête et qui sont nécessaires à des fins de réponse ou à l'obtention d'une prestation. Ils doivent aussi établir des **mises en garde** afin d'indiquer aux citoyens quels sont les risques liés au courriel.

Afin d'établir ces politiques et mises en garde, les organismes doivent répondre, entre autres, aux questions suivantes :

- quelle est la nature des renseignements communiqués – personnels ou publics?
- que faire lorsque dans le message il y a des renseignements personnels autres que ceux relatifs à la signature, la carte de visite de l'expéditeur du message?
- que faire lorsqu'il y a des renseignements personnels sur une tierce personne, soit que l'en-tête contienne le nom d'autres destinataires (« *cc* »), soit que le courriel contienne un message qui est retransmis (« *forward* »)?
- les renseignements personnels communiqués sont-ils publicisés? Cette question est particulièrement importante car des renseignements transmis dans le cadre d'une correspondance privée peuvent porter atteinte à la vie privée dès lors qu'ils sont communiqués à des tiers. Ainsi, les questions suivantes devront être envisagées :
 - l'échange par courriel est-il privé, semi-privé ou public? Quel cercle de personnes est rejoint par le courriel? S'agit-il d'un échange d'une personne à une autre ou d'une personne à plusieurs? L'échange peut-il passer d'un contexte privé à un contexte public?

b) Les atteintes à l'honneur et à la réputation

Si certaines informations ne sont transmises que dans le but d'appuyer une demande ou un commentaire, d'autres ne le sont qu'en vue de porter atteinte non seulement à la vie privée d'une personne, mais aussi à son honneur et à sa réputation. En effet, en offrant aux citoyens la possibilité de transmettre des courriels, les organismes doivent s'attendre à recevoir des messages susceptibles de porter atteinte à l'honneur et à la réputation d'une personne.

Ainsi, sera constitutive d'une telle atteinte la diffusion de propos venant nuire à la perception que le public a de la personne concernée. Par conséquent, si un citoyen fait parvenir un courriel contenant des propos injurieux et méprisant à l'égard d'une personne, il peut y avoir la commission d'une faute pouvant faire l'objet d'une sanction civile.

Pour faire face à cette situation, on doit envisager une **politique quant à la gestion et à la répression de tels courriels** en tenant compte, notamment, des questions suivantes :

- la victime est-elle identifiable ?
- les propos sont-ils publicisés ? Cette question est particulièrement importante car des propos tenus dans une communication privée peuvent devenir diffamatoires dès lors qu'ils sont publicisés. Ainsi, les questions suivantes devront être envisagées :
 - l'échange par courriel est-il privé, semi-privé ou public ? Quel cercle de personnes est rejoint par le courriel ? S'agit-il d'un échange d'une personne à une autre ou d'une personne à plusieurs ? L'échange peut-il passer d'un contexte privé à un contexte public ?
- les propos résultent-ils en une perception négative des tiers ?
- les propos sont-ils vérifiables ?

c) Le harcèlement et les menaces

Parmi les atteintes à la vie privée, il faut également tenir compte des envois répétés de message par le biais du courrier électronique. En effet, en offrant aux citoyens la possibilité de transmettre des courriels, les organismes doivent s'attendre à recevoir des messages constitutifs de harcèlement ou/et de menaces.

On parlera de harcèlement lorsqu'une personne reçoit des attaques incessantes envers elle par le biais de propos indécents ou par l'exposition à des images offensantes (harcèlement de type sexuel). Il y aura également harcèlement lorsqu'elle reçoit des courriels désobligeants ou agressifs, des critiques continuelles à l'égard de ses actions, de ses politiques. Ces différentes formes de harcèlement peuvent être faites directement à la personne concernée ou encore au sein d'un groupe de discussion. Dans ce cas, au harcèlement s'ajoutera une atteinte à la vie privée pour divulgation non autorisée de renseignements personnels, la personne faisant l'objet du harcèlement étant identifiée ou identifiable.

Ces situations de harcèlement peuvent devenir des menaces lorsqu'une personne profère sciemment, transmet à une personne ou à un groupe de personne, par tout moyen dont le courrier électronique, des propos suscitant un sentiment d'insécurité quant à l'intégrité physique ou morale de la personne faisant l'objet des menaces.

Les cas de harcèlement peuvent également provenir de la réception de messages publicitaires non sollicités.

Pour faire face à la problématique du harcèlement et des menaces, les organismes doivent envisager une **politique quant à la gestion et à la répression de tels courriels** en tenant compte, notamment, des questions suivantes :

- quelle est la qualification du message (récits fantastiques, menaces, harcèlement, corruption des mœurs, diffamation, ...)?
- les courriels proviennent-ils du même expéditeur?
- les courriels ont-ils une teneur similaire ou une identité thématique?

- le destinataire des courriels démontre-t-il un désintérêt face au contenu des messages (aucune réponse, réponse claire exprimant le désintérêt, ...)?

d) Les atteintes au droit à l'image

Par le biais du courrier électronique, il est possible à un citoyen d'envoyer des images à l'appui de ses propos soit dans le corps de son message, soit en pièces jointes. L'utilisation du courriel à cette fin n'est pas en soi illicite, mais peut le devenir si les images transmises le sont sans le consentement de la personne concernée ou qu'elles ont été obtenues frauduleusement (espionnage domestique ou industriel, par exemple).

Lorsque l'organisme reçoit une image, il doit se poser les questions suivantes :

- la photographie a-t-elle été prise dans un lieu privé ou dans un lieu public ?
- la photographie permet-elle d'identifier une (ou des) personne(s) en particulier ?
- la photographie a-t-elle été prise avec le consentement de la (ou des) personne(s) concernée(s)?

Par ailleurs, avant d'offrir la possibilité d'utiliser le courrier électronique pour communiquer avec eux, les organismes doivent se prononcer sur l'utilisation ou non de la fonction « pièces jointes » dans les messages qu'ils reçoivent. En effet, ces annexes peuvent contenir des virus, être dans un format non reconnu, ou encore ne pas concerner le sujet de la consultation.

e) Les atteintes au droit d'auteur

En communiquant par courrier électronique avec l'organisme, un citoyen peut, intentionnellement ou non, reproduire et transmettre des œuvres en violation du droit d'auteur. Deux droits exclusifs de l'auteur sont ici particulièrement visés : le droit de reproduire son œuvre et le droit de communiquer au public son œuvre par télécommunication. Les droits moraux de l'auteur peuvent également être violés. Ces différentes atteintes peuvent avoir lieu en utilisant les différentes fonctionnalités du courriel.

❖ **La fonction « Pièces jointes » (« attachment »)**

La fonction «Pièces jointes» (« attachment ») peut donner lieu à des atteintes au droit de reproduction d'un auteur lorsqu'elle est utilisée pour transmettre des fichiers (textes, musique, images, logiciels...) contenant des œuvres (ou des parties importantes) sans l'autorisation du titulaire des droits d'auteur. Lorsqu'un usager attache un fichier à un courriel, ce n'est pas l'original qui est expédié, mais une copie. Les boîtes aux lettres électroniques sont configurées de façon à créer, automatiquement, une copie des documents expédiés.

❖ **La fonction «Répondre à un message» (« reply »)**

La fonction «Répondre à un message» (« reply ») fait apparaître automatiquement une fenêtre présentant le message auquel on désire répondre ou compléter. Le message ainsi recopié est souvent précédé des symboles «>» annonçant ainsi une citation. En droit canadien, la citation est permise mais ne vise pas l'utilisation de la totalité de l'œuvre. Malgré que le destinataire du

message reproduit en soit l'auteur et qu'il puisse raisonnablement s'attendre à ce que son message soit reproduit afin d'être commenté, il est plus prudent, lorsque l'on désire utiliser cette fonction, de ne garder que les parties essentielles du message afin d'y répondre et d'inscrire le nom de l'auteur en haut de la citation (ex. : Jean dit). De plus, cette façon de faire développe une utilisation éthique du courriel.

❖ **La fonction «Faire suivre un message» (« forward »)**

La fonction «Faire suivre un message» (« forward ») permet de faire parvenir à un ou des tiers, un message préalablement reçu d'une autre personne, dans son intégralité ou modifié. Lorsque activée, cette fonction crée une copie ou des copies du message à un ou des destinataires non choisis par l'auteur original du message. L'utilisation de cette fonction peut constituer une atteinte au droit de reproduction qui est exclusif à l'auteur du message.

❖ **La rédaction du message**

Si une personne expédie un message par courriel, et que dans le corps de son message, il a intégré une œuvre ou une partie importante d'une œuvre (que ce soit un élément textuel, sonore ou graphique) d'un tiers et ce, sans son autorisation, il y a alors atteinte au droit exclusif de reproduction de l'auteur.

❖ **La transmission du message à un ou plusieurs destinataires**

Si la transmission d'un tel message par courriel a lieu uniquement entre deux personnes, elle ne constitue pas une communication au public de l'œuvre par télécommunication; il n'y a donc pas d'atteinte à ce droit de l'auteur, même si le message intègre une de ses œuvres. En effet, la conversation privée ne donne pas lieu à une communication au public de l'œuvre mais elle donne généralement lieu à la reproduction de l'œuvre.

Si la transmission d'un tel message par courriel a lieu entre plusieurs destinataires (par exemple, via une liste d'adresses), cette transmission pourrait être une communication au public par télécommunication non autorisée par l'auteur et constituer une atteinte au droit de l'auteur. La question qui se pose est à quel moment une communication est faite au public?

Cela dépend si la communication est faite «de manière ouverte, sans dissimulation à des destinataires suffisamment nombreux». On tient également compte de la façon par laquelle les destinataires sont choisis. Un individu qui expédie un message via une liste créée à partir de son carnet d'adresses personnel (parents, amis, connaissances, collègues de classe) effectue une communication qui peut être privée malgré le nombre de destinataires. On considère alors que l'expéditeur a dû choisir individuellement chaque destinataire. Par contre, un individu qui expédie un message via une liste d'adresses glanées sur Internet peut effectuer une communication au public puisque l'expéditeur vise un large groupe de destinataires non identifiés séparément. Donc ce n'est pas tant le nombre de destinataires qui qualifie une communication «au public» mais plutôt le caractère indéterminé de l'auditoire. À cet égard, une communication ne visant qu'un segment du public peut être une communication au public.

Lorsqu'un organisme reçoit un message, il doit se poser les questions suivantes :

- les fonctionnalités du courriel peuvent-elles être utilisées de manière à porter atteinte au droit d'auteur? Par exemple, la fonction «Pièce jointe» est-elle utilisée pour transmettre des fichiers pouvant contenir du matériel protégé par le droit d'auteur? La fonction «Répondre à un message» est-elle utilisée conformément au droit de citation? La fonction «Faire suivre un message» est-elle utilisée en respect de l'auteur original du message?
- le corps du message contient-il des œuvres protégées par le droit d'auteur? Si oui, connaissez-vous l'origine de l'œuvre? Est-ce que l'on bénéficie d'une autorisation de diffuser l'œuvre? Est-ce plutôt une œuvre du domaine public?
- les œuvres sont-elles utilisées dans un contexte de critique ou de parodie?

f) Les contenus contraires aux lois

L'utilisation du courriel présente des risques d'échanges d'information pouvant contrevenir à diverses lois. Par exemple, des propos racistes, des contenus à caractère pornographique et, de façon générale, des contenus qui ne conviennent pas au groupe concerné comme des contenus à caractère violent. Dans certaines situations, le courriel a été utilisé pour acheminer des messages qui constituent de la propagande haineuse.

Également, la transmission d'information sur des matières réglementées (médicaments, etc.) peut être assujettie à des règles.

Pour faire face à cette problématique, les organismes doivent envisager une **politique quant à la gestion et à la répression de tels courriels** en tenant compte, notamment, des questions suivantes.

- Le contenu dépasse-t-il les normes de tolérance telles qu'elles sont généralement perçues dans la société?
- Est-ce que le message propose ou incite à poser des gestes contraires aux lois?
- Le message est-il susceptible d'inciter à la violence, à la vengeance?
- Le message enfreint-il les règles de vie du groupe ou de l'institution?

g) La saturation du réseau et les pourriels

Dès lors qu'un organisme diffuse son adresse de courrier électronique, il doit s'attendre à recevoir des messages de toutes sortes de la part des citoyens, des groupes de pression ou encore des entreprises. Ces messages peuvent être sollicités (retour/demande d'informations, commentaires, suggestions) ou non sollicités (harcèlement, menaces, envois massifs de publicité).

Un courrier non sollicité est un « message inutile, souvent provocateur et sans rapport avec le sujet de discussion, qui est diffusé massivement, lors d'un publipostage, à de nombreux groupes de nouvelles ou forum [ou à un individu], causant ainsi une véritable pollution du réseau » (Office québécois de la langue française) et rendant l'outil totalement inefficace.

C'est pourquoi, il faut adopter une politique quant à ce type de message, tout en prenant les mesures nécessaires pour éviter une interruption du service de courrier électronique qui doit pouvoir, pour des raisons de crédibilité et de légitimité du processus démocratique, être accessible en tout temps.

h) La transmission de virus

La réception de virus est un risque associé à l'utilisation du courrier électronique, notamment par le biais des fichiers annexés au message (texte, image, son). C'est pourquoi, il est important que les organismes décident de la possibilité ou non d'envoyer de tels documents.

i) Les autres enjeux

En offrant aux citoyens la possibilité de communiquer par voie de courrier électronique, les organismes doivent se prononcer sur la **taille des messages** pouvant être envoyés – notamment lorsque la communication se fait par le biais d'une page préétablie. Ils doivent également établir le **délaï de réponse** aux demandes qu'ils reçoivent. Ils doivent aussi préciser si les messages seront publiés **avec ou sans correction linguistique**. Ils doivent enfin envisager la mise en place de **règles de civilité** et une **politique de confidentialité**.

2. Les mesures à prendre pour minimiser les risques

Afin de minimiser les risques quant à l'utilisation du courrier électronique dans le cadre d'un processus démocratique conduisant à la mise en place de consultation en ligne, les organismes doivent établir différentes politiques et procédures.

a) Politique relative à l'utilisation du courrier électronique

Une politique relative à l'utilisation du courrier électronique est un ensemble de règles indiquant aux citoyens ce qui est permis et ce qui est interdit. Une telle politique – qui peut se présenter sous la forme de questions fréquemment posées (« *FAQ* ») doit, entre autres, contenir les éléments suivants :

❖ **Expliquer les principes de fonctionnement et les risques associés à l'utilisation du courrier électronique**

Même si l'utilisation du courrier électronique est courante, il n'en demeure pas moins qu'il est de la responsabilité de celui qui offre un tel outil de rappeler quels sont les enjeux et les risques associés au courriel.

Modèle de clause

Le courriel permet à une personne de communiquer électroniquement avec une autre, ou bien avec un groupe ou la communication peut se faire de groupe à groupe. Il présente les avantages et les risques associés à la fois aux conversations par téléphone et à la correspondance par lettre ou carte postale.

Malgré sa facilité d'utilisation, une attention toute particulière doit être portée à la rédaction des messages. Il faut aussi avoir à l'esprit que ces messages peuvent connaître une large diffusion. Le message de courriel est un écrit qui engage la personne qui l'expédie. Le message électronique peut être reconnu comme preuve valable pour établir un fait ou un acte juridique.

Le courriel peut donner lieu à la transmission d'information causant des préjudices à des personnes. Par imprudence, on peut révéler des éléments de la vie privée d'une personne, des propos peuvent porter atteinte à la réputation, des fichiers peuvent comporter l'usage non autorisé de l'image d'une personne. L'outil peut parfois être utilisé pour la harceler ou menacer. En multipliant l'envoi de messages non sollicités, on peut faire du pourriel.

❖ **Expliquer les finalités permises et les usages prohibés**

En rappelant aux citoyens dans quel but le courrier électronique peut être utilisé, ou en établissant une liste des personnes à contacter pour une demande d'information, un commentaire, une opinion ou une suggestion, les organismes entendent informer mais aussi conscientiser les citoyens des raisons pour lesquelles le courrier électronique peut ou ne peut pas être utilisé.

Modèle de clause

Les services de courriel doivent être utilisés uniquement pour les fins suivantes : (décrire les finalités acceptées ou tolérées, par exemple, transmettre des messages à une ou plusieurs personnes, recevoir des messages, transmettre des fichiers).

[Tiré de Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international – Négociations et accords commerciaux – On vous écoute ! – Donnez-nous de vos nouvelles]

Nous attachons une grande importance aux commentaires des citoyens canadiens. Faites-nous part de vos opinions ou questions concernant le programme de la politique commerciale du Canada.

Le Gouvernement aimerait que vous lui fassiez parvenir vos commentaires afin que les objectifs de négociations du Canada représentent pleinement les intérêts des Canadiens et Canadiennes.

Il faut éviter de révéler des informations sur des tiers, en particulier, il faut être prudent lorsqu'on réachemine un message reçu d'une autre personne. Il est toujours prudent de réviser un message avant de le réexpédier.

Il est interdit de transmettre du matériel haineux, pornographique ou harcelant ou à l'égard duquel on ne détient pas les droits d'auteur.

❖ **Informez le citoyen des politiques de surveillance du courriel – recours à un modérateur**

Il est particulièrement important de rappeler aux citoyens que les courriels qu'ils font parvenir aux responsables des organismes sont susceptibles d'être analysés, notamment lorsque ceux-ci ont vocation à être publiés dans le cadre d'une consultation.

Modèle de clause

Nous considérons qu'en principe, le courriel constitue un environnement de correspondance privée. Mais lorsque nous sommes informés d'incidents ou de comportements et d'usages inappropriés contraires aux lois ou aux règles d'utilisation, nous mettons en place des mesures de surveillance ciblées afin d'assurer le respect des politiques.

[Tiré de Gouvernement du Canada – Partenariat rural canadien – Discussion en direct du Dialogue Rural (attention cela concerne la participation à un forum, mais la clause pourrait être adaptée pour l'envoi de courrier électronique)]

Demeurez irréprochable

N'affichez pas de message dont le contenu est discriminatoire, constitue une atteinte à la vie privée, viole le code criminel, ou risque d'être considéré comme offensant, indécent, agressif, haineux, importun, diffamatoire ou illégal. Ainsi, les commentaires qui visent à irriter le destinataire plutôt qu'à susciter une discussion constructive seront retirés. Nous avons le droit de retirer, de réviser ou de déplacer tout contenu qui ne respecte pas, selon nous, les normes de notre site. Comme les informations sur le site du Dialogue rural sont communiquées en temps réel, il se peut que des commentaires offensants ne soient pas effacés sur-le-champ.

- ❖ **Préciser que chaque citoyen peut être tenu responsable de son utilisation de l'Internet, et du courriel.**

Dans les environnements électroniques, il est important de rappeler la responsabilité de chacun des participants, notamment lors de l'utilisation du courrier électronique et de la diffusion d'information. Ainsi, d'une part, le citoyen est responsable du contenu des messages qu'il fait parvenir aux organismes et, d'autre part, ces derniers sont tenus responsables s'ils affichent ces messages alors qu'ils savent que ceux-ci sont contraires à la loi.

Modèle de clause

Sur Internet, l'utilisateur dispose d'une grande maîtrise de ce qui lui est transmis ou de ce qu'il transmet. Personne n'est en mesure de l'empêcher de recevoir ou de diffuser de l'information s'il a vraiment envie de recevoir ou diffuser. En revanche, l'individu est le premier responsable de ce qu'il reçoit ou de ce qu'il transmet sur Internet.

En dépit de la grande liberté que le réseau Internet laisse aux personnes, il existe dans tous les pays des lois délimitant ce qui peut ou non être transmis, reçu ou possédé par les personnes. Chaque utilisateur a l'obligation de respecter ces lois. Sinon, de lourdes sanctions peuvent lui être imposées.

[Tiré de E-petitioner – Condition of use (Écosse)]

Please note, you are free to criticise whoever or whatever you want, but we reserve the right to delete comments that may, in our view, be considered libellous. Users wishing to make a comment are requested to refrain from using offensive or abusive language, to refrain from including advertising statements or including text of a disruptive nature. Users should be aware that any such comments may be removed. Inclusion of any statement or comment in this site does not indicate that ITC or the consultation sponsors endorse it or take any responsibility for it.

- ❖ **Rappeler les principes de respect des droits des personnes**

Parmi les droits devant être respectés sur Internet, et lors de l'utilisation du courrier électronique, on retrouve le droit à la vie privée, à la réputation et à l'honneur et le droit à l'image.

Le droit à la vie privée

Modèle de clause

- *Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Il est ainsi interdit de porter atteinte à la vie privée d'une personne.*

Par exemple, on ne doit pas révéler des éléments de l'intimité d'une personne comme sa vie personnelle et familiale (ex : vie sentimentale ou sexuelle, son état de santé, sa vie familiale, son domicile, ses opinions politiques, religieuses ou philosophiques, son orientation sexuelle, son anatomie, son intimité corporelle...)

- *Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée constitue une atteinte à la vie privée.*

Par exemple, réacheminer un courriel qui nous est destiné à d'autres personnes sans l'autorisation de l'expéditeur.

Le droit à la réputation des personnes

Modèle de clause

Toute personne a droit au respect de sa réputation. Il est ainsi interdit de porter atteinte à la réputation d'une personne, en l'exposant à la haine ou au mépris et en lui faisant perdre l'estime ou la confiance des autres à son égard.

Par exemple, affirmer ou insinuer des faits sur une personne d'une façon négligente ou téméraire, sans avoir d'abord vérifié la véracité des propos. Ou encore, s'agissant de faits véridiques, les rappeler sans motif légitime dans le seul but de nuire, ridiculiser, humilier, injurier ou insulter une personne.

Le droit à l'image des personnes

Modèle de clause

Il est interdit de capter ou de diffuser l'image ou la voix d'une personne lorsqu'elle se trouve dans un lieu privé sans son consentement. Lorsque la personne se trouve dans un lieu public, il est conseillé fortement d'obtenir son consentement à la diffusion, surtout s'il est possible de l'identifier.

Par exemple, envoyer, via une liste de diffusion, une photo d'une personne sans son autorisation, diffuser la photo d'une personne sur un site web sans son autorisation, diffuser sur Internet une vidéoconférence sans l'autorisation des participants...

❖ ***Préciser la ligne de conduite à tenir à l'égard du harcèlement***

L'envoi répété – et non sollicité de la part du destinataire – de messages à caractère sexuel ou non constitue un usage illicite du courrier électronique. Il convient donc de rappeler aux citoyens quels sont les risques encourus dans un tel cas.

Modèle de clause

Il est interdit de harceler une personne. Le harcèlement désigne des attaques incessantes ou des intrusions non justifiées envers une personne.

Ainsi, envoyer à une personne, et ce, d'une façon répétée des messages de courrier électronique de nature discriminatoire fondés sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap; envoyer d'une façon répétée un même message ou ayant une teneur similaire (ex : à contenu sexuel, racial ou commercial) à une personne alors que celle-ci démontre un désintérêt ou ne consent pas à la réception des messages.

❖ ***Rappeler les principes de respect des lois d'ordre public***

Il s'agit ici d'expliquer que des lois existent afin de prévenir des conflits ou des comportements qui sont considérés comme contraires aux valeurs de notre société. Il en est ainsi pour les informations à caractère pornographique, la propagande raciste et l'incitation à la haine.

Propagande haineuse

Modèle de clause

Il est interdit de tenir des propos qui constituent de la propagande haineuse. La propagande est une action exercée sur l'opinion pour l'amener à adopter certaines idées politiques, sociales ou autres; elle sera dite haineuse lorsqu'elle vise à créer une aversion profonde contre certains groupes de personnes.

Par exemple, préconiser l'extermination des membres d'un groupe à cause de leur couleur, de leur race, de leur religion ou de leur origine ethnique; communiquer publiquement des déclarations (par des mots, parlés, écrits ou enregistrés, des gestes ou des signes) qui incitent à la haine contre un groupe se différenciant par sa couleur, sa race, sa religion ou son origine ethnique et qui sont susceptibles d'entraîner une violation de la paix; communiquer des propos, autrement que dans une conversation privée, qui encouragent ou essaient de convaincre les gens de haïr un groupe identifiable par la couleur, la race, la religion ou l'origine ethnique.

La propagande haineuse diffère des propos exprimant des opinions légitimes à l'égard de groupes, de religions ou d'entités.

[Tiré de Ministère de la justice – Consultation sur le régime d'aide juridique au Québec]

Les opinions injurieuses ne seront pas considérées.

Pornographie

Modèle de clause

La pornographie, c'est-à-dire le matériel qui exploite les choses sexuelles de façon dégradante ou déshumanisante, n'est pas tolérée dans notre société. Ce matériel doit être proscrit, et ce, même en l'absence de cruauté et de violence.

Pornographie juvénile

Modèle de clause

La pornographie juvénile s'entend de représentations graphiques, photographiques, filmées, vidéos ou autres, réalisées ou non par des moyens mécaniques ou électroniques de mineurs se livrant à des activités explicitement sexuelles.

L'utilisation d'Internet pour communiquer avec un enfant dans le but de commettre une infraction sexuelle contre cet enfant ainsi que de transmettre, de rendre accessible, d'exporter de la pornographie juvénile ou d'y accéder constituent des infractions. La loi permet aux tribunaux d'ordonner la suppression de la pornographie juvénile affichée sur un ordinateur canadien et permet la confiscation de matériels ou d'équipements utilisés pour commettre une infraction.

❖ **Expliquer comment le droit d'auteur s'applique aux informations trouvées sur l'Internet**

Modèle de clause

La plupart des textes, images, dessins, sons, œuvres musicales que l'on trouve sur Internet sont protégés par le droit d'auteur.

Le droit d'auteur est le droit exclusif de décider de diffuser, de reproduire ou autrement communiquer une oeuvre au public, de la publier, de l'adapter, de la traduire.

Sauf lorsque cela est explicitement mentionné, on ne doit jamais prendre pour acquis que l'on peut copier, reproduire et diffuser quelque contenu que ce soit qui se trouve sur Internet. Il faut, en général, demander l'autorisation pour reproduire et diffuser une oeuvre, par exemple, sur une page web ou dans une liste publique de discussion.

[Tiré de Ministère de l'éducation – Forum sur l'avenir de l'enseignement collégial – Fonctionnement du Forum]

Règles de participation et de publication

Vous acceptez de respecter le Loi sur le droit d'auteur, notamment lorsque vous utilisez des citations

[Tiré de Gouvernement du Canada – Partenariat rural canadien – Discussion en direct du Dialogue Rural]

N'envoyez que des messages dont vous êtes l'auteur

L'information que vous communiquez à notre service doit être de votre propre cru. Vous êtes tenu de vous assurer que toutes les données (texte, images, matériel multimédia ou de toute autre nature) que vous fournissez ne violent pas les droits d'une tierce partie, pas plus que les droits d'auteur et les droits de propriété industrielle, commerciale ou autre, qu'elles n'empiètent pas sur ces droits et ne sont pas un plagiat. Si le contenu de votre message n'est pas original, vous devez avoir obtenu, de son auteur, l'autorisation de l'afficher et mentionner son nom.

❖ **Préciser les conséquences d'un comportement indésirable**

Modèle de clause

Un comportement contraire aux présentes règles peut mener à des sanctions allant de la réprimande à la suspension des droits d'accès aux réseaux de l'organisme. Dans les cas jugés particulièrement graves, cela peut mener à l'exclusion.

❖ **Expliquer la procédure à suivre si du matériel inapproprié est trouvé**

Modèle de clause

S'il vous arrive de trouver des textes, des sons ou des images qui semblent contrevenir aux lois, il faut noter l'URL concerné et en informer l'administrateur du réseau.

[Tiré de Gouvernement du Canada – Consultation des Canadiens – Foire aux questions]

Avec qui dois-je communiquer si je trouve une faute d'orthographe ou un lien périmé sur ce site Web?

Si vous constatez des erreurs ou des problèmes dans notre site Web, n'hésitez pas à nous envoyer un courriel à l'adresse suivante: commentaires@consultation-des-canadiens.gc.ca

❖ **Insister sur le fait que l'utilisateur ne devrait pas diffuser de renseignements personnels et que son mot de passe ne devrait jamais être donné à d'autres**

Modèle de clause

Lorsqu'un renseignement est diffusé sur Internet, il est en principe accessible à tous ceux qui accèdent au réseau. De puissants moteurs de recherche permettent de retrouver les pages comportant un mot, une image, une expression. Les informations peuvent être archivées par d'autres entités que celles qui sont responsables du site ou du service et persister indéfiniment sur le réseau. C'est pourquoi la diffusion de renseignements personnels comporte des risques significatifs.

Il est recommandé de ne diffuser sur vous-mêmes que les renseignements à caractère public que vous êtes prêts à voir circuler en toutes circonstances.

Le mot de passe est comme une clé d'une maison ou d'un coffre-fort. S'il est connu d'autres personnes, ces dernières peuvent l'utiliser et faire à votre place ce qui vous est réservé ou accéder à des informations qui vous sont exclusives ou pouvant avoir une grande importance.

[Tiré de Gouvernement du Canada – Consultation des Canadiens – Contactez-nous]

Attention : Nous vous demandons de ne pas nous faire parvenir de renseignements personnels ou confidentiels, tels le numéro d'assurance sociale, l'adresse du domicile ou d'affaires, ou les numéros de cas assignés par un ou des ministères ou encore les numéros de dossiers, pour des raisons de sécurité et de respect de la vie privée. De plus, nous sommes dans l'impossibilité d'acheminer vos messages courriels à quiconque et nous ne pouvons accepter aucune demande de changement d'adresse.

b) Politique relative à la gestion des courriels électroniques

En plus d'informer les citoyens quant à l'utilisation du courrier électronique – ses enjeux et ses risques – on doit préciser quelle sera la gestion des courriels électroniques.

- Expliquer la politique éditoriale quant aux courriels reçus.
- Préciser le délai de réponse à une demande d'information, à un commentaire, à une suggestion.

- Préciser la taille des messages, notamment lorsque la communication se fait par le biais d'un formulaire.
- Préciser la politique quant à l'annexion de fichiers (textes, images, sons, etc.).

c) Politique relative à la protection des renseignements personnels

Lorsqu'un organisme fournit un service de courriel, il doit porter à la connaissance des citoyens, par le biais d'une politique de protection des renseignements personnels (ou de confidentialité ou de vie privée), quel sera le traitement des renseignements personnels. Cette politique doit naturellement être conforme à la législation sur la protection des renseignements personnels (provincial ou fédéral).

Une politique de protection des renseignements personnels pour un service de courriel peut être englobée dans la politique générale du portail ou du site web (en précisant les spécificités de son application aux courriers électroniques) ou être présentée sous la forme de questions fréquemment posées (« *FAQ* »). Elle comporte habituellement les questions suivantes :

❖ **Quelles sont les informations personnelles collectées sur le site ou par le service?**

Selon les situations, deux types de clauses sont susceptibles d'être rencontrées. Dans certains cas, il est indiqué que seules les informations contenues dans l'en-tête du courrier électronique seront collectées. Dans d'autres, il est précisé quels sont les renseignements personnels qui sont collectés, y compris ceux contenus dans un courriel.

Modèle de clause (1^{er} cas)

Nous ne collectons aucun renseignement personnel, sauf ceux que vous nous communiquez par le biais du courrier électronique.

[Tiré de Gouvernement du Canada – Consultation des Canadiens – Foire aux questions]

Procédera-t-on à la saisie de renseignements personnels sur ce site Web? Aucun renseignement personnel ne sera saisi sur ce site Web. Par contre, les sites de chaque ministère peuvent adopter une autre politique à ce sujet.

Tous les courriels envoyés à Consultation des Canadiens sont protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Nous ne demanderons ou ne divulguerons aucun renseignement personnel. Vos commentaires et questions ne serviront qu'à déterminer si nous devrions maintenir ce site Web une fois le projet pilote terminé. Pour en savoir davantage sur la Loi sur la protection des renseignements personnels. (hyperlien)

Modèle de clause (2^e cas)

Dans le cadre [indiquer le titre de la consultation, du portail, du site Web], nous collectons les renseignements suivants : (préciser la nature des renseignements).

❖ **À quelles utilisations sont destinées les informations?**

Il conviendra de préciser si les renseignements personnels collectés dans l'en-tête du courriel seront ou non publiés, notamment si l'utilisation du courriel sert à participer à un processus démocratique.

[Tiré de Ministère de l'éducation – Forum sur l'avenir de l'enseignement collégial – Fonctionnement du Forum]

Quel usage sera fait des renseignements personnels que je dois fournir pour participer au Forum en ligne?

Vos renseignements personnels seront utilisés aux seules fins du Forum en ligne. Plus spécifiquement, l'usage qui en sera fait est le suivant :

- *votre prénom et votre nom, seront publiés sur Internet, avec le commentaire ou le texte que vous aurez soumis;*

- ❖ *À qui sont-elles communiquées?*
- ❖ *Comment sont-elles protégées?*
- ❖ *Quelles mesures de sécurité sont mises en place pour prévenir la perte, la mauvaise utilisation et l'altération de l'information?*
- ❖ *Qui a accès aux informations personnelles et à quelles conditions? Les employés et mandataires? Les autorités publiques?*

[Tiré de Ministère de l'éducation – Forum sur l'avenir de l'enseignement collégial – Fonctionnement du Forum]

- *Qui aura accès à mes renseignements personnels?*

Seuls le personnel autorisé du ministère de l'Éducation et le fournisseur externe affectés à la gestion du Forum auront accès à vos renseignements personnels. Aucun de ces renseignements ne sera communiqué à un autre organisme.

- ❖ *Que sont les cookies et comment sont-ils utilisés ?*
- ❖ *Comment la personne concernée peut-elle accéder et rectifier les informations la concernant?*

[Tiré de Ministère de l'éducation – Forum sur l'avenir de l'enseignement collégial – Fonctionnement du Forum]

- *Quels sont mes droits au regard de mes renseignements personnels?*

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, vous avez accès aux renseignements vous concernant qui sont détenus par le Ministère, et vous avez le droit de les faire rectifier si nécessaire.

- ❖ • *Puis-je modifier ou supprimer les informations personnelles me concernant?*
- ❖ • *Comment dispose-t-on des informations personnelles une fois leur objet accompli?*

d) Les règles de civilité (nétiquette)

Pour les usagers, il peut être nécessaire de prévoir des mises en garde et des conseils. Dans les échanges par courriel, ces mises en garde prennent la forme de la nétiquette. La nétiquette, c'est la bienséance du net. On y trouve les règles de conduite ou de savoir-vivre généralement acceptées par la communauté des internautes. Plusieurs règles de nétiquette ont été développées à partir des usages en matière de courriel. Par exemple :

- être poli et responsable lors de l'utilisation du courrier;
- ne pas utiliser un langage vulgaire, diffamatoire ou faire du harcèlement ou des propos à connotation raciale ou ethnique;
- respecter la vie privée des autres utilisateurs. Ne pas induire les autres en erreur quant à son identité (la mascarade);
- ne pas envoyer du matériel obscène sur le réseau;
- respecter la propriété des autres et ne pas essayer d'accéder frauduleusement aux fichiers des autres utilisateurs;
- ne pas tenter d'endommager son ordinateur ou le réseau d'aucune façon;
- ne pas divulguer son nom, adresse ou numéro de téléphone. Éviter de communiquer des renseignements personnels sur des tiers ou sur eux-mêmes, sans d'abord s'être assurés de l'identité de leur interlocuteur et en cas de doute, ne pas s'identifier...

e) Le recours à un modérateur

Lorsqu'un organisme permet aux citoyens de communiquer avec lui par le truchement du courriel, il doit prévoir les conditions relatives à la publication ou non de ces échanges.

Dans l'affirmative, afin d'éviter que ne soit reproduit sur le site web d'une consultation électronique des propos portant atteinte à la vie privée, à l'honneur et à la réputation d'une personne ou constitutifs de harcèlement et/ou menaces, le responsable du site web doit recourir à un modérateur ayant pour fonction de filtrer les messages.

La présence d'un tel modérateur vise, d'une part, à assurer la qualité, la crédibilité et la légitimité du processus démocratique mis en place par les pouvoirs publics et, d'autre part, à éviter le désintéressement des citoyens.

Si on fait appel à un modérateur pour filtrer les messages, il faut en informer les citoyens et préciser le rôle et les pouvoirs du modérateur.

Modèle de clause (pas de publication)

Les courriers que vous nous faites parvenir ne seront pas publiés. Nos échanges constituent donc des communications privées.

Modèle de clause (publication)

Les courriers que vous nous faites parvenir feront l'objet d'une publication si et seulement si ceux-ci ne contreviennent pas aux droits des tiers ou aux règles d'ordre public. Par conséquent vos communications seront relues par nos services qui se réservent un droit de publication.

C- Le forum de discussion

De nombreux outils permettent à des groupes de personnes d'échanger des informations ou des opinions sur un sujet particulier en temps différé (forum accessible sur le web, liste de discussion, forum de type usenet) . Dans ces espaces virtuels, chaque utilisateur peut lire à tout moment les interventions des autres ou apporter sa propre contribution sous formes d'articles. Un forum

permet d'établir une communication asynchrone, ce qui fait que les conversations sont intermittentes.

Généralement, dans le contexte de la cyberdémocratie, les différents organismes et ministères qui organisent un lieu de discussion en ligne pour les citoyens le font au moyen d'un forum accessible sur le web. Plusieurs sites web d'organismes et de ministères hébergent des espaces de discussion où il est possible pour les citoyens de s'exprimer. Les échanges entre les participants se déroulent alors directement via le navigateur Internet, en visitant une page web. Habituellement, le forum de discussion est offert de concert avec un autre outil de consultation, tel le courriel³¹.

Lorsqu'il décide d'utiliser le forum comme outil de consultation, l'organisateur d'un processus démocratique en ligne doit prendre en considération les risques spécifiques de cet outil et mettre en place les mesures nécessaires afin que le processus cyberdémocratique se déroule correctement.

1. Les enjeux et les risques d'un forum de discussion

Plusieurs risques sont associés à la participation à un forum de discussion.

Des messages haineux, diffamants ou à caractère sexuel peuvent circuler facilement dans les forums. Ce sont des outils peu coûteux et fort efficaces pour propager de tels messages. Certains messages peuvent constituer de la propagande haineuse, criminalisés par le Code Criminel (ex. : messages à connotation raciste ou antisémite, messages de tenants de la suprématie blanche, etc.). La réception de pourriels (spamming) et de publicité non sollicitée est également fréquente. Il peut aussi arriver qu'un participant divulgue, accidentellement ou non, des renseignements personnels ou des éléments de sa vie privée ou de celle d'autrui (ex : l'envoi d'une réponse personnelle à l'ensemble de la liste ou du forum, embarrassant ainsi tout le monde). La participation à des forums peut enfin donner lieu à des violations du droit d'auteur.

Certains facteurs aident à évaluer ces risques de manière à prévoir les précautions appropriées.

La participation au forum sera plus ou moins risquée selon que :

- le forum est **ouvert** à tous les citoyens, alors les risques et les préjudices sont beaucoup plus élevés que :
- si le forum est **fermé ou réservé** à un groupe restreint de citoyens, les risques sont en général moindres.

Processus ouvert à l'ensemble des citoyens: l'organisme peut décider, dans le cadre d'une consultation concernant un sujet déterminé, que l'avis du plus grand nombre de citoyens est pertinent. Lorsqu'un organisme met en place un forum ouvert à tous les citoyens, comme celui organisé par Industrie Canada sur le « Multipostage abusif », n'importe quel citoyen pourra

31 Dans « Un dialogue sur la politique étrangère », le processus mis en place par le Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le courriel et le forum étaient les deux outils utilisés : <http://www.dialogue-politique-etrangere.ca>

s'inscrire en fournissant des renseignements qui ne permettent pas de l'identifier³². Dans un forum ouvert à une grande participation, les risques et les préjudices sont plus importants.

Processus fermé : si l'organisme décide que la participation au forum est limitée à une catégorie de citoyens, par exemple, ceux directement concernés par le sujet, le processus sera alors fermé. Pour ce faire, l'organisme procède à un recrutement des citoyens, ou bien, demande certains renseignements aux citoyens lors de leur inscription et met en place des mécanismes d'authentification. Dans ces forums, la participation de chaque citoyen est conditionnelle à l'acceptation par l'administrateur. C'est le cas par exemple, d'une consultation préalable à l'adoption d'un règlement de zonage réalisée via Internet et dont la participation est limitée exclusivement aux citoyens qui sont concernés par le règlement en question. Dans un tel cas, les risques et les préjudices sont *a priori* réduits.

La **présence ou non d'un modérateur** est un facteur qui influence aussi l'évaluation des risques de la mise en place d'un forum.

La présence ou non d'un modérateur est un facteur qui influence le degré de responsabilité de l'organisateur d'un forum de discussion pour le contenu diffusé sur le canal.

Ainsi, dans le cas d'un forum modéré, le modérateur est en mesure d'exercer une vérification du contenu des contributions des citoyens avant de les diffuser; l'organisme sera alors responsable de tout ce qui se passe dans le forum.

Lorsqu'un organisme met en place un forum pour que les citoyens expriment leurs avis, il est préférable d'avoir recours à un modérateur. Dans le cadre d'une consultation publique, le modérateur peut être un « tiers de confiance », afin de préserver l'objectivité du processus. Il faut aussi bien établir le rôle du modérateur. Le modérateur doit pouvoir compter sur des règles ou des critères pour le guider au moment de déterminer quels messages seront diffusés ou non sur le site.

Si l'organisme qui a mis en place le forum choisit de ne pas avoir recours à un modérateur, il peut aussi se trouver dans la situation de devoir répondre d'un message affiché sur un site sur lequel il exerce un contrôle. Ainsi, s'il est possible de démontrer que l'organisme ou un de ses préposés savait qu'un contenu possiblement illicite était affiché, la responsabilité de l'organisme peut être engagée pour ce qui est affiché sur le forum qui n'est pas modéré.

Les **caractéristiques des participants** à un forum de discussion tels l'âge, le degré de maturité et leur familiarité avec l'outil jouent un rôle sur la portée et l'ampleur des risques associés à la participation à cette activité. Lors d'une cyberconsultation dont la participation est limitée à un « groupe cible » (ex : les jeunes ou les enfants), l'organisme doit analyser les caractéristiques du groupe pour déterminer les enjeux véritables.

Finalement, **le sujet traité dans le forum** va aussi déterminer quelles seront les précautions à prendre lors de consultations sur Internet.

32 Pour voir le site du forum en ligne du groupe de travail sur le Multipostage abusif : <http://strategis.ic.gc.ca/sitt/spamforum/index.jspa>

Dans le cadre des consultations publiques sur Internet, où les citoyens sont appelés à donner leurs avis sur des questions, le processus lui-même peut être considéré comme « sensible ». En effet, les citoyens sont appelés à participer à l'élaboration de politiques publiques, et souvent, ces politiques touchent à des sujets comme les impôts, la santé publique, etc. De plus, les citoyens n'ont pas toujours l'occasion de s'exprimer et de s'adresser aux représentants des pouvoirs publics. C'est au cours de ces processus de « dialogue » que les citoyens peuvent communiquer aux politiciens ce qu'ils pensent par rapport à toutes les questions qui font l'objet d'un processus de consultation en ligne.

Dans ces circonstances, on peut s'attendre à ce que certains citoyens se laissent aller à tenir des propos virulents et parfois, hors sujet.

2. Les mesures à prendre pour minimiser les risques

a) *Les conditions d'accès et de participation au forum*

L'organisateur d'un forum doit préciser et faire connaître aux citoyens les conditions d'accès et de participation au forum qu'il met sur pied. En plus d'informer sur le ou les thèmes de discussion, les modalités d'accès et d'inscription au forum, la manière dont est effectuée la modération, le référencement et la suppression et/ou la modification des contributions, les règles doivent préciser les droits et devoirs du participant en tant que contributeur ou lecteur.

– Les droits et devoirs du participant

Lorsqu'on organise un forum de discussion dans le cadre d'un processus cyberdémocratique, il est conseillé de mettre en place et d'afficher les règles d'accès et de participation au forum de manière à inciter au respect des lois, de la réputation et du respect d'autrui.

- En effet, dans le contexte d'une consultation en ligne, il est possible qu'un citoyen s'adresse à un politicien de telle façon que sa contribution constitue une **atteinte à la réputation**.

Il faut informer des limites à respecter lorsqu'on participe à un forum. Le citoyen doit savoir que sa contribution pourra constituer un acte fautif, engendrant sa responsabilité civile lorsqu'elle résulte d'une erreur de jugement ou de conduite que n'aurait pas commis une personne prudente et diligente dans des circonstances semblables.

Parfois, les propos d'un citoyen peuvent être d'intérêt public : il est licite d'informer le public au sujet des agissements de personnes en autorité ou sollicitant autrement la confiance du public (par exemple, révéler des gestes illégaux posés par une personne en autorité). L'atteinte à la réputation survient dans les cas où sont transgressées les limites de la critique justifiée par l'intérêt public. Il est cependant difficile de déterminer quand des propos constituent des atteintes à la réputation des personnes publiques.

Si le thème du forum est controversé et que le citoyen a la possibilité de dialoguer avec des personnalités politiques, avec d'autres citoyens ou avec des représentants des pouvoirs publics, des insultes et des injures pourraient être échangées. Le rôle du modérateur devient alors crucial : il lui incombe de vérifier la teneur des contributions avant l'affichage.

Enfin, plus l’outil de communication rejoint un grand nombre de personnes, plus l’atteinte à la réputation peut causer de dommages.

Modèle de clause

Le langage vulgaire, obscène ou malveillant est interdit dans ce forum de discussion qui doit rester toujours un lieu public de discussion et de dialogue entre les citoyens et les pouvoirs publics. Afin de garantir le respect mutuel entre les participants à ce forum, il est interdit d’injurier un participant.

- Il est possible, dans le cadre d’un processus démocratique en ligne, que des contributions soient considérées comme des messages comportant du **contenu haineux**.

La propagande est dite haineuse quand elle a comme objectif de créer une aversion profonde contre certains groupes religieux, ethniques, etc.; elle est interdite par les articles 318 et 319 du Code criminel³³.

L’organisme doit veiller à ce que les contributions constituant de la propagande haineuse ne soient pas affichées sur le site de discussion. Une disposition peut être prévue dans les règles de participation au forum pour informer les participants de l’interdiction de publier des commentaires racistes ou autrement offensants.

Modèle de clause

L’envoi à ce forum de contributions qui —compte tenu du sens des mots et du contexte— ont pour but d’encourager un génocide, d’inciter publiquement à la violence ou de fomenter volontairement la haine contre un groupe identifiable par sa couleur, sa race, sa religion et son origine ethnique, comporte l’expulsion du forum.

Certains citoyens peuvent envoyer, lors de discussion en ligne, des contributions hors sujet, qui pourraient être considérées comme du contenu à **caractère pornographique**. Le modérateur doit alors vérifier, avant la diffusion des différentes contributions, si celles-ci ne contreviennent pas aux règles de participation en ce qui concerne le contenu pornographique des messages.

Dans le cadre des processus de cyberconsultations, certains contenus doivent être interdits afin de protéger la crédibilité du processus démocratique en ligne. Voici un exemple de clause qui reflète ces aspects essentiels :

Modèle de clause

Les organisateurs de ce forum se réservent le droit de prendre les mesures nécessaires pour faire respecter les règles par les visiteurs du site. Entre autres, refuser d’accepter un message qui peut être interprété comme étant discriminatoire, répandant la haine ou des obscénités ou constituant une diffamation de quelque nature que ce soit.

33 Les propos suivants sont visés dans le Code criminel : préconiser l’extermination des membres d’un groupe à cause de leur couleur, de leur race, de leur religion ou de leur origine ethnique; communiquer publiquement des déclarations (par des mots, parlés, écrits ou enregistrés, des gestes ou des signes) qui incitent à la haine contre un groupe se différenciant par sa couleur, sa race, sa religion ou son origine ethnique et qui sont susceptibles d’entraîner une violation de la paix; communiquer des propos, autrement que dans une conversation privée, qui encouragent ou essaient de convaincre les gens de haïr un groupe identifiable par la couleur, la race, la religion ou l’origine ethnique.

- La participation à un forum peut entraîner des risques quant à la **divulgence des renseignements personnels, le harcèlement et les menaces.**

En organisant une consultation à l'aide d'un forum, l'organisme doit informer les citoyens des dangers que peut entraîner une divulgation des renseignements personnels (identité, adresse personnelle, numéro de téléphone, etc). Le fait de dévoiler des renseignements nominatifs directement ou indirectement dans un message envoyé à un forum peut donner lieu à leur utilisation par d'éventuels gêneurs. Il est aussi imprudent pour un citoyen de révéler des éléments de son intimité, familiale ou autre, ou celle d'une autre personne.

S'il est possible d'envoyer des pièces jointes et que les messages contiennent des photos de personnes, ces dernières doivent avoir autorisé la captation et la diffusion de leur image. Il faut éviter l'affichage de ces photos sans vérification d'un tel consentement.

La révélation de renseignements personnels peut donner lieu à du harcèlement et des menaces. Le harcèlement peut se manifester principalement par l'envoi répété de messages, par l'envoi d'images offensantes, par le fait de tenir envers une personne des propos non désirés, ainsi que par des menaces.

- L'organisateur du forum doit être conscient du fait que certains citoyens pourraient vouloir profiter de la mise en place du processus de consultation pour faire un **envoi massif de messages (spamming) et pour envoyer de la publicité non sollicitée.**

Le forum représente un moyen peu onéreux de présenter des produits et services et d'inviter les usagers à se les procurer. D'ailleurs dans la plupart des forums, les règles de participation interdisent la publicité et le multipostage.

- Une consultation via un forum peut donner lieu à des **atteintes au droit d'auteur.**

Reproduire une œuvre ou une partie importante d'une œuvre d'un tiers à l'intérieur d'un message affiché sur le forum nécessite l'autorisation de l'auteur.

Les forums sont des lieux d'échanges, où les participants discutent sur des sujets qui ne font pas toujours l'unanimité. On peut donc s'attendre à ce qu'un participant reprenne les affirmations d'un autre dans le but de les commenter ou de lui répondre. Il faut savoir que le tout doit être fait suivant un mode de citation convenable où il est clairement établi que le participant n'est pas l'auteur des éléments repris.

Le fait qu'un message intégrant une œuvre protégée soit transmis sans autorisation au forum peut aussi devenir une communication au public non autorisée au sens de la *Loi sur le droit d'auteur*, par exemple s'il s'agit d'un forum ouvert à tous. D'un autre côté, la transmission d'un message à une liste de discussion fermée, interne à un groupe, pourrait être considérée comme une communication privée dans certaines circonstances.

Dans certains cas, la transmission d'un message contenant une œuvre protégée non autorisée sur Internet serait une «communication par télécommunication» au sens de la *Loi sur le droit d'auteur*, mais pour constituer une violation, cette communication doit être faite au public c'est-à-dire en dehors du cercle restreint de la famille ou d'un groupe fermé, par exemple sur un forum

ouvert de discussion. Certaines utilisations d'œuvres protégées dans le contexte d'un forum peuvent aussi donner lieu à des atteintes aux droits moraux de l'auteur, comme le droit à l'intégrité et à la paternité de son œuvre.

Certains ont établi une différence entre les devoirs du lecteur et les devoirs du contributeur à un forum, en termes de respect des droits d'auteur³⁴ :

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, *Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?»*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>]

Tout **lecteur** de ce forum doit respecter les droits de propriété intellectuelle des auteurs. Il doit notamment veiller à ne pas reproduire et diffuser les contributions publiées sur ce forum sur d'autres forums ou d'autres supports sans l'accord de leurs auteurs.

Tout lecteur peut néanmoins reproduire le contenu de ce forum à des fins de consultations privées ou reproduire et diffuser des courts extraits d'un message, à des fins d'information ou de recherches en citant le nom de ce forum et celui de l'auteur du message (nom réel et pseudonyme).

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, *Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?»*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>]

Tout **contributeur** demeure propriétaire de son message et des droits de propriété intellectuelle qui y est attaché.

Les propos tenus sur ce forum sont néanmoins publiés sous votre responsabilité. À ce titre vous devez respecter les lois et règlements en vigueur et les droits des personnes. Par exemple, vous ne devez pas diffuser des messages violents, injurieux, diffamatoires, racistes, révisionnistes, faisant l'apologie des crimes de guerre, pédophiles, appelant au meurtre ou incitant au suicide, incitant à la discrimination ou la haine ou dont le contenu reproduirait sans autorisation une œuvre protégée par la propriété intellectuelle (ex. articles de presse, message d'un tiers).

- Dans certaines chartes ou conditions de participation à un forum, on remarque que les participants sont appelés à aider l'organisateur du forum à faire respecter les Conditions de participation du forum. Voici une clause qui visant à favoriser cette collaboration:

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, *Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?»*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>, (nous avons souligné)]

Les messages postés relèvent de la responsabilité de leurs auteurs, et doivent respecter nos conditions générales d'utilisation ainsi que la liberté d'expression de chacun. Si vous constatez une utilisation abusive de ce service, notamment la diffusion de messages publicitaires, attentatoire à la vie privée, l'apparition d'insultes de propos diffamatoires ou racistes et de manière plus générale contraire à nos conditions d'utilisation, nous vous remercions de nous signaler ces messages afin que nous puissions prendre les mesures appropriées.

– *La modération et la responsabilité*

Les conditions de participation du forum doivent prévoir le statut, les fonctions et les pouvoirs du modérateur.

La modération consiste à supprimer, et dans certains cas, à modifier tout ou une partie des messages qui n'ont pas respecté les règles de participation au forum. Le rôle du modérateur est

34 Forum des droits sur l'Internet, *Recommandation « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ? »*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>.

d'examiner le contenu des contributions des citoyens, afin de surveiller le respect des règles de civilité et de ne pas diffuser du contenu contraire aux règles de droit.

La présence d'un modérateur vise à assurer la qualité, la crédibilité et la légitimité des différents processus cyberdémocratiques, ainsi qu'à prévenir la perte d'intérêt des citoyens.

La modération peut intervenir *a priori* ou *a posteriori* :

- la modération *a priori* : s'effectue avant que le message soit rendu public. Cette approche est indiquée lorsque le sujet de discussion est sensible ou qu'il est susceptible de toucher un public vulnérable³⁵. Le modérateur va intervenir avant que le message soit diffusé, ce qui entraîne un délai entre le moment où le citoyen va poster son message et celui où il va être diffusé. Le citoyen doit être informé du fait qu'une modération *a priori* est exercée de même que des délais de diffusion que cela peut engendrer.
- la modération *a posteriori* : est réalisée après la publication du message. Cette modération peut être systématique, lorsqu'on contrôle de façon régulière toutes les contributions qui sont diffusées, ou ponctuelle, quand ce contrôle est sur demande d'un citoyen. Cette méthode ne ralentit pas la publication des messages, mais augmente le risque de laisser passer des contributions indésirables. Plusieurs considèrent qu'une modération *a posteriori* est suffisante pour la plupart des forums car elle n'intervient que lorsqu'un message est dénoncé comme fautif³⁶.

Voici un exemple de clause qui est proposée par le Forum des droits sur l'Internet sur la modération *a priori* qui reprend certains aspects essentiels :

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, *Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?»*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>]

Ce forum est modéré a priori, c'est-à-dire que tous les messages sont lus avant leur publication. Un délai de quelques heures à deux jours peut donc s'écouler avant qu'un message ne soit rendu public.

Le modérateur s'assure que votre contribution porte bien sur le thème de débat traité dans le forum, respecte les loi et règlements en vigueur et qu'elle permet un débat constructif. Il se réserve notamment la possibilité de refuser la publication des messages redondants, de nature publicitaire ou promotionnelle, contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs, violents, racistes, révisionnistes, faisant l'apologie des crimes de guerre, injurieux ou grossiers, contraires aux droits d'auteur ou droits voisins, au droit applicable aux bases de données, au droit des marques, au droit à l'image, au droit au respect de la vie privée ou qui enfreindraient toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Tout message publié demeure néanmoins sous la responsabilité de son auteur.

Les lecteurs peuvent demander la vérification de tout messages litigieux postés sur ce forum en contactant le modérateur à l'adresse suivante : moderateur@...

35 Forum des droits sur l'Internet, *Recommandation « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ? »*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>, p. 20.

36 Forum des droits sur l'Internet, *Recommandation « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ? »*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>, p. 20.

Il est important d'afficher le délai moyen de publication, dans le cas d'une modération *a priori*, et la fréquence des contrôles, dans le cas de modération *a posteriori*. Il importe de signaler de quelle façon un citoyen peut demander la modération d'un message qui a déjà été diffusé.

En règle générale, tout message publié demeure sous la **responsabilité** de son auteur. La pratique de la modération ne doit pas entraîner *de facto* la mise en cause du modérateur ou de l'organisme qui a mis en place le forum pour les contenus illicites ou préjudiciables des messages publiés. Une recommandation du Forum des droits sur l'Internet souligne l'importance «de ne pas décourager la pratique de la modération ou pousser à la suppression systématique des contributions polémiques, dont la légalité est difficile à apprécier»³⁷.

Certains modérateurs exercent une activité « d'éditeur » car ils effectuent des modifications au sein d'un message (par exemple, en modifiant le contenu afin de leur conférer une plus value, en corrigeant les fautes d'orthographe, etc). Dans ces cas, le modérateur ainsi que l'organisme responsable du forum assument un degré de responsabilité beaucoup plus important. Par contre, si la modération consiste à accepter ou rejeter le texte d'une contribution dans son intégralité, le niveau de responsabilité est moindre.

Il faut que le modérateur soit en mesure de fournir des explications lorsqu'il décide que certaines contributions sont illicites ou diffamatoires ou contraires aux politiques régissant le forum. Ainsi le citoyen se sentira en confiance pour envoyer ses contributions. Le modérateur doit donner l'opportunité au citoyen de modifier par lui-même le contenu de ses messages afin de les rendre admissibles à la diffusion.

Dans le contexte de la cyberdémocratie, plusieurs recommandent que le modérateur soit un **tiers de confiance**, indépendant de l'administration. Ce tiers peut être un organisme ou une organisation de la société civile, qui va devoir être choisi dans le contexte de chaque processus en tenant compte de son implication dans le sujet débattu. L'administration va devoir justifier le choix de ce tiers et fournir des informations quant à sa nature, son statut et son rôle dans le cadre de chaque processus.

Les organisateurs peuvent éprouver des difficultés à identifier l'auteur responsable d'une contribution envoyée à un forum lorsqu'il est possible de participer à titre anonyme ou en utilisant un pseudonyme. Le Forum des droits sur Internet suggère à l'organisateur du forum les deux actions suivantes:

- 1- *proposer une procédure d'inscription au cours de laquelle il serait demandé à l'utilisateur –contributeur de décliner son identité réelle.*
- 2- *détenir et conserver ou faire détenir ou conserver par son propre hébergeur « physique » les données de connexion permettant d'identifier l'auteur d'un message.*³⁸

37 Forum des droits sur l'Internet, *Recommandation « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web? »*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>, p. 20.

38 Forum des droits sur l'Internet, *Recommandation « Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web? »*, 8 juillet 2003, <www.foruminternet.org>, p. 12.

– *Le thème de discussion et la langue d'usage du forum*

Les règles de participation doivent faire référence au thème de discussion et à la ou les langues d'usage du forum.

L'organisateur doit informer sur le ou les **sujets** qui seront débattus dans le forum afin que les citoyens rédigent des contributions reliées à ce sujet. Le modérateur peut décider de ne pas diffuser les contributions hors sujet afin de préserver le vrai dialogue qui doit exister dans ces processus cyberdémocratiques.

L'organisateur doit indiquer la ou les **langues** de rédaction des contributions et décider si la traduction des messages sera ou non assurée.

– *Les modalités d'accès et d'inscription au forum*

Les conditions de participation doivent fournir des informations quant aux modalités d'accès et d'inscription au forum.

L'organisme doit indiquer aux citoyens les conditions pour accéder au contenu des contributions du forum (citoyen-lecteur) et les modalités pour envoyer des contributions (citoyen-contributeur).

Certains forums demandent de s'inscrire pour pouvoir participer, ce qui exige du citoyen de fournir certains renseignements et à l'organisme responsable du forum, de fournir un mot de passe afin de permettre l'accès du citoyen au processus cyberdémocratique. Il faut préciser au citoyen s'il peut participer de façon anonyme, en utilisant un pseudonyme, ou si cette modalité de participation n'est pas envisagée par l'organisateur du forum.

[Tiré de « Comment dois-je m'y prendre pour participer au dialogue » a été adoptée par les organisateurs du « dialogue sur la politique étrangère », <http://www.dialogue-politique-etrangere.ca>]

Vous n'avez pas à vous inscrire au site web pour en consulter le contenu ou pour répondre aux questions. Par contre, si vous voulez participer aux groupes de discussion, vous devez vous inscrire et ouvrir une session.

Voici un « exemple de charte des utilisateurs d'un forum de discussion », contenant une partie portant sur l'accès et l'inscription :

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, *Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?»*, 8 juillet 2003, «www.foruminternet.org»]

Ce forum peut être lu par quiconque. Pour y contribuer, il vous sera demandé de vous inscrire en indiquant votre nom ou en choisissant un pseudonyme (si vous préférez être identifié ainsi vis-à-vis des autres participants) et un mot de passe et de saisir une adresse de courrier électronique.

Cette inscription permet :

- *aux autres participants de reconnaître vos diverses contributions, personnalisant ainsi le débat sans pour autant révéler votre identité réelle,*
- *à tout participant de vous contacter personnellement sans dévoiler votre adresse de courrier électronique, grâce à un système de correspondance par formulaire (optionnel),*
- *de supprimer vous-même vos contributions.*

L'option d'enregistrement de vos identifiant et mot de passe sur les forums nécessite l'emploi d'un cookie persistant (stocké sur le disque dur de votre ordinateur). Ce fichier a pour seule fonction de simplifier votre accès aux forums en supprimant la phase de saisie de votre identifiant et de votre

mot de passe. Nous vous recommandons toutefois de ne pas avoir recours à ce cookie si vous accédez aux forums sur un poste en accès public.

– *Le référencement des contenus*

L'organisateur d'un forum doit indiquer si les contributions publiées sont susceptibles d'être référencées automatiquement par des moteurs de recherche.

Voici une clause d'un forum qui a décidé de ne pas empêcher le référencement des contributions des participants:

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, *Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?»*, 8 juillet 2003, «www.foruminternet.org»]

Toutes les contributions publiées sur ce forum sont susceptibles d'être référencées sur un moteur de recherche et, donc, d'être consultées par un public extérieur à celui de ce forum.

– *La modification et la suppression des contributions par le citoyen*

Les citoyens qui participent à un forum doivent connaître la politique du forum quant à la modification et la suppression de leurs contributions.

- Les règles du forum doivent indiquer dans quelle mesure le citoyen a le loisir de **retirer sa contribution**. Dans certains types de forums, le citoyen peut par lui-même retirer ou effacer ses messages. Pour cela, il doit être authentifié par un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Dans d'autres situations, le citoyen doit communiquer avec une personne responsable, qui peut être le modérateur ou quelqu'un d'autre (éditeur), afin qu'il retire la contribution. L'organisme doit identifier une personne pour répondre aux demandes des citoyens. Les coordonnées de cette personne doivent être affichées sur le site du forum en tout temps.

Dans le contexte de la cyberdémocratie, il reste à voir si les contributions qui ne sont plus diffusées sur Internet seront portées à la connaissance de celui qui fera le rapport final et si ces contributions seront ignorées au moment de la prise de décision par les pouvoirs publics.

- Le droit du citoyen de **modifier sa contribution** doit être considéré. Les règles d'utilisation peuvent considérer qu'il a le droit de changer d'opinion à tout moment au cours du processus en ligne. Alors, il faut que l'organisme identifie une personne ayant pour rôle de modifier les contributions en suivant les instructions du citoyen concerné.

Dans le cadre de certains processus en ligne, la politique était d'accepter uniquement les deux premières contributions concernant un des sujets proposés pour le forum. Les pouvoirs publics informaient le citoyen que seule la dernière contribution reçue pouvait être considérée dans la préparation du rapport final.

- Le citoyen doit avoir le **choix de publier ou non ses contributions** sur le site. Le citoyen doit être au courant des conséquences de la publication ou de la non publication de ses contributions à un forum.

- Quant à la **prise en compte des contributions non publiées** : l'organisme qui a mis en place le processus doit décider si les contributions, même non publiées, seront portées à la connaissance du rédacteur du rapport final et ne seront pas ignorées au moment de la prise de décision.

b) Les pratiques et politiques en matière de renseignements personnels

L'organisme doit informer les citoyens sur les pratiques et politiques en matière de **renseignements personnels**.

Si dans certains forums, le citoyen doit fournir certains renseignements afin de s'inscrire et de participer au processus, l'organisme doit afficher quelle sera la destination des données collectées.

La politique du site doit être conforme à la législation québécoise en la matière qui limite le droit d'un organisme public ou d'une entreprise de recueillir des renseignements personnels. De tels renseignements ne peuvent être recueillis qu'auprès de la personne concernée ou d'un tiers, en certaines circonstances.

En général, pour collecter licitement des renseignements personnels, il faut être en mesure de démontrer la nécessité des renseignements demandés. Pour l'organisme du secteur public, il est licite de recueillir un renseignement personnel seulement si cela est nécessaire à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.

L'organisme doit respecter le principe selon lequel, les renseignements personnels ne peuvent être utilisés que pour les fins pour lesquels ils ont été recueillis et, si de nouvelles finalités apparaissent, il devient essentiel d'obtenir le consentement de la personne concernée.

Dans le cas d'un forum de cette nature, l'organisme doit expliquer comment il va détenir les renseignements personnels et quelle sera la destination des messages archivés. Voici un exemple de clause qui pourrait être utilisée à cet effet :

[Tiré du Forum des droits sur l'internet, Recommandation «Quelle responsabilité pour les organisateurs de forums de discussion sur le web ?», 8 juillet 2003, «www.foruminternet.org»]

Ce forum détient et conserve toutes données de nature à permettre l'identification des auteurs des messages et procède à l'archivage privé des messages postés. Ces informations ne pourront être communiquées qu'à une autorité judiciaire qui en formulerait la demande.

Le contenu des messages pourra également être communiqué, de manière exceptionnelle et après anonymisation, à un organisme de recherche scientifique ou universitaire.

Quant à la conservation des contributions, normalement ces documents seront conservés pour une période indéfinie, étant donné que les contributions envoyées par les citoyens font partie des archives publiques. En conséquence, il faut mettre en place un processus d'archivage capable de garantir la conservation optimale et sûre de ces documents. Il faut aussi établir dans quels cas les contributions seront rendues anonymes après un certain temps.

c) **La nétiquette**

Les citoyens ne sont pas tous familiarisés avec les règles de la nétiquette. Il faut alors faire référence à cet ensemble de règles à respecter dans la politique ou les conditions de participation du forum, et également, afficher un lien vers l'énoncé de ces règles.

Certains sites affichent également des « **Conseils pratiques** » à l'intention des citoyens, qui peuvent être utiles afin de comprendre le fonctionnement du forum.

*[Ces conseils se retrouvent dans les « **Trucs pour les nouveaux visiteurs** » affichés sur le site du « **Dialogue sur la politique étrangère** » : <http://www.dialogue-politique-etrangere.ca>]*

Soyez bref.

Restez dans le sujet.

Faites un résumé avec des mots clés et placez-le au début.

Surveillez les réponses à vos messages.

Examinez les idées émises par d'autres et tenez-en compte dans vos messages.

Réfléchissez et rédigez en privé, puis communiquez en ligne.

Soyez aussi constructif que possible. Si vous soulevez un problème, suggérez une solution.

L'organisme peut aussi diffuser une liste de conseils pour aider les citoyens à rédiger des messages convenables, des « **Conseils pour la composition des messages** ».

*[Tiré de Liss JEFFREY, rédigé en s'inspirant de From Workplace to Workspace Using Email Lists to Work Together, de Maureen GREEN et Liz RYKERT. Ces conseils sont affichés également dans les « **Trucs pour les nouveaux visiteurs** » affichés dans le site sur le « **Dialogue sur la politique étrangère** » : <http://www.dialogue-politique-etrangere.ca>]*

Donnez un titre clair à votre message

Lorsque vous affichez un nouveau message ou une réponse, assurez-vous que la ligne décrivant l'objet du message reflète bien son contenu. Donnez un titre clair afin que les lecteurs sachent à quoi se rapporte votre message.

Autant que possible, limitez-vous à un seul sujet par message

Cela facilite la tâche aux gens désireux d'afficher un message concernant le sujet de départ. Si votre message touche à plusieurs thèmes différents, la conversation risque de dévier dans plusieurs directions et il sera difficile de retrouver le sujet traité lorsque vous en aurez besoin plus tard.

N'hésitez pas à lancer un nouveau sujet

Si le sujet que vous désirez aborder ne cadre pas avec les sujets déjà discutés, lancez un nouveau sujet de discussion. Si vos observations sont liés à une discussion déjà en cours, mais qu'elles suscitent un nouveau fil de discussion, lancez un nouveau sujet; dans la discussion déjà en cours, vous pouvez alors indiquer aux lecteurs que vous avez lancé un nouveau fil de discussion.

Lorsque vous voulez répondre

En règle générale, si vous désirez commenter une question qui fait déjà l'objet d'une discussion, il vaut mieux afficher un message dans le cadre de cet échange que de lancer de nouveau fil de discussion. De cette façon, la discussion reste organisée autour d'un même sujet et peut donner naissance à de nouveaux fils de discussion. En cas de doute, répondez aux messages déjà affichés.

Soyez sélectif dans vos citations

Il peut être utile de citer ce que quelqu'un d'autre a déjà dit, mais n'oubliez pas que les gens ne veulent pas relire mot à mot un message qu'ils ont déjà lu, alors il faut procéder correctement. Votre réponse à un message crée un fil de discussion qui indique aux participants quel est ce message. Si vous voulez quand même inclure un extrait de ce message, veillez à ne citer que le strict nécessaire pour amplifier l'idée initiale. Si vous répondez à plusieurs passages d'un même

message, citez chacun de ces passages et insérez vos observations immédiatement après l'extrait qu'elles commentent. De cette façon, tout le monde pourra suivre le fil de vos idées.

Réviser vos réponses

Lorsque vous répondez à un message, ne citez que l'extrait nécessaire pour mettre le lecteur dans le contexte. Coupez-collez les citations dans les nouveaux messages. Supprimez les lignes superflues dans les réponses et dans les documents envoyés.

Relisez vos messages

Une fois qu'un message est envoyé, il s'échappe à tout jamais : vous ne pouvez pas le récupérer. Votre message deviendra un document public. N'oubliez pas de relire votre message avant de l'envoyer, surtout s'il traite de questions délicates, afin d'être sûr que les mots utilisés traduisent vraiment votre pensée. Il est plus facile de modifier un message avant de l'envoyer que de se pourfendre en excuses et explications après l'avoir expédié.

Évitez de « crier »

Lorsqu'on est en ligne, on donne l'impression de CRIER lorsqu'on écrit ses messages tout en MAJUSCULES, et bien sûr c'est également fatigant pour les yeux. La norme consiste à écrire les phrases en respectant l'usage conventionnel des majuscules et des minuscules, mais certains ont tendance à aller à l'autre extrême et à tout écrire en minuscules, ce qui semble généralement acceptable également.

Surveillez votre langage

Si les autres participants aux discussions ne parlent pas tous la même langue, évitez d'utiliser des mots d'argot ou des régionalismes, à moins que vous ne soyez prêt à les expliquer. En outre, faites attention aux caractères accentués, car certains logiciels plus anciens ne les reconnaissent pas.

Soyez accueillant envers le style informel

La rédaction des messages en ligne tend à être plutôt relâchée. De nombreux interlocuteurs choisissent d'écrire dans un style bien à eux en utilisant un mélange de majuscules et de minuscules et une ponctuation plus libre. Vous constaterez également que les fautes d'orthographe sont beaucoup plus nombreuses dans les échanges en ligne que dans les textes plus formels hors ligne.

Faites preuve de tolérance et de patience envers les opinions des autres

Nous sommes tous enclins à vouloir défendre notre propre point de vue. Les forums de discussion sont là pour favoriser les échanges de points de vue, alors il convient d'attacher autant d'importance à ce que vous pouvez apprendre des autres qu'à ce que vous pouvez leur apprendre.

D- Le clavardage ou débat en ligne et en direct

Le clavardage ou *chat* est une conversation écrite et interactive en temps réel entre internautes par clavier interposé. Cet outil va permettre aux citoyens de dialoguer instantanément avec d'autres citoyens ou avec des représentants des ministères et des organismes sur un sujet.

La façon la plus courante de participer à une session de clavardage est d'utiliser un logiciel IRC (Internet Relay Chat) qui permet de se connecter à un serveur IRC sur l'Internet. Celui-ci offre une multitude de canaux ou de forums de discussion sur de multiples sujets. On choisit ensuite le canal ou le forum auquel on désire se joindre pour communiquer et un nom d'utilisateur, un pseudonyme, qui nous identifie lors des conversations. Le clavardage peut aussi se faire à même l'environnement web, sans avoir à utiliser un logiciel client.

Pour participer à la discussion, l'utilisateur écrit le message souhaité à l'aide de son clavier et tous ceux qui sont connectés au même moment sur le même serveur, peu importe où ils se trouvent dans le monde, peuvent le lire sur écran et y répondre.

Étant donné que les conversations se déroulent en direct, le clavardage comporte son propre langage. Comme il faut écrire très rapidement, il existe de nombreux raccourcis et codes (abréviations ou binettes) pour pouvoir communiquer plus efficacement. Cela laisse très peu de place à l'utilisation d'un langage littéraire et sophistiqué. Alors que la plupart de ces logiciels permettent de communiquer sous la forme de texte, certains autres programmes, plus récents, rendent aussi possibles les communications orales et l'envoi de vidéo en direct.

Cet outil peut ressembler à une réunion physique car le clavardage permet une communication en direct, en temps réel. Dans le contexte de la démocratie électronique, cet outil va pouvoir servir à communiquer entre citoyens et pouvoirs publics en temps réel comme s'il s'agissait d'une réunion physique. Cependant, comme certains l'ont souligné, l'organisation d'un rendez-vous sur le *chat* « demande encore plus de discipline que pour une réunion classique »³⁹.

1. Les enjeux et les risques du clavardage

Tous les enjeux et les risques qui sont présents lors de la mise en place d'un forum dans un contexte de cyberdémocratie existent également lors de la mise en place d'un *chat*. Il en est de même des facteurs d'évaluation des risques (Voir III-C-1. *Les enjeux et les risques d'un forum de discussion*). Certaines particularités sont toutefois propres au clavardage

Les enjeux liés au clavardage seront plus ou moins considérables selon que les échanges se déroulent dans un **contexte privé ou public**. Par exemple, comme la diffamation et la propagande haineuse résultent de la diffusion publique des propos, elles ne peuvent être commises lors de conversation privée entre deux personnes se déroulant dans des salons de bavardage. En effet, les communications par clavardage ne sont pas toujours et en toutes circonstances de nature publique. Les conversations peuvent prendre place dans des forums publics ou encore dans des chambres privées réservées à quelques utilisateurs bien précis.

Généralement, lors d'une session de clavardage, le nombre de participants est assez réduit. La limitation du nombre de citoyens qui vont participer à une session de clavardage aide au bon déroulement du *chat* et, par conséquent, le *chat* fermé est le plus courant dans le contexte de la cyberdémocratie.

La **présence ou non d'un modérateur ou d'un animateur** est un facteur qui influence aussi l'évaluation des risques de la mise en place d'un *chat*. La présence d'un modérateur ou animateur peut être utile pour animer mais aussi pour prévenir tout dérapage lié aux propos injurieux ou non conformes à l'éthique. Par exemple, le dénigrement et les insultes sont plus susceptibles de se retrouver dans des échanges spontanés et non modérés. Un dialogue en direct laisse cependant moins de temps de réflexion au modérateur pour modérer un sujet «chaud».

Si l'organisme décide d'afficher et diffuser le contenu de la session de clavardage, il peut décider de procéder à une **modération a posteriori**. La présence d'un modérateur va aussi être importante pour déterminer le degré de responsabilité de l'organisme qui a mis en place le processus. Dans le

39 Philippe VILLETTE, *Associations : comment maîtriser Internet?*, Paris, Imprimerie Nationale Éditions, 2004, p. 21.

cas où le modérateur exerce une vérification du contenu des contributions des citoyens avant de les diffuser sur Internet, l'organisme sera responsable de tout ce qui se passe dans le *chat*. S'il n'y a pas de modérateur, l'organisme peut quand même être tenu responsable dans certaines circonstances (Voir III-C-1. *Les enjeux et les risques d'un forum de discussion*).

Les **caractéristiques des participants** jouent un rôle important dans l'évaluation des risques associés à une session de clavardage consacrée au dialogue en direct sur certaines politiques publiques.

Si des politiciens ou des représentants des pouvoirs publics participent à la session en direct avec les citoyens, ils peuvent faire l'objet de commentaires offensants de la part de certains participants.

Si le processus est fermé, les risques sont moindres mais, en même temps, les citoyens se retrouvent dans une situation unique en ayant accès directement à leurs représentants, ce qui peut provoquer des réactions « problématiques ».

L'anonymat ou l'identification des citoyens est un facteur influençant l'évaluation des risques. Le fait de pouvoir participer à une session de clavardage de façon anonyme en utilisant un pseudonyme va permettre au citoyen de préserver la confidentialité de ses renseignements personnels. En revanche, l'anonymat suscite des inquiétudes puisqu'il peut faciliter la commission d'activités criminelles. Grâce à l'anonymat, les participants ne peuvent connaître l'identité réelle des personnes avec qui ils conversent. N'importe qui peut emprunter l'identité qui lui plaît et parfois, qui servira le mieux à profiter d'autrui.

L'organisme qui met en place un *chat* afin que les citoyens participent à l'élaboration de politiques publiques doit décider de l'option la plus adéquate à ce genre de processus.

Finalement, **le sujet traité** détermine aussi les précautions à prendre lors d'une session de clavardage impliquant des citoyens et des représentants des pouvoirs publics (Voir III-C-1. *Les enjeux et les risques d'un forum de discussion*).

2. Les mesures à prendre pour minimiser les risques

a) Les règles de fonctionnement

Certaines règles ou directives très spécifiques doivent être respectées lorsqu'on veut mettre en place une consultation par clavardage avec les citoyens. Des «Règles de fonctionnement» existent et sont applicables à toute session de clavardage; elles ont pour but d'organiser et faire fonctionner la session avec succès.⁴⁰

40 Philippe VILLETTE, *Associations : comment maîtriser Internet?*, Paris, Imprimerie Nationale Éditions, 2004, p. 21 à 23. Les principes essentiels des règles de fonctionnement du *chat* rédigées par Philippe Villette sont repris ici. Nous considérons que ces règles s'appliquent à tous les contextes et qu'elles peuvent être utiles lorsque les pouvoirs publics voudront mettre en place cet outil pour encourager le dialogue avec les citoyens.

- Lors d'une session de clavardage, il est difficile d'avoir plus de dix personnes comme **invités**. Certaines expériences montrent comment, au-delà de ce nombre, il devient presque impossible de l'animer correctement et de parvenir à un échange constructif.
- Il faut préparer un **ordre du jour** de la session et le distribuer à l'avance aux invités afin qu'ils connaissent les sujets à être traités. Cela leur donne l'opportunité de préparer le contenu de leurs contributions. Il est mieux de prévoir un nombre réduit de points à traiter lors d'une session de clavardage, plutôt que de se fixer des objectifs trop ambitieux. Il est essentiel de rendre accessible aux citoyens et ce, suffisamment à l'avance, toute la documentation reliée aux sujets traités lors de la session ainsi que les documents préparatoires.
- Les organisateurs du *chat* et les citoyens qui sont appelés à y participer doivent fixer ensemble une **date** et un **horaire** qui conviennent à tout le monde. La durée maximale recommandée pour un *chat* de cette nature est de deux heures et il est très important que les participants soient ponctuels. Cette dernière recommandation est essentielle dans le contexte des réunions virtuelles afin que tous les participants soient au courant de tout ce qui se déroule du début à la fin de la rencontre. Il est également possible de fixer une période de pause.
- Les **questions techniques** sont d'une grande importance afin que tous les participants accèdent facilement à la réunion. Il est essentiel de vérifier à l'avance la compatibilité entre la plate-forme technique et les différents navigateurs et configurations matérielles. Il est utile de réaliser une session de test afin de vérifier que tout fonctionne correctement et de familiariser les participants avec cet outil.
- Il faut déterminer si le *chat* est **ouvert ou fermé** et établir les conditions d'accès pour les citoyens. Tel que mentionné précédemment, ce dialogue en temps réel est difficilement réalisable avec un grand nombre de citoyens invités. Il est mieux de fixer un nombre raisonnable de participants pour chaque session (maximum de dix personnes). Deux options sont possibles quant à l'accès des citoyens aux sessions: les organisateurs « invitent » certains citoyens à participer à la consultation par clavardage ou bien les citoyens s'inscrivent aux sessions proposées.
- Il faut déterminer qui jouera le rôle de l'**animateur** du *chat*, qui va devoir rappeler l'ordre du jour, veiller à ce qu'il soit respecté, s'assurer que tout le monde participe et que personne ne se coupe la parole, etc. Cet animateur devra également faire le point de façon régulière pour reformuler ce qui a été dit depuis le début de la session afin d'informer les « retardataires ». À la fin de la consultation en ligne, l'animateur invite les participants à évaluer le déroulement du processus en ce qui concerne, par exemple, les questions à améliorer au plan de l'organisation, les problèmes techniques, etc.
- Il faut également nommer un **rapporteur** qui est chargé de produire un compte rendu. Il élabore le rapport final, une synthèse de ce qui a été dit pendant le processus. Le tout sera diffusé afin que tous les citoyens intéressés puissent y avoir accès.

b) Les règles de participation au clavardage

Les règles de participation à un dialogue en direct via le *chat* doivent être définies et connues des participants. Ces règles sont les mêmes que celles applicables à un forum de discussion et elles doivent aussi informer sur les points suivants :

❖ **Les droits et devoirs du participant**

Voir la section III-C-2a). Les conditions d'accès et de participation à un forum de discussion.

En plus, lors d'un dialogue en direct, une personne peut faire l'objet de «fusillades» ou de «flingues» («*flaming*») consistant en l'échange de messages agressifs dans le but de susciter chez elle une réaction de colère ou d'irritation. L'organisateur doit informer les citoyens, via ses règles de participation, des effets nuisibles de tels comportements pour le dialogue démocratique.

❖ **La manière dont est effectuée la modération**

Voir la section III-C-2a). Les conditions d'accès et de participation à un forum de discussion.

Il est évident que la modération d'un *chat a priori* peut s'avérer difficile, car les contributions des participants s'échangent très vite, à la manière d'une conversation. La particularité de cet outil est la rapidité des échanges et le dynamisme du dialogue. Il devient difficile de modérer *a priori* un tel dialogue. Par contre, si les organisateurs du *chat* décident de mettre en ligne l'ensemble des contributions, ils vont devoir penser à la possibilité de réaliser une **modération a posteriori**.

❖ **Le ou les thèmes de discussion et la langue d'usage**

Voir la section III-C-2a). Les conditions d'accès et de participation à un forum de discussion.

En ce qui concerne la ou les langues d'usage lors d'une session de clavardage, il faut souligner que de façon générale, tous les participants devront parler la même langue. Il est assez difficile de traduire instantanément les contributions des citoyens. L'organisateur devra penser à des solutions pour satisfaire l'ensemble des citoyens

Par exemple, si un politicien ou un représentant des pouvoirs publics participe à un dialogue en direct avec des citoyens, on peut fixer deux sessions de discussion différentes, l'une qui se déroule en français, l'autre en anglais. Ce genre de mesure vise à ce que tous les citoyens puissent accéder à un vrai dialogue et que la langue d'usage de la session ne soit pas un obstacle à la participation des citoyens.

❖ **Les modalités d'accès et d'inscription à la discussion**

Voir la section III-C-2a). Les conditions d'accès et de participation à un forum de discussion.

❖ **Le référencement des contenus**

Voir la section III-C-2a). Les conditions d'accès et de participation à un forum de discussion.

❖ **La suppression et/ou la modification des contributions par le citoyen**

Voir la section III-C-2a). Les conditions d'accès et de participation à un forum de discussion.

Il peut arriver que l'organisme qui a mis en place un *chat* diffuse sur Internet l'intégralité des contributions des citoyens qui ont participé au processus. Dans ce cas, le citoyen pourrait revendiquer le droit de retirer sa contribution, de la modifier et de choisir de publier ou non ses commentaires. Le citoyen doit également être informé si les contributions non publiées sont prises en considération dans le rapport final.

c) Les pratiques et politiques en matière de renseignements personnels

Tout comme lors d'un forum de discussion, l'organisme doit informer les citoyens qui participent à un dialogue en direct de ses pratiques et politiques en matière de renseignements personnels. (Voir la section III-C-2b). *Les pratiques et politiques en matière de renseignements personnels lors d'un forum de discussion*).

d) La netiquette

Il faut ici aussi faire référence à cet ensemble de règles de bienséance à respecter dans les conditions de participation du *chat*, et également afficher un lien vers l'énoncé de ces règles. Ces règles sont les mêmes que celles applicables au forum de discussion (Voir la section III-C-2c). *La netiquette* dans la section consacrée au forum de discussion).

E- Le sondage d'opinions et l'enquête

Le sondage d'opinions constitue un outil permettant d'obtenir le pouls des citoyens en leur proposant de répondre, anonymement ou non, à une ou à une série de questions d'intérêt public ou sur l'évaluation d'une consultation (pertinence des outils offerts aux citoyens pour répondre à celle-ci, de la présentation du site, du sujet débattu...).

Cette activité « consiste [donc] à utiliser le réseau Internet pour effectuer une enquête auprès d'un groupe ciblé de personnes, jugé représentatif d'une population plus grande, dont on veut connaître le point de vue sur un ou plusieurs sujets, en leur faisant remplir un questionnaire structuré, à partir duquel, grâce à la compilation de statistiques, il est possible d'établir une répartition des opinions. » (Office québécois de la langue française).

Le développement de cet outil, rapide et peu coûteux, contribue au respect du principe de transparence devant prévaloir dans le cadre d'un processus démocratique. Toutefois, sa mise en place soulève un certain nombre de risques.

1. Les enjeux et les risques des sondages d'opinions et enquêtes

En offrant la possibilité aux citoyens de s'exprimer par le biais de sondages d'opinions et d'enquêtes, les pouvoirs publics doivent envisager les risques susceptibles de se rencontrer non seulement quand le sondage nécessite l'identification des sondés, mais aussi lorsqu'il est possible de faire un commentaire.

a) L'identification des sondés

Lorsqu'un organisme décide d'organiser un sondage ou une enquête comportant l'identification des participants, ils doivent, d'une part, ne collecter que les seules données nécessaires et, d'autre part, faire état de la politique relative à la protection des renseignements personnels devant respecter la loi de la province dans laquelle est domicilié l'organisme ou le tiers mandataire réalisant le sondage. C'est pourquoi avant de répondre à un sondage ou à une enquête, les internautes doivent se poser les questions suivantes :

- Quel est l'organisme qui organise le sondage ou l'enquête ? s'agit-il d'un organisme public ou privé ? s'agit-il d'un organisme domicilié dans la même province ou dans une autre?
- Des renseignements personnels sont-ils recueillis ? et si oui lesquels.
- Quelles sont les utilisations faites ou prévus des renseignements recueillis?

Par ailleurs, les organismes doivent adopter une politique sur la gestion des données dites frivoles utilisées par les citoyens pour répondre au sondage sans communiquer son identité. Dans ce cas, les organisateurs doivent se demander s'ils prendront ou non en considération ce type de contributions.

b) La gestion des commentaires

Un sondage ou une enquête peut contenir une zone réservée aux commentaires des sondés. Dans ce cas, les pouvoirs publics doivent indiquer la taille des contributions pour éviter que les commentaires ne se transforment en rédaction de mémoires.

Ils doivent également prévoir une procédure quant à la gestion des opinions exprimées qui viendraient porter atteinte aux droits des tiers (vie privée, réputation, honneur, droit à l'image, droit d'auteur, diffamation) ou dont les propos seraient constitutifs de harcèlement ou contraires aux lois (propagande haineuse, pornographie, etc.). Cette possibilité doit être envisagée dès lors qu'un espace est offert pour exprimer une idée, que ce soit par courrier électronique, par vidéoconférence, par forum, par clavardage ou en réponse à un questionnaire. Il s'agit d'un risque inhérent à ce type d'outil de communication.

C'est pourquoi pour éviter que de tels propos ne soient reproduits sur un portail ou un site web dédié aux consultations électroniques, il est recommandé aux gestionnaires de ces outils de recourir à un modérateur ayant pour fonction de filtrer les messages. La présence d'un tel modérateur vise, d'une part, à assurer la qualité, la crédibilité et la légitimité du processus démocratique mis en place par les pouvoirs publics et, d'autre part, à éviter le désintéressement des citoyens.

2. Les mesures à prendre pour minimiser les risques

Afin de minimiser les risques quant aux sondages d'opinions et aux enquêtes, les pouvoirs publics doivent établir différentes politiques et procédures.

a) **Politique relative à l'utilisation du sondage ou de l'enquête**

Une politique relative à l'utilisation du sondage ou de l'enquête doit servir à expliquer les raisons pour lesquelles les pouvoirs publics recourent à un tel outil, en indiquant notamment **l'utilisation qui sera faite des réponses données**.

[Tiré du Portail Consultations des canadiens – Bienvenue (page d'accueil contenant un lien vers « Sondage auprès des utilisateurs »)]

Nous aimerions connaître votre opinion sur ce site pilote. Nous vous invitons à prendre quelques minutes pour répondre à un court Sondage auprès des utilisateurs. Votre opinion est importante et sera prise en considération dans l'évaluation de l'utilité du site aux yeux des Canadiens.

[Tiré de Secrétariat du Conseil du Trésor – Gouvernement en ligne – Sondage]

Veillez nous indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants et nous faire part de vos commentaires, qui nous permettront d'en améliorer la qualité.

Cette politique peut également **rappeler les risques associés à ce type d'outil**, notamment en ce qui concerne la communication de renseignements et le respect du droit des tiers.

Modèle de clause

Afin de connaître votre opinion sur (indiquer l'objet du sondage – pertinence de l'outil, du site ou du sujet débattu), nous vous invitons à participer à notre sondage (indiquer éventuellement le temps nécessaire pour y répondre).

S'agissant d'un sondage avec identification, nous nous engageons à garantir la confidentialité de vos renseignements personnels conformément (indiquer la loi à laquelle l'organisme ou le tiers mandataire est soumis).

La zone de commentaires disponible dans ce sondage ne doit pas être utilisé pour porter atteinte aux droits des tiers. Par conséquent, nous vous demandons de ne pas divulguer de renseignements personnels et de ne pas formuler de commentaires pouvant porter atteinte à la vie privée, à la réputation ou à l'honneur de quiconque, ni de porter atteinte au droit à l'image et au droit d'auteur d'autrui, ni de proférer des menaces à l'égard d'une personne ou de tenir des propos contraires à l'ordre public. La commission de tels agissements est susceptible de sanction et d'entraîner votre responsabilité.

[Tiré du Portail Consultations des canadiens – Sondage auprès des utilisateurs - Sondage auprès des usagers]

Nous tenons vraiment à connaître votre opinion sur ce service et vous invitons donc à participer à ce court sondage; il vous suffira d'y consacrer environ cinq minutes.

Votre participation est volontaire et l'information que vous fournirez demeurera strictement confidentielle et servira uniquement à améliorer le site « Consultation des Canadiens ».

À noter que tous les renseignements personnels recueillis au moyen de ce formulaire sont protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

b) **Politique relative à la protection des renseignements personnels**

Dès lors que le sondage ou l'enquête nécessite une **identification des sondés**, les pouvoirs publics doivent faire état d'une politique de protection des renseignements personnels contenant, entre autres, les indications suivantes :

❖ **Quels sont les renseignements personnels qui sont collectés ?**

Modèle de clause

Pour participer au sondage organisé par (indiquer le nom de l'organisme), vous devez vous identifier en précisant (indiquer les renseignements nécessaires, en principe le nom, le prénom et le courrier électronique mais il peut être utile pour un organisme de connaître le revenu, la localisation géographique).

❖ **À quelle(s) fin(s) sont utilisés les renseignements personnels ?**

Participer à des sondages sur Internet peut relever du jeu. Mais cela peut comporter des écueils. Partant du fait que les sondages sont un procédé volontaire, il existe tout de même des précautions à prendre particulièrement en ce qui concerne «l'après collecte» des informations.

La participation à un sondage est une occasion de divulguer des renseignements personnels. Si ces renseignements sont recueillis par une entité régie par les lois du Québec, l'internaute jouit d'une protection. Par contre, si ces renseignements sont recueillis par une entité située dans un autre territoire, on ne peut prendre pour acquis qu'ils seront protégés. Certaines entreprises font le commerce des informations recueillies à l'occasion de pareilles activités.

C'est en consultant les conditions d'utilisation des renseignements personnels du site qu'un utilisateur peut connaître les usages possibles ou prévus des renseignements personnels recueillis lors de sondages.

Il est donc conseillé aux utilisateurs de lire les politiques d'utilisation et de s'abstenir de répondre lorsqu'il n'est pas possible de retirer son consentement à la publication des renseignements. Les internautes devront donc être prudents en lisant la politique d'utilisation des renseignements du site sur lequel ils s'approprient à dévoiler des informations personnelles.

❖ **Qui sont les personnes qui ont accès aux renseignements personnels ?**

Modèle de clause

Les renseignements que vous nous communiquez ne seront accessibles qu'aux seules personnes autorisées (par l'organisme et, le cas échéant le mandataire) pour établir les statistiques quant à la (aux) question(s) posée(s).

❖ **Quelles sont les mesures de sécurité prises pour garantir la sécurité des renseignements personnels**

❖ **Comment la personne concernée peut exercer son droit d'accès et de rectification ?**

Modèle de clause

En vertu de la Loi (indiquer la loi régissant l'organisme proposant la vidéoconférence en ce qui concerne la protection des renseignements personnels) vous pouvez demander à connaître quels sont les renseignements personnels que (indiquer le nom de l'organisme) détient sur vous et, le cas échéant, en demander la rectification.

Par contre, si **aucune identification des sondés** est nécessaire, la clause suivante pourra être mentionnée :

Modèle de clause

Ce sondage a pour seul but de recueillir les opinions des citoyens [ou des personnes prenant part à la consultation – indiquer le nom de la consultation] sur des sujets susceptibles de les intéresser. Il n'a aucune prétention scientifique. Aucune donnée personnelle n'est collectée ou conservée lorsqu'une personne répond à un sondage.

c) Politique quant à la publication des commentaires

Lorsqu'un organisme permet aux citoyens de formuler un commentaire dans le cadre d'un sondage, il doit se prononcer sur la publication ou non de ces commentaires, et dans l'affirmative s'il fait appel ou non à un modérateur pour filtrer les messages. Si tel est le cas, il faut préciser le rôle et les pouvoirs du modérateur.

Modèle de clause (pas de publication)

Les commentaires que vous nous faites parvenir dans le cadre des sondages ne seront pas publiés. Ils ne sont faits que pour nous éclairer davantage sur l'outil et le processus démocratique mis en place.

Modèle de clause (publication)

Les commentaires que vous nous faites parvenir dans le cadre des sondages feront l'objet d'une publication si et seulement si ceux-ci ne contreviennent pas aux droits de tiers ou aux règles d'ordre public. Par conséquent tous les commentaires que vous nous faites parvenir sont d'abord relu par nos services qui se réservent un droit de publication.

F- La vidéoconférence

L'utilisation des technologies de l'information dans le cadre du processus démocratique doit permettre aux citoyens de pouvoir s'exprimer quelle que soit la distance les séparant du lieu de consultation. Pour ce faire, les organismes peuvent mettre en place un système de vidéoconférence pour permettre aux citoyens de s'exprimer notamment dans le cadre d'audiences publiques, de réunions d'information, de commissions parlementaires.

Cette technique permet à plusieurs personnes de communiquer entre elles par le moyen de caméras et d'écrans reliés à un réseau informatique. Elle s'apparente alors à la communication téléphonique, mais s'en distingue par la personnalisation de la communication puisque l'image (les expressions, les mimiques et les réactions des personnes) accentue le contact humain et la communication se passe comme si les personnes étaient dans la même pièce. Cette sensation est d'autant plus accentuée que par ce biais, les intervenants peuvent, entre autres, partager des applications, gérer un tableau électronique, envoyer des messages, transférer des fichiers.

Cette technique aujourd'hui disponible à faible coût peut s'envisager de trois manières : point à point, multipoint ou Mbone :

- **Vidéoconférence point à point** : communication se déroulant entre deux points (ordinateur ou salle de réunion) s'assimilant à une discussion se déroulant entre deux personnes dans un cadre privé.

- **Vidéoconférence multipoint** : communication se déroulant entre plusieurs points ce qui nécessite l'assistance d'une unité de contrôle (« *Multipoint Control Unit* ») afin d'acheminer les communications aux bonnes salles de réunion virtuelles. L'accès à ces salles n'est possible qu'au seul détenteur du mot de passe ce qui permet d'assimiler ce type de communication à des communications privées.
- **Vidéoconférence multicast ou Mbone** : communication entre un seul émetteur et tous les participants qui désirent se joindre au réseau. Cette méthode est utilisée pour effectuer des communications au public en direct avec la possibilité pour ce dernier de poser des questions.

Attention, le recours à la vidéoconférence ne doit pas se confondre avec la lecture audio ou vidéo en transit (« *streaming* ») qui est une méthode de téléchargement de fichiers audio ou vidéo qui permet leur lecture en temps réel, c'est-à-dire dès le début de la réception du fichier, sans avoir à attendre qu'il soit copié au complet sur l'ordinateur récepteur. Le transfert de données se fait sous forme de flux régulier et continu. La lecture en transit permet donc de diffuser des contenus multimédias sur Internet, à la demande ou en temps réel, et ce sans solliciter l'espace du disque dur de l'utilisateur.

1. Les enjeux et les risques de la vidéoconférence

Le recours à la vidéoconférence dans un processus démocratique doit, d'une part, s'effectuer dans le respect des droits des tiers et, d'autre part, tenir compte des défis techniques.

a) Le respect des droits des tiers

– Les atteintes au droit à l'image

En principe, lorsqu'un citoyen, un groupe de pression ou un élu participe à une vidéoconférence, ce dernier aura donné son consentement – explicite ou implicite – à la captation de son image pour la transmission de celle-ci – avec sa voix – aux autres participants à la communication. Il n'y aura donc pas d'atteinte à son image.

Toutefois, lorsque la transmission change de destination – de locale elle devient cybernétique – de limitée dans le temps elle devient permanente – il y a risque d'atteinte au droit à l'image de la personne concernée, celle-ci n'ayant pas consenti à la conservation et à la diffusion de son image à un large public.

– Les atteintes au droit d'auteur

Lorsque le protocole de communication permet la transmission de fichiers entre les personnes, et dans la mesure où ils contiennent des œuvres de tiers protégées par le droit d'auteur, il y a là une reproduction qui nécessite l'autorisation de l'auteur. Ce ne sera cependant pas le cas s'il s'agit de la reproduction d'une partie non importante de l'œuvre ou si elle bénéficie de l'exception de l'utilisation équitable de l'œuvre.

Quant à la conférence elle-même, elle sera considérée comme une «œuvre» si elle remplit les critères d'originalité et de fixation de la loi : le support numérique est considéré suffisamment

stable pour fixer une œuvre et le critère d'originalité exige en fait que le produit n'ait pas été copié de l'œuvre d'un autre.

En conséquence, lorsque la vidéoconférence fait l'objet d'un enregistrement simultané ou encore qu'elle ait été rediffusée au public en direct, il faudra préalablement à l'utilisation que l'on prévoit en faire, obtenir, entre autres, le consentement du ou des conférenciers.

Pour faire face aux problématiques liées aux atteintes aux droits des tiers, les pouvoirs publics doivent avant d'organiser une vidéoconférence envisager les questions suivantes :

- Est-ce une vidéoconférence point à point?
- La vidéoconférence est-elle seulement captée ou conservée? Est-elle susceptible d'être conservée à l'un des points de réception?
- Est-ce une vidéoconférence fermée?
- Est-ce une vidéoconférence ouverte à la grandeur d'Internet ou limitée à un intranet?
- Les participants sont-ils identifiés? Ou identifiables? Sont-ils là à titre accessoire ? Ont-ils consenti à ce que la conférence soit conservée ou diffusée ?

b) Les défis techniques

La mise en place de vidéoconférences nécessite de relever certains défis techniques afin d'en assurer la fiabilité. Ainsi, les participants devront, si possible, recourir à une **connexion à haut débit** pour permettre une meilleure **qualité de l'image** et réduire le **temps de réponse**, ce qui peut engendrer des difficultés notamment dans les régions éloignées.

Compte tenu du fait que dans le cadre d'une vidéoconférence, il y a diffusion de l'image, de la voix, de l'identité des participants ou encore de documents confidentiels, il est important de prévoir des **accès sécurisés**, des **lignes dédiées** pour assurer la confidentialité des communications, notamment si celles-ci se font sous une forme privative.

c) Les défis linguistiques

La mise en place de vidéoconférences peut nécessiter le recours à des services de traduction afin de répondre, d'une part, aux exigences légales dans certains cas et, d'autre part, au principe relatif à l'universalité et à l'accessibilité du processus démocratique.

2. Les mesures à prendre pour minimiser les risques

Afin de minimiser les risques quant à l'utilisation de la vidéoconférence, les pouvoirs publics doivent mettre en place des politiques et des procédures.

a) Expliquer le fonctionnement et les risques associés à l'utilisation de la vidéoconférence

Afin d'optimiser l'utilisation de la vidéoconférence, les pouvoirs publics doivent indiquer quels sont les prérequis quant à la préparation de la rencontre, à la qualité sonore et visuelle, au partage

des documents. Ils doivent aussi préciser selon quel mode la conférence aura lieu et quels en sont les risques.

Modèle de clause

La vidéoconférence est un outil qui permet à deux ou à plusieurs personnes situées dans des endroits différents de communiquer visuellement entre elles, et par la même occasion d'échanger des documents.

Dans le cadre de la présente consultation, la vidéoconférence aura lieu (indiquer le type de communication, l'heure, le lieu, le sujet, ...).

La vidéoconférence peut donner lieu à la transmission d'information causant des préjudice à des personnes. Par imprudence, on peut, d'une part, révéler des éléments de la vie privée d'une personne, d'autre part, tenir des propos portant atteinte à la réputation de tiers ou encore transmettre des fichiers en contravention avec les droits d'autrui (droit d'auteur ou droit à l'image).

b) Obtenir le consentement des participants

La participation à une vidéoconférence présuppose que les intervenants aient consenti à la diffusion de leur image en temps réel, ce qui ne signifie pas pour autant qu'ils autorisent l'enregistrement et la diffusion ultérieurs de leur intervention. C'est pourquoi il est recommandé d'obtenir le consentement de chacun des intervenants quant à leur image.

Modèle de clause

(Nom et prénom du participant)

Le présent document vise à confirmer l'autorisation que vous accordez à (Nom de l'organisme responsable de la consultation électronique) d'utiliser toutes photographies et images sur lesquelles vous figurez aux fins de la diffusion d'informations à propos du (Nom de l'organisme) et de sa promotion en général.

Vous autorisez expressément et gracieusement le (Nom de l'organisme) de même que toute personne ou entreprise dont les services ont été ou seront retenus à cet effet :

- 1. à capter les images sur pellicule photographique, bande vidéo ou par l'entremise de tout autre moyen technique ou électronique ;*
- 2. à utiliser les images en les reproduisant sur le site web dédié à la consultation électronique à des fins de témoignages ou encore de rapports d'experts.*

La présente autorisation est donnée et les droits précités sont cédés aux fins ci-dessus décrites pour une durée illimitée et sous toute forme, pour tout média et dans toute langue, sans limitation de quelque nature que ce soit.

Signé à _____ ce _____ jour de _____

(Signature du participant)

c) Adopter une politique et une procédure en matière de sécurité et de confidentialité des informations

❖ **Quels sont les renseignements personnels qui sont collectés ?**

Modèle de clause

Dans le cadre d'une vidéoconférence, (indiquer le nom de l'organisme mettant en place la vidéoconférence) sont collectés, en plus de votre image, vos (indiquer quels sont les renseignements collectés tels que l'identité (nom et prénom ou identifiant) et le titre de la personne concernée)

❖ *À quelle(s) fin(s) sont utilisés les renseignements personnels ?*

Modèle de clause

Il convient ici de faire une distinction selon que la vidéoconférence sera ou non accessible en direct ou en différé, en plus de prévenir que les renseignements collectés pour une vidéoconférence permettront de savoir qui est l'auteur des interventions, et qu'en aucun cas ces renseignements ne sont partagés avec des tiers au processus démocratique sauf en vue de répondre aux obligations légales.

❖ *Qui sont les personnes qui ont accès aux renseignements personnels ?*

Il convient ici de faire une distinction selon que la vidéoconférence sera ou non accessible en direct ou en différé, en plus de prévenir de l'accès des personnes autorisées par l'organisme ayant proposé un tel outil de communication.

❖ *Quelles sont les mesures de sécurité prises pour garantir la sécurité des renseignements personnels ?*

❖ *Comment la personne concernée peut exercer son droit d'accès et de rectification ?*

Modèle de clause

En vertu de la Loi (indiquer la loi régissant l'organisme proposant la vidéoconférence en ce qui concerne la protection des renseignements personnels) vous pouvez demander à connaître quels sont les renseignements personnels que (indiquer le nom de l'organisme) détient sur vous et, le cas échéant, en demander la rectification.

❖ *Qu'advient-il des renseignements personnels une fois l'objet réalisé ?*

d) Adopter des règles de civilité

Les pouvoirs publics doivent adopter des règles de civilité afin de rendre plus agréable les communications par vidéoconférences.

- Ne pas arriver en retard.
- Ne pas interrompre les participants. Attendre qu'ils aient fini de parler pour prendre la parole.
- Ne pas trop bouger.
- Parlez normalement.

G- Les espaces de travail collaboratif

Les espaces de travail collaboratifs, au moyen d'un **réseau informatique**, permettent à plusieurs personnes de travailler sur un même document, un même projet. Ils se définissent comme étant « un environnement informatisé ou en ligne, [visant] à favoriser la collaboration entre pairs, en permettant d'**échanger** et de **partager** des compétences pour mieux réussir un projet commun »

(OLF) et sont synonymes de « collectifiel »⁴¹, de « *groupware* », de « tableau blanc »⁴². Cette collaboration peut se dérouler **en temps réel** ou **en différé**, dans un cadre **fermé** ou **ouvert**.

Par cette collaboration, les pouvoirs publics peuvent élaborer des lois, des règlements, des décrets, des documents d'intérêt général avec l'ensemble des **partenaires de la vie économique et sociale**. Ces espaces contribuent à la **transparence** des institutions publiques. Il apparaît, toutefois, utopique de considérer que tous les citoyens y participeront, il est plus réaliste d'envisager que cet outil ne sera ouvert qu'à un certain nombre de personnes pour en faciliter la gestion.

Selon le modèle choisi (en direct ou en différé), cette solution est susceptible d'utiliser les outils couramment employés dans le processus démocratique, c'est-à-dire le courriel, le forum, le clavardage, la vidéoconférence ou encore le sondage. Toutefois, il convient de faire la distinction entre différentes formes de « travail collaboratif », synchrone ou asynchrone, comme l'explique Philippe Villette dans *Associations. Comment maîtriser Internet?*⁴³ en dressant la typologie suivante :

- des outils de travail coopératif permettant « avant tout de communiquer plus facilement : la messagerie électronique, le « chat », la messagerie instantanée, le tableau blanc (un même écran est partagé entre plusieurs utilisateurs qui peuvent l'annoter depuis leur poste), la visioconférence ... appartiennent à cette catégorie » (Les enjeux de chacun de ces outils ont été précédemment envisagés) ;
- des outils de travail partagé permettant « à plusieurs personnes de travailler sur un même documents (textes, plans, photos, images ...) ». La contribution de chacun est identifiée, la date de la publication et les échéances à respecter sont indiquées et intégrées dans le processus ... »;
- des outils de « knowledge management » (gestion des connaissances) identifiant et portant à la connaissance de tout le monde les expertises pouvant être nécessaires;
- des **outils de « workflow » (gestion des flux)** permettant à « un chef de projet [de] suivre l'avancée de son programme et jouer sur les différents paramètres qui le régissent pour le réguler ».

41 « Logiciel qui permet à des utilisateurs reliés par un réseau de travailler en collaboration sur un même projet », OLF

42 « Logiciel de téléconférence ou de visioconférence qui permet à des utilisateurs reliés en réseau de travailler ensemble, de façon simultanée, sur un seul et même document qui est affiché à l'écran, dans une fenêtre réservée à cet effet, comme s'ils étaient réunis devant un tableau noir. », OLF

43 Philippe VILLETTE, *Associations. Comment maîtriser Internet?*, Paris, Imprimerie Nationale – Éditions techniques, 2004, pp. 48 et s.

1. Les enjeux et les risques des espaces de travail collaboratif

Si la mise en place de ces espaces offre des avantages sur le plan organisationnel, il convient de noter que le courriel, le forum, le clavardage la vidéoconférence ou encore le sondage sont des outils présentant des risques non seulement d'ordre général, mais aussi spécifique à la gestion des espaces de travail collaboratif.

a) Les enjeux généraux

En permettant l'accès à un espace de travail collaboratif, les pouvoirs publics doivent envisager les dérives possibles dans la mesure où un tel espace constitue un lieu d'expression. Dès lors, quel que soit l'outil envisagé – courriel, forum, clavardage, vidéoconférence, sondage – l'utilisation de ces espaces ne doit pas nuire aux droits des tiers (voir les développements relatifs à ces outils) par :

- des atteintes à la **vie privée**;
- des atteintes à la **réputation** et à l'**honneur**;
- des **harcèlement** et des **menaces**;
- des atteintes au **droit à l'image**;
- des atteintes au **droit d'auteur**. En l'espèce, une distinction doit être faite entre les atteintes susceptibles d'être portées aux personnes ne participant pas au processus démocratique dont l'œuvre est reproduite sans leur consentement ou sans indication de l'origine et celles qui concerne le travail collaboratif. En effet, qui est l'auteur des contributions, des commentaires, des modifications ... que l'on retrouve dans un document, un projet déposé dans un tel espace de travail ? peut-on utiliser les contributions qui y sont présentes dans d'autres documents reliés à cet espace sans en indiquer l'origine ? peut-on utiliser lesdites contributions en dehors de l'espace en disant en être l'auteur ?
- des contenus **contraires aux lois**
- des réceptions de **virus**

Pour éviter que ne soit reproduit de telles atteintes dans le cadre de l'espace de travail collaboratif, les pouvoirs publics doivent recourir à un modérateur ayant pour fonction de filtrer les messages. La présence d'un tel modérateur vise, d'une part, à assurer la qualité, la crédibilité et la légitimité du processus démocratique et, d'autre part, à éviter le désintéressement des citoyens. Cette modération est certes plus facile si le processus est en différé, mais elle doit également s'envisager dans le cadre d'une collaboration en direct afin de retirer les contributions portant atteintes aux droits des tiers ou contrevenant aux lois, car si celles-ci demeurent en ligne, les pouvoirs publics pourraient voir leur responsabilité être engagée à côté de celle de l'auteur desdits propos.

b) La gestion de la documentation

Le **courrier électronique** est fréquemment utilisé pour communiquer des documents dans le cadre d'un travail en groupe : envoi des analyses préliminaires, envoi des documents d'étape pour obtenir les commentaires des autres membres du projet, retour de commentaires soit directement

dans le document (fonction « suivi des modifications », mots surlignés ou dans une autre couleur) soit dans le corps du message du courrier électronique. Si ces envois permettent aux différents partenaires d'avancer dans l'élaboration d'une loi, d'une politique ou de tout autre document d'intérêt public, ils peuvent aussi en complexifier la gestion. En effet,

- « que se passe-t-il le jour où un nouveau membre du projet arrive et qu'il faut lui communiquer l'ensemble des informations sur le projet ?
- que se passe-t-il lorsqu'on recherche la dernière version d'un document et qu'il en existe plusieurs classées dans sa messagerie, sans même être sûr de détenir soi-même cette dernière version ?
- qu'en est-il de l'espace de stockage réellement utilisé par toutes ces duplications à l'infini de l'ensemble de ces informations et de ces documents ? »⁴⁴

c) **Les défis technique et de sécurité**

La mise en place d'un espace de travail collaboratif nécessite de **créer un espace** sur un serveur ou sur votre ordinateur (modèle P2P) – soit celui de l'organisme, soit celui d'un tiers agissant à titre d'hébergeur – qui pourra archiver les différentes versions du document et autres rapports annexes mais surtout sauvegarder la version à jour du document. La création d'un tel espace suppose une **gestion des accès** afin que seules les personnes autorisées puissent contribuer à l'élaboration dudit document, ce qui nécessite de mettre en place une procédure d'accès.

Si la gestion des accès est une condition importante dans le cadre d'un intranet, elle le devient encore plus lorsque l'espace de travail collaboratif est accessible à un large public par le biais d'Internet. Une procédure d'**authentification** des participants peut alors être nécessaire pour savoir qui fait quoi (notamment au regard du droit d'auteur, mais aussi de la responsabilité).

Quel que soit le mode retenu quant à cet outil, les pouvoirs publics doivent tenir compte de la **sécurité** de l'espace quant aux images, aux renseignements personnels susceptibles d'être associés à un document, mais aussi afin d'offrir des **lignes dédiés** et des **espaces confidentiels**.

d) **Les défis linguistiques**

La mise en place des espaces de travail collaboratif peut nécessiter le recours à des services de traduction ou de révision linguistique.

2. **Les mesures à prendre pour minimiser les risques**

En proposant un espace de travail collaboratif, les organismes publics doivent s'interroger notamment sur les questions suivantes :

- quel outil sera utilisé pour permettre la collaboration des différents partenaires de la vie économique et social ?

44 Miguel MEMBRADO, « La révolution du travail collaboratif », mayeticVillage, 2003, <http://www.mayetic.fr> (inscription requise)

- s'agit-il d'un processus en temps réel ou en temps différé ? dans ce dernier cas, doit-on ou non recourir à un modérateur ?
- qui sont les personnes qui auront accès à l'espace de travail collaboratif ?
- dans quelle langue est proposée la collaboration ? doit-on faire appel à un service de traduction ? à un service de révision linguistique ?
- quel degré de sécurité accorder à l'espace de travail collaboratif ?

Afin de minimiser les risques quant à l'utilisation des espaces de travail collaboratif, les pouvoirs publics doivent mettre en place des politiques et des procédures.

a) Expliquer le fonctionnement et les risques associés à l'utilisation des espaces de travail collaboratif

Afin d'optimiser le recours aux espaces de travail collaboratif, les pouvoirs publics doivent indiquer quels sont les prérequis quant à l'accès, à la rédaction des collaborations, aux modifications pouvant être apportées à un document, à la sauvegarde des informations, au partage de documents, de notes. Ils doivent aussi préciser selon quel mode aura lieu le travail collaboratif et quels en sont les risques.

b) Adopter une politique et une procédure en matière de sécurité et de confidentialité des informations

❖ **Quels sont les renseignements personnels qui sont collectés ?**

Modèle de clause

Dans le cadre d'un espace de travail collaboratif, seuls sont collectés les renseignements permettant d'assurer le suivi des contributions (droit d'auteur). Sont donc collectés (indiquer quels sont les renseignements collectés tels que l'identité (nom et prénom ou identifiant), le courriel)

❖ **À quelle(s) fin(s) sont utilisés les renseignements personnels ?**

Modèle de clause

Les renseignements collectés dans un espace de travail collaboratif permettent de savoir qui est l'auteur des contributions, en aucun cas ces renseignements ne sont partagés avec des tiers au processus démocratique sauf en vue de répondre aux obligations légales.

❖ **Qui sont les personnes qui ont accès aux renseignements personnels ?**

Modèle de clause

Seules les personnes autorisées par (indiquer le nom de l'organisme ayant mis en place l'espace de travail) à collaborer à l'espace de travail, et le cas échéant le gestionnaire du service, auront accès à vos renseignements personnels.

❖ **Quelles sont les mesures de sécurité prises pour garantir la sécurité des renseignements personnels ?**

❖ **Comment la personne concernée peut exercer son droit d'accès et de rectification ?**

Modèle de clause

En vertu de la Loi (indiquer la loi régissant l'organisme ayant mis en place cet espace de travail en ce qui concerne la protection des renseignements personnels) vous pouvez demander à connaître quels sont les renseignements personnels que (indiquer le nom de l'organisme) détient sur vous et, le cas échéant, en demander la rectification.

❖ **Qu'advient-il des renseignements personnels une fois l'objet réalisé ?**

c) Adopter des règles de civilité

Pour les usagers, il peut être nécessaire de prévoir des mises en garde et des conseils, comme ceux mis en place par la société Mayetic (<http://www.mayeticvillage.fr>) qui « est un éditeur de logiciel spécialisé dans les solutions de travail collaboratif et de gestion de contenu, en architectures intranet, extranet et internet »

[Tiré de Mayetic – Conditions d'utilisation]

6. Éthique et comportement des membres

[...] Vous vous engagez à ne pas utiliser le Service, que ce soit en ce qui concerne « les zones du Service accessibles à tous » ou bien les zones d'Espace de Travail Collaboratif pour :

1. télécharger, envoyer, transmettre par tous moyens, tout Contenu qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui, haineux, raciste, ou autrement répréhensible ;
2. porter atteinte d'une quelconque manière à tout autre utilisateur et plus particulièrement aux utilisateurs mineurs ;
3. transmettre tout Contenu qui pourrait être constitutif, sans que ce qui suit ne soit limitatif, d'incitation à la réalisation de crimes et délits ; de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation ; de fausse nouvelle ; d'atteinte à l'autorité de la justice ; d'informations relatives à l'adoption, au procès, au suicide de mineurs, ou à une situation fiscale individuelle ; de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum ; de diffamation et injure ; d'atteinte à la vie privée ; ou encore d'acte mettant en péril des mineurs notamment par la fabrication, le transport, et la diffusion de message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine ;
4. tenter d'induire en erreur d'autres utilisateurs en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes et plus particulièrement en vous faisant passer pour un employé ou un affilié de MAYETIC, un modérateur, un guide, ou un hébergeur ;
5. contrefaire des en-têtes ou manipuler de toute autre manière l'identifiant de manière à dissimuler l'origine du Contenu transmis via le Service ;
6. télécharger, afficher, transmettre par tous moyens, tout Contenu que vous n'auriez pas le droit de diffuser par une mesure législative ou un acte juridique (notamment des informations internes, confidentielles apprises ou divulguées dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un accord de confidentialité sans que cette énumération ne soit limitative) ;
7. télécharger, afficher, transmettre par tous moyens, tout Contenu violant tout brevet, marque déposée, secret de fabrication, droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété (ci-après dénommés collectivement les « Droits ») appartenant à autrui ;
8. télécharger, afficher, transmettre par tous moyens, toute publicité ou tout matériel promotionnel non sollicités ou non autorisés (notamment se livrer à du « spam », à la transmission de « junk mail », de chaîne de lettres ou toute autre forme de sollicitation) sauf dans les zones spécifiquement désignées à cet effet (par exemple les zones Shopping) ;

9. télécharger, afficher, transmettre par tous moyens, tout Contenu comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication sans que cette énumération ne soit limitative ;

10. perturber le flux normal des dialogues, accélérer le rythme de défilement de l'écran de telle manière que les utilisateurs du Service se trouvent dans l'impossibilité de suivre et de taper leur dialogue ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur similaire entravant la capacité des utilisateurs de communiquer en temps réel ;

11. entraver ou perturber le Service, les serveurs, les réseaux connectés au Service, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au Service ;

12. violer, intentionnellement ou non, toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur ainsi que notamment, sans que cette énumération soit limitative, les règles édictées par la Commission des Opérations de Bourse, et tous autres lois et règlements ;

13. harceler de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres utilisateurs ;

14. collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres utilisateurs.

Annexe 1

La virtualisation des principaux processus de consultation

Enquête publique en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête

L'enquête publique constitue un mécanisme susceptible de servir à plusieurs fins. Il est utilisé pour recueillir l'information nécessaire à la recherche de la cause d'un événement grave; il peut aussi servir à identifier les éléments à prendre en considération lors de la prise de décision par l'administration.

Ce type de consultation fonctionne généralement par réception de mémoires et par la tenue d'auditions publiques; l'assignation et l'interrogation de témoins sous serment sont aussi utilisées.

Certaines lois créent des organismes d'enquête à caractère permanent (le commissaire-enquêteur aux incendies en vertu de la *Loi sur la sécurité incendie* et le coroner, en vertu de la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès*).

Au Québec, le gouvernement peut aussi créer, habituellement par décret, des commissions d'enquête conformément à la *Loi sur les commissions d'enquête* (L.R.Q., c. C-37) pour faire une enquête sur quelque objet qui a trait au bon gouvernement du Québec, sur la gestion de quelque partie des affaires publiques, sur l'administration de la justice ou sur quelque matière importante se rattachant à la santé publique ou au bien-être de la population.

Une commission d'enquête pourrait tenir des cyberconsultations en tenant compte des exigences spécifiques suivantes.

Exigences légales	Virtualisation
<p>Le mandat</p> <p>Que la commission utilise ou non les technologies de l'information afin de tenir son enquête, elle doit tenir compte du mandat ou du champ d'investigation prévu dans l'arrêté en conseil.</p>	<p>L'article 71 de la <i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information</i> prévoit que la notion de document de la loi s'applique, entre autres, à un «arrêté en conseil». La loi repose sur une notion de document élaborée de manière à y inclure tous les supports afin d'assurer la neutralité technologique de la loi. C'est donc dire que l'arrêté en conseil précisant le mandat de la commission d'enquête pourrait être un document technologique, c'est-à-dire un document porté sur un support faisant appel aux technologies de l'information.</p>
<p>L'avis de réunion</p> <p>Les commissaires doivent donner avis de la date et du lieu de leur première réunion dans deux journaux français et deux journaux anglais (art. 5, al. 2).</p>	<p>Un journal est un document au sens de la loi (art. 71 de la LCJTI). La loi affirme le principe de l'interchangeabilité des supports portant l'information du document (art. 2, al. 2). L'avis peut emprunter n'importe quel autre support, par exemple, un avis sur un site web et doit s'ajouter aux avis dans les journaux.</p> <p><i>Voir II-A. Avis préalable de consultation.</i></p>
<p>Les réunions et la réception de témoignages</p> <p>Les commissaires doivent, dans un délai raisonnable après leur nomination, tenir des réunions pour mener l'enquête, à l'endroit où la preuve nécessaire peut être recueillie (art. 5, al.1).</p>	<p>La téléconférence et même la vidéoconférence, dans le cas où la crédibilité du témoin est une question importante, pourraient être des technologies possibles pour recevoir des témoignages, si ces installations permettent de recevoir effectivement et équitablement la preuve.</p>

Exigences légales	Virtualisation
	<p>L'article 2 de la LCJTI reconnaît au citoyen le choix d'utiliser le support ou la technologie de son choix. Cela suppose d'offrir la possibilité de témoigner ou autrement interagir en présence physique ou via les supports ou les technologies de son choix. Ainsi la commission peut se «filmer» sur internet et siéger dans un lieu physique accessible au public.</p> <p>Pour servir de preuve, les documents technologiques, que ce soit témoignage par vidéoconférence ou téléconférence, doivent être associés à la personne de laquelle ils émanent (art. 38). <i>Voir II-E. Audition en présence virtuelle, Preuve par témoignage.</i></p>
<p>Assignment des témoins</p> <p>Les commissaires ont le pouvoir, par une assignation sous leur signature, de faire comparaître devant eux, aux lieu et place y spécifié, toute personne dont le témoignage peut se rapporter au sujet de l'enquête (art. 9), (défaut de comparaître, art. 10).</p>	<p>L'assignation est un document au sens de l'article 3 de la LCJTI et, en vertu des principes de la liberté de choix des supports et de l'interchangeabilité des supports portant l'information (art. 2), ce document peut se trouver sur n'importe quel support, sauf si la loi exige l'emploi exclusif d'un support.</p> <p>L'assignation pourra être faite à l'aide de la signature par tout procédé (art. 39) et sera opposable au commissaire si l'intégrité du document est assurée et qu'au moment de la signature et depuis, le lien entre la signature et le document est maintenu (art. 39, al. 2).</p> <p>Une assignation sur support faisant appel aux technologies de l'information aura la même valeur juridique que celle sur support papier (art. 9).</p> <p>Nul n'est tenu d'accepter de recevoir un document sur un autre support que le papier ou au moyen d'une technologie dont il ne dispose pas (art. 29). Donc, en pratique, c'est une possibilité qui peut être offerte après que la personne concernée ait manifesté un choix en ce sens. <i>Voir II-E-2. Assignment des témoins.</i></p>
<p>Dépôt de documents</p> <p>Les commissaires, ou l'un d'eux, peuvent contraindre toute personne à déposer devant eux les livres, papiers, documents et écrits qu'ils jugent nécessaires de connaître pour découvrir la vérité (art. 9).</p>	<p>Le dépôt de documents peut être en forme de documents technologiques et en vertu de la LCJTI, ces documents ont la même valeur juridique que leurs équivalents papier. <i>Voir II-E-4. Dépôt de documents.</i></p>
<p>Serment ou affirmation ordinaire</p> <p>Les commissaires ou l'un d'eux peuvent exiger et recevoir le serment ou l'affirmation ordinaire de toute personne qui rend témoignage (art. 9, al. 3).</p>	<p>Le serment ou l'affirmation ordinaire est un engagement à dire la vérité. Un tel engagement peut se faire dans un document technologique à condition qu'il y ait confirmation de l'identité de la personne qui prête serment, et qu'il y ait un lien entre cette personne et ce serment. Selon l'article 38 de la LCJTI, ce lien peut être assuré par tout moyen permettant de confirmer l'identité d'une personne et son lien avec le document identifié. Un certificat pourrait servir à établir ces faits (art. 47).</p> <p>Par exemple, le serment ou l'affirmation pourrait s'effectuer par enregistrement audio ou vidéo à la condition que soit maintenue son intégrité et qu'il comporte l'énoncé du serment avec la preuve de l'identité du déclarant, et qu'un tel serment soit reçu par une personne apte à le faire.</p>

Exigences légales	Virtualisation
<p>Outrage au tribunal</p> <p>La personne qui refuse de prêter serment ou qui omet de répondre sans raison valable aux questions qui peuvent légalement lui être posées commet un outrage au tribunal (art. 11).</p>	<p>S'il y a télécomparution d'un témoin et qu'il refuse de répondre à des questions, il faut s'interroger s'il s'agit d'un outrage <i>ex facie</i> ou <i>in facie</i>.</p>
<p>Frais des témoins</p> <p>Un témoin qui comparaît et qui réside à plus de 16 kilomètres de l'endroit où se fait l'enquête a droit au remboursement de ses frais réels de voyage et de sa pension durant le temps qu'il est retenu par l'enquête (art. 13).</p>	<p>S'il y a télécomparution au lieu de leur résidence, les témoins n'auraient pas droit à de tels frais.</p>
<p>Copies certifiées des témoignages</p> <p>Des copies certifiées des témoignages reçus peuvent être obtenues sur demande moyennant certains frais de 0,10 \$ par 100 mots (art. 18).</p>	<p>Si on veut obtenir une copie certifiée d'un témoignage sur un support faisant appel aux technologies de l'information, l'article 16 de la LCJTI prévoit les conditions pour que la copie d'un document technologique puisse être certifiée tout comme le sont les copies d'un document sur support papier. Cela se fait au moyen d'un procédé de comparaison qui permet de reconnaître que l'information de la copie est identique à celle du document source.</p>
<p>Rapport</p> <p>Lorsque l'enquête est terminée, les commissaires doivent remettre un rapport du résultat de l'enquête et de la preuve reçue au gouvernement, qui ordonne l'adoption des mesures justifiées par la nature de la preuve et du rapport (art. 6, al. 2).</p> <p>Ils remettent l'original et 30 copies (art. 1 du <i>Règlement sur les rapports des commissions d'enquête</i>).</p> <p>Lorsque le rapport est rendu public par le gouvernement, le secrétaire général du Conseil exécutif transmet au Conservateur des Archives nationales l'original du rapport et de ses annexes, la preuve et les autres documents (art. 4 du <i>Règlement sur les rapports des commissions d'enquête</i>).</p>	<p>La notion de document, telle que définie dans la LCJTI, s'applique à un «rapport» (art. 71 et 3). La loi confère un cadre juridique aux documents envisagés dans leur sens global peu importe leur support. Le rapport d'une commission d'enquête pourrait être un document porté sur un support faisant appel aux technologies de l'information, qu'elles soient électronique, magnétique, optique, sans fil ou autres ou faisant appel à une combinaison de technologies, c'est-à-dire un document technologique.</p> <p>Ce rapport, sous forme de document technologique, peut remplir les fonctions d'original si son intégrité est assurée et si les composantes du document source sont conservées de sorte qu'elles puissent servir de références ultérieurement (art. 12).</p> <p>Quant à la remise des 30 copies du rapport, cette obligation pourrait être satisfaite, lorsque le rapport est sous forme de document technologique transmissible sur un réseau de communication, au moyen d'un seul exemplaire ou copie (art. 32).</p>

Contrôle d'approbation référendaire

Dans le champ du droit municipal, un certain nombre de décisions des élus peuvent ou doivent faire l'objet d'une approbation par les citoyens en vertu des lois qui régissent les municipalités. En effet, certains règlements doivent être soumis à une procédure de consultation ou d'information auprès des citoyens.

La *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités* (LERM) régit la procédure à suivre lorsqu'une loi prévoit qu'un règlement doit être soumis à l'approbation des personnes habiles à voter afin que le référendum tenu soit considéré valide et que ses résultats produisent des effets juridiques.

Ainsi, toute personne habile à voter ayant le droit d'être inscrite sur la liste référendaire de la municipalité peut demander la tenue d'un scrutin référendaire (art. 533) (en inscrivant dans un registre ouvert à cette fin ses nom, adresse et qualité et en apposant sa signature en regard de ces mentions).

Exigences légales	Virtualisation
<p>Notion de personnes habiles à voter</p> <p>La loi définit d'abord qui sont les personnes habiles à voter.</p> <p>D'une façon générale, ce sont les personnes physiques qui répondent aux conditions pour être un électeur (personnes domiciliées, propriétaires ou occupant d'un lieu d'affaires) au moment de la date de référence (généralement à la date de l'adoption du règlement).</p> <p>La personne physique doit être domiciliée sur le territoire concerné depuis au moins 6 mois et ne doit pas être frappée d'aucune incapacité légale; elle doit être majeure, de citoyenneté canadienne et ne pas être sous curatelle.</p> <p>Les personnes morales peuvent être habiles à voter par l'entremise d'un de leur membre, administrateur ou employé qu'elles désignent (art. 528, LERM).</p> <p>Pour l'exercice de son droit de vote, la personne doit aussi être inscrite sur la liste référendaire de la municipalité (art. 523, LERM).</p>	<p>La vérification de la qualité de la personne consultée est ici une condition essentielle à la validité du processus de consultation.</p> <p><i>Voir II-C. Consultation limitée à une catégorie de personne.</i></p>
<p>Procédure d'enregistrement des personnes habiles à voter</p> <p>Avis public (art. 539-540)</p> <p>Cinq jours avant l'accessibilité du registre, le greffier donne un <u>avis</u> public qui mentionne entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le numéro, le titre, l'objet et la date d'adoption du règlement faisant l'objet du référendum; • le droit pour les personnes à qui il s'adresse, de demander que ce règlement fasse l'objet d'un scrutin référendaire, par l'inscription de leurs nom, adresse et qualité, appuyée de leur signature, dans un registre ouvert à cette fin; 	<p>L'<u>avis</u> sur un support faisant appel aux technologies de l'information, par exemple, sur le site web de la municipalité, est possible (art. 2 et 29 de la LCJTI) et ne peut que s'ajouter à l'avis public qu'elle doit faire dans les journaux ou autrement.</p> <p><i>Voir II-A. Avis préalable de consultation.</i></p> <p>La municipalité doit aussi se conformer à des obligations d'information et de publicité à l'égard de la possibilité et des moyens d'exercer les droits des personnes d'être inscrites sur la liste référendaire (art. 527, LERM) et ces obligations pourraient se faire via les technologies de l'information.</p>

Exigences légales	Virtualisation
<ul style="list-style-type: none"> • le nombre de demandes requis pour qu'un scrutin référendaire soit tenu; • le fait que si le nombre de demandes requis n'est pas atteint, le règlement sera réputé approuvé par les personnes habiles à voter; • l'endroit, les jours et les heures où le règlement peut être consulté; • tout endroit et jour où le registre sera accessible et les heures d'accessibilité. 	
<p>La tenue du registre</p> <p>Le registre doit être accessible, sans interruption, de 9 heures à 17 heures (art. 536) et il doit être accessible durant un certain nombre de jours, en fonction de la taille de la municipalité (art. 535).</p> <p>Le texte du règlement proposé doit accompagner le registre et être affiché dans le local où le registre est accessible (art. 543).</p> <p>La publicité partisane est interdite à l'endroit où le registre est accessible (art. 550).</p>	<p>Le registre est un «document» au sens de l'article 3 de la LCJTI et peut être offert sur un support faisant appel aux technologies de l'information et accessible, par exemple, sur le site web de la municipalité. Mais cette accessibilité ne doit pas être exclusive. C'est le principe de la liberté de choix des supports (art. 2 et 29). La tenue d'un registre par exemple «électronique» doit être entourée des mêmes règles, c'est-à-dire que le texte du règlement doit être disponible en ligne et la publicité partisane doit être interdite.</p>
<p>L'inscription au registre</p> <p>Toute personne habile à voter ayant le droit d'être inscrite sur la liste référendaire de la municipalité peut, en inscrivant dans un <u>registre</u> ouvert à cette fin ses nom, adresse et qualité et en apposant sa <u>signature</u> en regard de ces mentions, demander la tenue d'un scrutin référendaire (art. 533).</p> <p>La personne ne peut faire qu'une seule demande de tenue de scrutin (art. 534).</p> <p>Lorsqu'elle se présente pour faire l'enregistrement des mentions qui la concernent, la personne doit déclarer ses nom, adresse et qualité au responsable du registre (art. 545, al. 1).</p> <p>La personne doit en outre établir son identité selon l'article 215 (carte d'assurance-maladie, permis de conduire sur support plastique, passeport) ou 213.2 (art. 545, al. 2).</p> <p>Le responsable donne accès au registre après certaines vérifications (la personne a établi son identité, est habile à voter, a le droit d'être inscrite sur la liste référendaire, n'a pas déjà enregistré les mentions qui la concernent) (art. 545, al. 3).</p> <p>Nul ne peut prendre en note ou autrement recueillir un renseignement contenu dans un document présenté afin d'établir l'identité d'une personne (art. 545, al. 4).</p> <p>Une table de vérification de l'identité des personnes peut être établie à l'endroit où le registre est accessible (art. 545.1).</p> <p>Pour avoir le droit d'enregistrer les mentions qui la concernent, une personne doit, sur demande du responsable du registre, déclarer sous serment être une personne habile à voter ayant le droit d'être inscrite sur la liste référendaire de la municipalité (art. 547) (par exemple si elle n'est pas inscrite sur l'extrait pertinent de la liste électorale permanente).</p>	<p><u>L'inscription au registre</u> pourrait se faire en ligne puisque la LCJTI organise le régime juridique des divers moyens par lesquels il est possible de confirmer l'identité d'une personne et de son lien avec un document. (art. 38)</p> <p>La <u>signature</u> de la personne en regard de ses nom, adresse et qualité assure un lien entre elle et ces informations. Et cette signature peut être apposée par tout procédé qui permet de satisfaire les exigences de l'article 2827 du Code civil, qui fait appel aux notions de «marque personnelle» et «d'usage courant» de cette marque comme manifestation du consentement. Une personne peut donc apposer sa signature par tout procédé, incluant la signature électronique (voir art. 39 et 75). Le lien entre une personne et un document pourrait aussi être confirmé au moyen d'un certificat (art. 47). <i>Voir II-C. Consultation limitée à une catégorie de personnes.</i></p>

Exigences légales	Virtualisation
<p>La personne sous le nom de qui une autre personne a déjà enregistré des mentions est quand même admise à le faire, si elle déclare sous serment être la véritable personne habile à voter ayant le droit d'être inscrite sous ce nom sur la liste référendaire et ne pas avoir déjà enregistré les mentions qui la concernent. (art. 547, al. 2)</p> <p>Il est compté une demande de tenue de scrutin référendaire par personne habile à voter qui a légalement enregistré les mentions qui la concernent et qui a droit d'être inscrite sur la liste référendaire de la municipalité (art. 552)</p> <p>Le nombre de signatures requises pour la tenue d'un scrutin est prévu à l'article 553 et varie selon le nombre de personnes habiles à voter. Le règlement est réputé approuvé, si le nombre de signatures est inférieur à celui requis pour la tenue d'un scrutin référendaire. Si le nombre de signatures inscrites au registre est égal ou supérieur, la municipalité devra tenir un scrutin référendaire, sauf si elle retire le règlement. (art. 554 et suivants).</p>	

La consultation par appel d'objections

Les lois prévoient de plus en plus des mécanismes de consultation approbatoire d'un règlement ou d'une décision, appelés l'appel d'objections, qui consistent à soumettre aux administrés un projet de règlement ou de décision, en les invitant à dire pourquoi ils s'objecteraient à son adoption.

Ces mécanismes peuvent parfois aller jusqu'à accorder un authentique droit de veto aux citoyens ou leur permettre d'en appeler à un organisme de surveillance ou à une autorité tutélaire. Cependant, les lois laissent généralement une marge de manœuvre aux décideurs publics pour passer outre aux objections des citoyens ou sont silencieuses sur la façon dont le décideur public doit gérer ou tenir compte des objections reçues.

La prépublication des projets de textes réglementaires est une façon de permettre la participation de groupes concernés et du public en général lors de l'ébauche d'une norme réglementaire de l'administration. La *Loi sur les règlements* généralise le recours à la publication des projets de règlements. Des illustrations de ce type de consultation se retrouvent aussi dans le domaine municipal.

Exigences légales	Virtualisation
<p>En matière réglementaire</p> <p>L'adoption définitive d'un règlement visé par la <i>Loi sur les règlements</i> doit être précédée par la publication du projet dans la <i>Gazette officielle du Québec</i>. Le projet de règlement publié doit être accompagné d'un <u>avis</u> informant tout intéressé qu'il dispose d'un <u>délai</u> d'au moins 45 jours (ou du délai prévu dans la loi qui édicte le règlement, art. 11) avant son adoption pour faire valoir leurs <u>représentations ou objections</u> (art. 10). Le défaut de respecter les exigences de prépublication du règlement invalide le règlement (art. 25).</p> <p>Des illustrations de ce type de consultation se retrouvent aussi dans le domaine municipal.</p> <p>Selon les articles 59.8 et 59.9 de la <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i>, après l'adoption d'une résolution par le conseil municipal indiquant qu'un règlement de zonage, de lotissement ou de construction est conforme au plan d'aménagement de la MRC (évitant ainsi l'adoption d'un nouveau plan d'urbanisme), le greffier donne un <u>avis public</u> expliquant que <u>toute personne habile à voter</u> du territoire de la municipalité peut demander par écrit à la Commission municipale son avis sur la conformité au plan du règlement. Cette demande doit être transmise dans les <u>45 jours</u> de la publication de l'avis. Si cinq personnes habiles à voter du territoire font connaître à la Commission municipale du Québec leur opposition à cette inaction de la municipalité, l'organisme de surveillance devra trancher la question. Si moins de cinq oppositions sont reçues, la Commission municipale devra considérer que le règlement est conforme au plan.</p>	<p>Avis qui accompagne le projet de règlement</p> <p>L'avis sur un support faisant appel aux technologies de l'information, par exemple sur le site web de l'organisme, est possible (art. 2 et 29 de LCJTI) et ne peut que s'ajouter aux avis qu'elle doit faire dans les journaux, dans la <i>Gazette officielle</i> ou autrement. La notion de « document » de la LCJTI s'applique expressément à un journal (art. 71).</p> <p>Voir II-A-<i>Avis préalable de consultation</i></p> <p>Vérification de la qualité de l'opposant</p> <p>Si on virtualise le processus et qu'un appel d'objection est ouvert à « toute personne habile à voter », ou à « tout électeur », les outils de consultation utilisés, qu'ils soient électroniques ou autres, doivent permettre de vérifier la qualité de la personne, soit son identité, que c'est d'elle qu'émane l'opposition et qu'elle a la qualité pour être consultée (art. 38 et 39 de la LCJTI).</p> <p>Voir II-C <i>La consultation limitée à une catégorie de personnes</i></p> <p>L'opposition ou le commentaire</p> <p>La loi précise parfois que « la demande doit être faite par écrit » ou ne prévoit rien du tout. Étant donné le principe de la liberté de choix des supports, l'opposition ou le commentaire peut être présenté sur un support faisant appel aux technologies de l'information ou sur support papier (articles 2, al. 2, 29 et 71 de la LCJTI).</p> <p>Voir II-D-1. <i>Le document</i></p>

Exigences légales	Virtualisation
<p>Aussi les articles 16 et 17 de la <i>Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités</i> obligent une municipalité, qui veut adopter un règlement divisant la municipalité en districts électoraux, à mettre en marche un processus de consultation plus étendu si un certain nombre d'électeurs ont fait connaître leur opposition au projet de règlement. Tout <u>électeur</u> peut, dans les 15 jours de la publication d'un <u>avis</u> dans le journal, faire connaître <u>par écrit</u> au greffier son <u>opposition</u> au projet de règlement. Le conseil tient une assemblée publique aux fins d'entendre les personnes sur le projet de règlement, si un certain nombre d'oppositions ont été reçues.</p>	<p>La transmission de l'opposition ou du commentaire</p> <p>L'opposition peut être transmise par tout mode de transmission approprié à son support (art. 28 de la LCJTI). Étant donné le principe de la liberté de se procurer ou non certaines technologies pour la transmission d'un document, une personne peut toujours transmettre son opposition par un mode traditionnel (art. 29). <i>Voir II-D-2. La transmission du document</i></p> <p>La transmission avant l'expiration d'un délai</p> <p>L'article 31 de la LCJTI prévoit des présomptions pour déterminer le moment de l'expédition et de la réception d'un document technologique, par exemple si l'opposition est présentée sur un tel support. <i>Voir II-D-4. La date de remise du document</i></p>

La tenue d'une audience publique

La tenue d'une audience publique constitue l'un des moyens traditionnels les plus usités ou les plus courants pour recueillir l'opinion des citoyens sur toute question. Simples en apparence, les exigences juridiques varieront à l'infini en fonction du régime spécifiquement applicable et compte tenu des contextes dans lesquels ces consultations seront réalisées.

De façon générale toutefois, la tenue d'audience publique implique la réunion dans un même lieu des personnes intéressées et où des mandataires de l'État permettront aux citoyens de se faire entendre à l'égard d'une question sur laquelle le gouvernement souhaite recueillir l'éclairage de personnes choisies pour leur compétence ou susceptibles d'être affectées par la décision qui risque d'être prise.

Exigences légales	Virtualisation
<p>Avis préalable à la tenue de cette assemblée</p> <p>Habituellement dans un délai raisonnable, généralement fixé par la loi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'article 434 du <i>Code municipal</i> du Québec prévoit qu'un avis public de sept jours francs doit précéder la tenue de toute assemblée publique. • Pour le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement, un avis d'audience publique dans les journaux, par communiqué de presse et sur son site Internet avec un délai minimum de 5 jours entre l'avis et le début de l'audience (art. 5 des <i>Règles de procédure relatives au déroulement des audiences publiques</i>). 	<p>L'avis sur un support faisant appel aux technologies de l'information, par exemple sur le site web de l'organisme, est possible (art. 2 et 29 de LCJTI) et ne peut que s'ajouter aux avis qu'il doit faire dans les journaux ou autrement. La notion de « document » de la LCJTI s'applique expressément à un journal (art. 71) Voir II. A-Avis préalable de consultation</p>
<p>Le lieu où doit être tenue cette assemblée</p> <p>La loi peut fixer de telles exigences.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ainsi, l'article 53 de la <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> prévoit que la MRC qui veut modifier son schéma d'aménagement et d'urbanisme doit impérativement tenir une assemblée publique sur la question dans le territoire de la municipalité dont les représentants au conseil de la MRC en ont fait la demande. Selon les dispositions de l'article 56.8 de la même loi, l'assemblée publique doit être tenue dans le territoire d'une municipalité locale qui réunit au moins les 2/3 de la population de la MRC concernée. 	<p>L'article 2 de la LCJTI reconnaît au citoyen le choix d'utiliser le support ou la technologie de son choix. Cela suppose qu'on peut offrir la possibilité d'interagir en présence physique ou via les supports ou les technologies de son choix. Ainsi l'audience peut être filmée sur internet tout en se tenant dans un lieu physique accessible au public. Voir II-E-1. <i>Audition en présence virtuelle</i> et II-E-3. <i>Preuve par témoignage</i></p>
<p>La mise à la disposition de renseignements ou d'informations</p> <p>Généralement, des documents sont disponibles pour permettre aux citoyens de se prononcer en toute connaissance de cause.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une MRC qui veut réviser son schéma d'aménagement doit mettre à la disposition des citoyens non seulement une copie intégrale des modifications proposées pour consultation dans ses 	<p>Les documents d'information peuvent être consignés sur tout support, technologique ou autre (art. 2 de la LCJTI). Voir II-A. <i>Avis préalable de consultation</i></p>

Exigences légales	Virtualisation
<p>bureaux, mais elle doit aussi expédier un résumé des modifications proposées en le transmettant par courrier « ou autrement distribué à chaque adresse du territoire » de la MRC, selon les dispositions de l'article 56.11 de la <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans l'évaluation et dans l'examen des impacts sur l'environnement de certains projets par le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement, le dossier de toute demande de certificat d'autorisation doit être mis à la disposition du public pour fins de consultation (art. 7 des <i>Règles de procédure relatives au déroulement des audiences publiques</i>) 	
<p>Les exigences procédurales lors de la tenue de l'assemblée</p> <p>La loi peut fixer un certain nombre de conditions devant être respectées pour que cette forme de consultation soit correctement menée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ainsi, l'article 93 de la <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> prévoit que lors de cette assemblée, les personnes et organismes qui souhaitent être entendus puissent s'<u>exprimer</u>. • L'article 20 de la <i>Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités</i> prévoit que lors des assemblées convoquées pour examiner la division possible du territoire en districts électoraux « les personnes <u>présentes</u> peuvent faire des représentations <u>verbales</u> ou déposer des documents ». 	<p>Cela semble supposer la présence physique des personnes qui interviennent. Un organisme peut-il compléter une assemblée publique par des modes de consultation en ligne? Oui, si les procédés utilisés permettent l'interaction avec les personnes qui mènent les consultations et que le choix des supports assure la même qualité des interventions. On pourrait penser que la présence des intéressés puisse se réaliser par le biais d'une téléconférence, vidéoconférence ou par d'autres moyens de ce type. (art. 2 de la LCJTI). Voir II-E-1. <i>Audition en présence virtuelle</i></p>

Annexe 2

Aide-mémoire pour la mise en place d'une cyberconsultation au moyen d'un portail

Sur le portail relatif à la cyberdémocratie ...

Le portail doit contenir, en permanence, des règles expliquant non seulement le processus démocratique proposé aux citoyens mais aussi les lignes directrices à respecter, dans la mise en œuvre de tels mécanismes. Il doit également contenir une section dynamique reprenant les nouvelles relatives au domaine.

Guide d'utilisation	Cette section doit permettre au citoyen de comprendre le fonctionnement du processus (lire le document de réflexion, conditions quant à la formulation des réponses ou des interventions, lire le code de bonne conduite)
Politique de confidentialité	Cette section, d'une part, doit informer quant aux renseignements collectés auprès du citoyen, le cas échéant et, d'autre part, quant aux traitements invisibles (cookies, adresse IP, etc.). Cette section doit aussi indiquer ce qu'il en est de la divulgation, de l'utilisation, de la conservation des renseignements personnels.
Code de bonne conduite	Cette section doit contenir une liste exhaustive des conditions devant être respectées par tout citoyen s'impliquant dans le processus : <ul style="list-style-type: none">• ne pas tenir des propos injurieux, discriminatoires [...] sous peine d'intervention du modérateur;• responsabilité des intervenants;• interdiction de faire de la publicité;• interdiction de se servir des réponses ou des interventions à d'autres fins.
FAQ	Cette section doit contenir des informations quant : <ul style="list-style-type: none">• à la façon d'intervenir (réponses, commentaires, forum, durée, lieu);• à la forme que prendront les résultats;• aux démarches préalables à l'intervention (inscription, ouverture de session, anonymat, respect du code de bonne conduite, etc.);• au rôle du modérateur;• aux questions techniques;• à la responsabilité.
Nouvelles	Cette section inclut les communiqués mais aussi toute information pouvant concerner le processus démocratique sans que cela soit forcément en relation avec celui en question. Cette section peut aussi contenir un lien vers les processus qui ont déjà eu lieu et ceux qui sont à venir

Avant l'ouverture du processus démocratique

Avant de demander aux citoyens de se prononcer sur une série de questions portant sur la vie socio-politique et économique d'une municipalité, d'une province ou d'un État, les autorités organisatrices doivent, d'une part, déterminer le (ou les) processus démocratique(s) requis pour les fins envisagées et, d'autre part, respecter certaines modalités quant à la mise en place de ce (ou ces) processus.

Détermination quant aux formes de contribution des citoyens	L'autorité organisatrice doit déterminer, au regard du sujet et de l'objectif du processus, quelle(s) forme(s) donner à la contribution des citoyens.
--	---

Quatre (4) formes peuvent être envisagées, étant entendu que celles-ci peuvent être combinées :

- consultation sous forme de QUESTION/RÉPONSE (case à cocher);
- consultation sous forme de QUESTION/RÉPONSE (case à cocher et commentaires);
- consultation sous forme de QUESTION/RÉPONSE (commentaires);
- participation à un FORUM PAR SUJETS relatifs au processus.

Une fois la forme déterminée, l'autorité organisatrice doit déterminer si les citoyens doivent répondre à toutes les questions ou s'ils peuvent ne répondre qu'à certaines d'entre elles sans porter préjudice au processus mis en place. Pareillement, elle doit se prononcer sur la possibilité pour les citoyens de ne donner leur avis que sur un des sujets les plus intéressants dans le forum.

Si l'autorité organisatrice décide de combiner les formes de contribution — par exemple QUESTION/RÉPONSE et FORUM — elle doit préciser si le citoyen peut ne participer qu'à l'une de ces formes.

Détermination quant à l'identification des participants	Lors de la mise en place du processus démocratique, l'autorité organisatrice doit prévoir que celui-ci sera ouvert aussi bien aux représentants d'organismes publics et/ou privés qu'aux citoyens.
--	--

Toutefois, concernant les citoyens, l'autorité organisatrice doit déterminer, en fonction de la question à débattre, s'il convient de connaître le sexe, l'occupation, le revenu ou encore l'âge du citoyen qui intervient ou si cela peut se faire anonymement (c.a.d. sans le profil du répondant). Cette dernière mesure peut favoriser l'implication des citoyens, étant entendu que les répondants peuvent s'exprimer plus facilement anonymement.

Développer les questions et sujets	Lors de l'élaboration de la problématique, l'autorité organisatrice doit veiller à ne pas formuler trop de questions ou sujets car cela pourrait «noyer» le citoyen. Il est donc important de cibler les questions ou sujets pour attirer l'attention du citoyen.
---	---

Toutefois, l'autorité organisatrice doit prendre position sur la possibilité pour les citoyens de :

- faire des commentaires (type QUESTION/RÉPONSE avec commentaires);
- s'exprimer en français ou en anglais;
- demander à ce que leur intervention reste confidentielle ou permettre qu'elle soit affichée sur le site web;
- lancer un nouveau sujet de discussion (dans le cadre d'une participation de type Forum);
- modifier leur réponse ou leur intervention dans le cas où ils changent d'idée par la suite (cette possibilité nécessite une identification du répondant), étant entendu que cette nouvelle manifestation de leur opinion sera intégrée dans la base de données finale.

Publicité	Affichage sur le site / sur les sites connexes de :
------------------	---

- la date de début et la date de fin du processus (durée) → pour favoriser la délibération, le temps doit être suffisant pour :
 - s’informer;
 - comprendre;
 - discuter;
 - apprendre l’un de l’autre;
- l’adresse du site où les citoyens intéressés peuvent accéder au processus démocratique;
- la question ou les sujets qui seront débattus;
- les résultats prévus qui y sont liés;
- la façon d’informer les citoyens quant au déroulement du processus :
 - diffusion – selon une fréquence variant en fonction de la durée du processus — d’un communiqué dans la section «**nouvelles**» et/ou;
 - envoi d’une info-lettre aux citoyens le désirant;
- présentation de l’autorité organisatrice mettant en place le processus : mandat/ responsabilité/ dirigeants;
- le rôle des modérateurs dans le déroulement du processus;
- le rôle que le citoyen aura dans le processus de prise de décision au regard de la question posée → deux niveaux peuvent être envisagés :
 - pouvoir d’influence;
 - pouvoir partagé.

Publication et accès libre à l’information	Un document général de réflexion doit être élaboré et mis en ligne afin de permettre aux citoyens de se faire une idée générale de la question à débattre. Ce document doit être bref, clair et compréhensible à toute personne extérieure au domaine
---	---

En plus, d’autres documents, rapports ou d’autres informations reliées à la question qui va faire l’objet de la consultation doivent aussi être accessibles à l’ensemble des citoyens → cette information doit être :

- accessible;
- facile à comprendre;
- facile à interpréter.

Contribution pré-consultation des citoyens	Si l’autorité organisatrice donne l’opportunité de contribuer à la préparation du processus, le site devrait permettre au citoyen de :
---	--

- demander des compléments d’information;
- soumettre des documents complémentaires en vue de les mettre en ligne s’ils répondent au **code de bonne conduite**;
- choisir les experts ou proposer d’autres qui seront choisis en fonction de leur connaissance dans le domaine et de leur indépendance.

Pendant la mise en place du processus démocratique

Objectifs et implication des citoyens	Sur la page d'accueil du site menant au processus (consultation ou participation), l'autorité organisatrice doit présenter les objectifs visés de façon détaillée, tout en restant bref, clair et compréhensible pour toute personne extérieure au domaine.
--	---

Ces précisions sont importantes pour permettre aux citoyens de se sentir concerné par la problématique posée. Par conséquent, ces dernières doivent être réalistes pour permettre l'implication des citoyens.

Engagements de l'autorité organisatrice	En effet, pour encourager les citoyens à s'impliquer dans le processus, l'autorité organisatrice doit indiquer qu'elle s'engagera, d'une part, à diffuser un communiqué qui sera disponible selon une périodicité prédéterminée (via le site web et/ou par courriel) et, d'autre part, à rendre public le rapport final du processus
--	--

Concernant les communiqués, ceux-ci doivent être envoyés suivant une fréquence variant selon la durée du processus (hebdomadaire, bi-mensuel). Ils peuvent également contenir les éléments suivants :

- la période prise en considération, notamment pour les processus à long terme;
- le nombre de participants inscrits, le cas échéant;
- le nombre de visites sur le site;
- le calendrier à jour des réunions, colloques, tables rondes, assemblées publiques, etc. ayant lieu sur la problématique au centre du processus;
- la problématique abordée;
- un résumé des observations, tendances et opinions émises par les participants dans le cadre soit d'une consultation de type QUESTION/RÉPONSE avec commentaires et/ou d'une participation de type FORUM DE DISCUSSION afin de montrer l'état de réflexion;
- la citation de la semaine.

Préciser qui est le modérateur et son rôle	Le modérateur doit être indépendant au regard de l'autorité organisatrice. Son rôle sera de faciliter le dialogue, et veiller à ce que le site soit le lieu d'échanges et de propos civilisés. Il doit veiller au respect du code de bonne conduite tout en permettant la liberté d'expression des opinions (dans les limites raisonnables de la liberté d'expression qui existent au sein d'une société libre et démocratique).
---	--

Quelques considérations pratiques devant être prises en compte durant le processus	
➤	Rendre accessibles, si nécessaire, les inscriptions au processus.
➤	Rendre opérationnel le processus, donc les questions ou sujets, de façon permanente durant la durée de celui-ci.
➤	Rendre accessible, d'une part, les réponses aux questions (type de consultation) et, d'autre part, les interventions (type de participation au forum).
➤	Mettre en ligne et envoyer les communiqués.
➤	Mettre en place une section «Pour nous contacter» (courrier postal / téléphone / télécopie / courriel).
➤	Mettre en place une section «Support technique».
➤	Afficher ou envoyer par voie électronique un message indiquant la fin prochaine du processus afin de sensibiliser les citoyens qui voudraient intervenir ou corriger leur intervention.

🗨️ À la fin du processus démocratique (pendant une période raisonnable)

Ce qui est encore possible de faire sur le site

- Accéder au volet informationnel du processus, c'est-à-dire :
 - à l'ensemble de l'information mise en ligne avant et durant le processus (documents de réflexion, rapports d'expert, documents, annexes, communiqués, etc.;
 - au calendrier des différents événements qui ont eu lieu durant le processus;
 - aux règles expliquant non seulement le processus démocratique proposé aux citoyens mais les lignes directrices à respecter dans la mise en œuvre de tels mécanismes. Le volet doit aussi contenir une section dynamique reprenant les nouvelles relatives au domaine.
- Accéder aux résultats, c'est-à-dire aux réponses et aux interventions de tous les participants qui ont permis la publication de celles-ci.
- Accéder au rapport final :
 - **concernant le rapport final**, les participants doivent certes avoir accès au rapport, mais aussi aux procédures d'évaluation des réponses et interventions reçues (statistiques, procès-verbaux des débats conduisant à l'adoption du rapport, etc.). Cette transparence s'inscrit dans la démarche d'impliquer les citoyens dans la prise de décision, selon les engagements pris initialement par l'autorité organisatrice.

Ce qui n'est plus possible de faire sur le site

- Accéder au volet interactif du processus (répondre aux questions, faire des commentaires dans le cadre des consultations de type QUESTION/RÉPONSE avec commentaires, faire des interventions dans le cadre des participations de type FORUM, de corriger ses interventions).

Ce qui peut servir à une meilleure compréhension du processus démocratique

- Après la durée du processus, l'autorité organisatrice peut mettre en place un sondage afin de connaître l'opinion des citoyens sur le déroulement et l'organisation de ce dernier.
-