

Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux

Chambre des pouvoirs locaux



15^e SESSION PLENIERE
CPL(15)2REP
6 mai 2008

Outils électroniques: une réponse aux besoins des collectivités locales

Alexander Drobotov, Fédération de Russie (L, SOC)
Etienne Van Vaerenbergh, Belgique (L, ILDG)

Exposé des motifs
Commission de la culture et de l'éducation

Résumé :

Les nouvelles technologies et la variété des outils électroniques permettent d'accroître l'interaction entre les élus et les citoyens. Ce changement de la politique et des processus d'élaboration des politiques sont directement liés à l'émergence de l'internet et aux NTI. Ce potentiel de développement en pleine expansion débouche sur une nouvelle dimension pour les consultations électorales, les travaux législatifs et sur les décisions politiques en général et leur mise en œuvre.

L'évolution constante de l'univers en ligne inquiète beaucoup les acteurs politiques qui se trouvent confrontés à la nécessité de maîtriser un développement qui leur échappe par la rapidité et la complexité des changements qu'il engendre. Certains acteurs politiques se sont engouffrés dans les nouvelles technologies et les outils en ligne, comme les blogs, mais, néanmoins, ils ne sont pas parvenus à innover dans la manière dont ils élaborent et mettent en œuvre leurs politiques. La promesse d'un libre échange d'idées avec les citoyens suivie de l'ouverture de forums de discussion a suscité de leur part de grands espoirs. Or, peu de suivi de cette démarche a été assuré. On ne voit pas de trace de l'exploitation des informations fournies par les internautes dans la formulation des idées politiques. Ce phénomène peut générer de grandes frustrations.

Le développement de l'utilisation des nouvelles technologies devra être mieux analysé pour assurer une nouvelle approche de la politique et de meilleures relations entre élus et citoyens.

Les rapporteurs suggèrent que l'acteur politique choisisse des projets faciles à gérer, tels que des plates-formes blogs multi-fonctions. L'ambition partagée par les élus et les citoyens devrait être de rendre le processus de prise de décision politique plus transparent en donnant lieu à un engagement plus large et plus direct de chacun.

R: Chambre des régions / L : Chambre des pouvoirs locaux
ILDG: Groupe des Démocrates et des Libéraux du Congrès
EPP/CD: Groupe du Parti populaire européen – Démocrates Chrétiens du Congrès
SOC: Groupe socialiste du Congrès
NR: Représentants n'appartenant à aucun groupe politique du Congrès



1.	La politique à l'ère de l'internet	3
1.1.	La puissance des nouvelles technologies de l'information et de la communication	3
1.1.1.	<i>Dernières tendances technologiques et applicatives / perspectives d'avenir – technologies convergentes</i>	3
1.2.	Influence du média sur le processus politique	4
1.2.1.	<i>Des médias de masse aux médias interactifs</i>	4
1.2.2.	<i>Nouvelles formes de discours et de pratiques politiques à l'ère de l'internet</i>	4
2.	Les technologies de l'information et de la communication facilitent le travail des politiciens	5
3.	Outils en ligne et applications pour les acteurs politiques et les politiciens locaux	6
3.1	Convergence des technologies et intégration en ligne – une phase de transition difficile	7
3.2.	Outils de TIC spécifiques, applications recommandées et évaluation d'impact	8
3.2.1.	<i>Courriel</i>	9
3.2.2.	<i>Lettre d'information en ligne</i>	10
3.2.3.	<i>Blogs</i>	11
3.2.4.	<i>Clients de chat et de VoIP</i>	12
3.2.5.	<i>Plates-formes de partage de contenu multimédia en ligne (YouTube, Flickr, etc.)</i>	13
3.2.6.	<i>Indexation, moteurs de recherche, marquage social</i>	13
3.2.7.	<i>Univers virtuels</i>	14
3.2.8.	<i>Forums en ligne</i>	14
3.2.9.	<i>Sondages</i>	15
3.2.10.	<i>Enquêtes en ligne/questionnaires</i>	15
3.2.11.	<i>Pétitions en ligne</i>	16
3.2.12.	<i>Vote électronique</i>	16
3.2.13.	<i>Réseaux sociaux, communautés en ligne</i>	18
3.2.14.	<i>Groupes (Yahoo Groupes, Google Groupes)</i>	18
3.2.15.	<i>Plates-formes Wiki/écriture coopérative</i>	18
3.2.16.	<i>Plates-formes de SGC open source entièrement équipées (Plone, Drupal, Joomla)</i>	18
3.3	Des besoins, des outils et des résultats convergents	19
4.	Des politiciens qui s'adaptent – des technologies adaptées – que manque-t-il ?	23
5.	Intégrer le en ligne et le hors ligne – éviter la « virtualisation » de la politique locale	23
6.	Conclusions et recommandations – la prochaine étape	24

1. La politique à l'ère de l'internet

1.1. La puissance des nouvelles technologies de l'information et de la communication

L'information et la communication sont au centre de toute activité culturelle, économique, sociale et politique au sens large, que ce soit au niveau local, national ou international. À travers l'histoire, à mesure que les nouveaux outils et méthodes d'information et de communication se sont développés, comme l'imprimerie, la radiodiffusion radiophonique et télévisuelle, le téléphone et la télécopie, la nature même de cette activité sociale, culturelle, économique ou politique s'en est trouvée profondément affectée et, souvent, transformée. L'usage répandu de l'internet et le nombre infini d'applications qui en a émergé, viennent une fois de plus transformer radicalement le paysage.

1.1.1. *Dernières tendances technologiques et applicatives/perspectives d'avenir – technologies convergentes*

À la fin des années 1960, l'internet restait une technologie réservée à l'élite universitaire et militaire. Il a connu une évolution rapide pour devenir un outil extrêmement puissant, dans lequel se rassemblent pratiquement toutes les modalités et les technologies d'information et de communication qui avaient existé par le passé, tout en les mettant à la disposition d'une proportion de la population en croissance exponentielle¹. Aujourd'hui, toutes les technologies et les médias tels que les livres, la presse, les magazines, la radio, la télévision, le téléphone et la télécopie ont leur équivalent en ligne. Au-delà de la réintégration des technologies traditionnelles de l'information et de la communication, l'internet a donné naissance à des modes de communication totalement nouveaux sur l'ensemble de la planète, tels que le *chat*, la visioconférence, les communautés virtuelles, les univers 3D, etc. L'impact de cette puissante convergence de technologies va s'accroître à un rythme accru à mesure que les moyens d'accès à l'internet évolueront : l'actuelle base de plates-formes installées, où prédomine actuellement le PC, va s'élargir du fait de l'usage d'appareils plus souples, moins complexes et moins coûteux. La connectivité internet devient une fonctionnalité courante sur un large éventail d'appareils utilisés par le consommateur, comme la télévision, les consoles de jeux, les téléphones mobiles et les baladeurs, ce qui la rend encore plus accessible à l'utilisateur moyen. La puissance de l'internet quant à la satisfaction de nos besoins d'information et de communication toujours croissants s'accroît exponentiellement au rythme de l'augmentation des utilisateurs de l'internet² et de l'innovation technologique.

Les problèmes technologiques tels que la « masse critique d'utilisateurs en ligne », qui jusqu'à il y a peu, empêchaient l'internet de rejoindre le courant majeur des activités économiques, culturelles, sociales et politiques, sont en passe d'être résolus. Nous assistons à une transformation radicale de ces secteurs d'activité, avec l'abandon progressif des méthodes d'information et de communication plus traditionnelles en faveur des plates-formes basées sur l'internet. L'économie en ligne explose, les communautés en ligne et les réseaux sociaux comptent des centaines de millions de membres, mais ce n'est pas tout : la représentation en ligne de nombre de contenus et activités culturels a subi de nombreuses transformations et le monde de la politique se tourne en masse vers la sphère numérique. Les changements étant toujours plus rapides, on peut imaginer que les changements actuels ne sont qu'un avant-goût des transformations majeures à venir.

1.2. Influence du média sur le processus politique

Le support d'information et de communication a désormais un impact considérable sur la manière de conduire et d'élaborer les processus politiques. L'internet constitue le plus grand basculement dans les méthodes de communication si on le compare à la plupart des changements antérieurs. Le passage à grande échelle d'une communication de type « un-à-un » à une communication « un-à-plusieurs » (presse écrite, radio, télévision) a produit un impact décisif sur la civilisation moderne. L'évolution vers une communication de masse de type « plusieurs-à-plusieurs » *via* l'internet aura sur le processus politique un impact décisif.

¹ On estime le nombre d'utilisateurs de l'internet à 1,3 milliards, ce qui équivaut à 20 % de la population mondiale [<http://www.Internetworldstats.com/stats.htm>]

² La valeur d'un réseau quelconque s'accroît exponentiellement avec le nombre de ses utilisateurs.

1.2.1. *Des médias de masse aux médias interactifs*

On a beaucoup écrit sur la manière dont la radio et la télévision ont influencé et donné une forme nouvelle à la politique du XXe siècle. La facilité avec laquelle les hommes politiques peuvent étendre leur champ d'action (physiquement, culturellement et idéologiquement) afin de s'adresser directement à chacun des citoyens a un impact considérable sur les résultats électoraux et la mobilisation des citoyens. Cela révolutionne les modalités et l'essence mêmes de la politique en la rapprochant des techniques de communication et de marketing.

L'ère de la « politique en ligne », qui a vu le jour depuis la fin des années 1990, offre pour la première fois les moyens aux citoyens de répondre en masse aux acteurs politiques, de questionner ou critiquer des acteurs politiques ou d'exposer des contre-propositions publiques. Pour la première fois, on dispose d'un outil qui autorise le dialogue et le débat sur une échelle jamais atteinte auparavant. Il semble que nous soyons en train de passer progressivement d'un citoyen passif, récipiendaire d'une politique télévisée de type « un-à-plusieurs » à un citoyen potentiellement actif, dans le cadre d'un dialogue et d'un débat en ligne de type « plusieurs-à-plusieurs », faisant intervenir les acteurs politiques et les citoyens sur un pied d'égalité.

Naturellement, ce ne sont pas encore des tendances dominantes dans la mesure où l'internet conserve encore une portée limitée en direction de certaines parties de la population (ce sont généralement les milieux les moins cultivés, aux revenus les plus faibles, et les populations âgées) et se trouve inégalement distribué sur l'ensemble de la planète où les zones les plus pauvres et leurs populations restent à ce jour invisibles de la carte de l'internet³.

Cependant, le taux exponentiel de croissance de la base des utilisateurs de l'internet et l'évolution constante des supports technologiques et des appareils vers des solutions plus globales, plus accessibles et moins coûteuses, suggèrent que dans un avenir proche, l'utilisation généralisée de ces technologies et de ces appareils atteindront les taux actuels de pénétration de la télévision et de la téléphonie mobile.

1.2.2. *Nouvelles formes de discours et de pratiques politiques à l'ère de l'internet*

Nous assistons déjà à un changement de la politique et des processus d'élaboration des politiques, lesquels sont directement liés à l'émergence de l'internet, de ses utilisateurs et de ses communautés ; cette puissance incroyable peut avoir un impact direct sur les résultats électoraux, sur les travaux législatifs, sur les décisions politiques et leur mise en œuvre. Le paysage et la dynamique en constante évolution de l'univers en ligne inquiète beaucoup les acteurs politiques, qui se trouvent confrontés à la nécessité de maîtriser une variable de plus.

Nombreux sont les cas de figure dans lesquels l'internet peut injecter de la fluidité en politique : une vidéo partagée en ligne (exemple : YouTube) peut présenter un candidat politique dans la posture inconfortable (ou excellente) d'un instant capturé par la caméra d'un téléphone mobile ; cela pourra décider de son avenir et de sa carrière en produisant une vague de réactions négatives ou positives en ligne, ensuite relayées par les médias de masse. Les méthodes habituellement employées par la politique et les politiciens du XXe siècle ont du mal à maîtriser ce type d'effet d'avalanche ou de réaction en chaîne imprévisibles. Les politiciens qui ont su prévoir et reconnaître le potentiel de l'internet ont pu capitaliser sur les vastes communautés en ligne pour défendre leur cause, lever des fonds pour leurs campagnes ou leurs causes, mobiliser les citoyens et organiser de véritables actions (hors ligne).

Les présidentielles françaises de 2007 et nord-américaines de 2004 et 2008 montrent bien à quel point la maîtrise des outils en ligne est considérée comme un facteur crucial de la réussite d'une campagne, voire même du résultat des élections.

Les médias de masse traditionnels, tentant de rester au centre de la communication politique, sont de plus en plus attentifs à l'internet et à sa dynamique de groupe. Le journalisme citoyen en ligne, les blogs, les visioconférences en temps réel, le partage de vidéos, les remontées d'information des lecteurs et les échanges d'opinions sont devenus courants sur la plupart des sites web tournés vers le grand public ; ils sont souvent cités à la télévision et dans la presse écrite. De crainte de perdre du terrain, les sociétés de médias les plus avancées et capables d'anticiper se hâtent d'adopter les outils de l'internet et de suivre les tendances les plus récentes en dépit du fait qu'ils constituent une rupture

³ 2002 *Internet users Distribution*, <http://www.worldmapper.org/display.php?selected=336>

souvent considérable avec leur chaîne de valorisation traditionnelle et de leurs processus (par exemple, la BBC a adopté la télévision sur internet par opposition à la radiodiffusion et à la programmation traditionnelles).

Bien que l'accès à l'internet et les compétences requises pour ce faire soient inégalement distribués au sein de nos sociétés, la possibilité qui est donnée à un nombre croissant de citoyens de discuter, débattre, exposer des idées et partager des informations en ligne, est considérée comme une démocratisation, dans la pratique, de la politique, dans la mesure où elle transcende la nature unidirectionnelle de la communication politique basée sur les médias de masse qui était devenue la norme au XXe siècle.

Avec les années, l'internet est devenu, et reste, le lieu privilégié des libres échanges d'idées et de la quête de soutien à des causes non relayées, voire non favorisées par les médias et la politique habituels⁴. Un exemple en est la campagne contre la Constitution européenne qui a été conduite avec grand succès en France, fournissant en ligne l'espace voulu pour le débat public, alors que la plupart des médias et des partis dominants s'étaient clairement positionnés en faveur de la Constitution.

L'internet autorise également des processus qui transcendent les mécanismes politiques traditionnels, en opérant des coupes franches dans les structures des partis, ou dans les mécanismes de formulation et d'exercice de la politique. Un individu n'appartenant pas à une institution politique traditionnelle peut, en ligne, générer un soutien suffisant à sa cause et rapidement devenir un leader d'opinion influent. Il lui en coûtera nettement moins d'efforts que pour se frayer un chemin à travers les structures et les méthodes traditionnelles.

Ces outils et des modalités d'information et de communication innovants, mais fondamentalement déstabilisants, s'avèrent également bénéfiques pour les acteurs et les structures politiques traditionnels. Lorsqu'ils savent faire un usage intelligent et cohérent des outils et des plates-formes en ligne, ceux-ci parviennent à insuffler une vigueur et une jeunesse nouvelles à leur fonctionnement. Cela les aide à attirer les jeunes générations et les citoyens non partisans au sein de leurs partis. L'internet émerge alors comme un nouvel espace de dialogue et de débat, ouvert, transparent et innovant, permettant de traiter des problématiques et des options politiques essentiels.

2. Les technologies de l'information et de la communication facilitent le travail des politiciens

L'internet et les TIC sont en passe de devenir, à brève échéance, des outils essentiels pour le politicien des temps modernes, non seulement en facilitant son accès à une information cruciale, mais aussi en multipliant ses canaux de communication et en étendant sa portée bien au-delà de ce qui était envisageable auparavant.

Avec des agrégateurs d'information en ligne et des outils de recherche efficaces à sa disposition, l'acteur politique dispose désormais d'un accès en temps réel à des informations de grande qualité sur les questions locales et globales. Avec des outils qui lui permettent d'exposer aisément ses positions, comme les blogs, les lettres d'information en ligne, les *podcasts* et les *videocasts*, tous autorisant une remontée d'information en temps réel de la part de l'utilisateur, le politicien est à même de communiquer mieux et d'échanger des vues avec les citoyens, les autres acteurs politiques, les organisations de la société civile, les entreprises et les experts, depuis son PC relié à l'internet et moyennant quelques outils en ligne simples et gratuits.

S'il a besoin d'un espace de discussion plus structuré pour prendre en charge les problèmes importants, il peut créer gratuitement un forum de discussion. Les outils proposés facilitent également l'organisation des contacts, du calendrier, et des flots d'activité, grâce à des outils en ligne gratuits, qui vont des petites applications de gestion des informations personnelles sur PC aux systèmes open source de MRC (management de la relation client) vraiment professionnels. Dans l'ensemble, il existe aujourd'hui une suite complète d'outils et d'applications basés sur le web ou utilisant le web qui sont, pour la plupart, gratuits et relativement faciles à exploiter. Il reste que les compétences et le

⁴ Combien de temps cela va-t-il durer, cela reste à voir, si l'on observe les fusions successives des fournisseurs de contenu en ligne et des portails d'information tels que Google, Yahoo, etc. Naturellement, les individus continueront à publier leurs propres idées, la question étant de savoir selon quel degré de facilité celles-ci resteront accessibles depuis les principaux points d'accès à l'information que sont les plus importants portails et autres moteurs de recherche. Il reste vrai, néanmoins, que la croissance phénoménale des réseaux sociaux et des communautés en ligne (tels que Facebook, MySpace, et autres) est due au « bouche à oreille », qui joue et jouera encore un rôle très important dans la diffusion des informations et des idées.

temps nécessaires pour déployer et maintenir ces outils peuvent devenir énormes si on les cumule : les politiciens peuvent se trouver confrontés au manque de compétence et de temps.

L'augmentation exponentielle de la compétence technique requise pour faire un usage optimal de la technologie est devenue une barrière sérieuse à l'adoption généralisée des outils avancés de l'internet dans la pratique quotidienne des politiciens, même s'il y a quelques exceptions.

Dans certains cas, les partis tentent d'y remédier en ajoutant des plates-formes « toutes faites », ou « pages », sur leurs propres systèmes web ; ils autorisent alors l'accès à certains de leurs outils, et proposent la formation appropriée. Dans la plupart des cas, les politiciens ont recours à des sociétés privées (de plus ou moins grande importance) pour assurer l'exploitation des outils et la présence en ligne, avec des résultats mitigés : cela va du simple profil en ligne quelque peu « démodé » (proche d'une transposition à l'écran d'un prospectus de campagne électorale) au portail web pleinement déployé et exploitant les tout derniers outils et fonctionnalités du web.

Dans bien des cas, les politiciens sont motivés par le souhait de se donner une image de modernité et de se montrer au fait des dernières tendances (fort appréciées des jeunes générations), plutôt que par le désir authentique de modifier leurs habitudes de travail.

3. Outils en ligne et applications pour les acteurs politiques et les politiciens locaux

Certains acteurs politiques se sont engouffrés dans les nouvelles technologies et les outils en ligne à la mode (tels que les blogs et les réseaux sociaux), mais ils ne sont pas parvenus à innover en matière d'élaboration et de mise en œuvre des politiques ; peu d'entre eux ont réussi à se forger beaucoup plus qu'un air de modernité. Des plates-formes en ligne mal conçues, introduites sans aucune réflexion et stratégie sérieuses, peuvent réellement avoir un impact négatif sur l'image des politiciens. La promesse d'un libre échange d'idées avec les citoyens, suivie de l'ouverture d'un forum qui n'assure aucun suivi ni exploitation des informations publiées par les citoyens dans la formulation politique peut être génératrice de grandes frustrations parmi les citoyens, qui en concluront qu'ils ont perdu leur temps. La technologie en soi n'est pas un facteur d'innovation : le fait d'exploiter les toutes dernières technologies disponibles ne forge pas automatiquement de meilleurs politiciens ni de meilleures politiques.

Les nouvelles TIC font office de démultiplicateur au sens où elles amplifient les caractéristiques inhérentes aux processus auxquels elles s'appliquent. En ajoutant les toutes dernières technologies à un processus administratif lourd, on ne fera qu'exposer de façon plus criante ses aspects bureaucratiques ; en mettant en ligne des processus et des flots d'activité inefficaces, on ne fera que les rendre encore plus inefficaces ; on aura au passage gaspillé un temps et un argent considérables pour les reproduire en ligne avec leurs illogismes et leurs imperfections. Tout changement technologique doit être précédé ou accompagné d'une réingénierie des processus et d'une phase de passage en revue, afin que les nouvelles technologies soient génératrices d'une efficacité et d'une efficience accrues.

« Un cadre pour le changement »

	Ancien processus	Nouveau processus
Ancienne technologie		X
Nouvelle technologie	X	✓

Dr Costis Toregas / Université G.W., Séminaires d'Ermoupolis de juin 2006, Grèce.

Il existe des moyens d'exploiter les outils web et TIC afin d'aller beaucoup plus loin que l'extension de la couverture politique, la multiplication des canaux de communication, ou plus simplement l'image de

modernité tant recherchée. Les TIC et le web, si on les combine selon une méthodologie spécifique, peuvent conduire à une révolution complète des processus politiques ; il ne s'agira plus de déterminer un simple calendrier politique, mais de véritablement mettre les politiques en œuvre et les évaluer, avec une efficacité et une efficacité accrues, et de créer des relations politicien-citoyen pleines de sens.

Pour l'acteur politique, le défi consiste à réaliser à quel point les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent transformer et réagencer sa manière de travailler. Lorsqu'il utilise et investit les outils TIC en ligne, la véritable innovation et la valeur ajoutée consistent pour lui à potentialiser les moyens de proposer, avec une efficacité et une efficacité accrues, une politique mieux informée qu'auparavant, tout en se réengageant dans un échange fondamental avec les citoyens.

Allant au-delà du politicien lui-même, l'adoption élargie de ces pratiques, outils et méthodes au sein de la société pourrait aboutir à des améliorations qualitatives et quantitatives considérables pour nos démocraties dans leur ensemble, et conduire à la réingénierie du fonctionnement de nos démocraties et de la gouvernance démocratique.

La e-démocratie, l'usage des TIC et des technologies web pour améliorer nos démocraties en termes quantitatifs et qualitatifs, deviennent de plus en plus prometteurs à la fois en théorie et dans la pratique, alors que des universitaires et des chercheurs travaillent partout dans le monde sur leurs concepts et leur mise en œuvre. En effet, de nombreux projets sont conduits et nombre d'institutions les considèrent comme une solution potentielle à la perte de contact croissante avec le citoyen, ce qui débouche souvent sur la remise en question de la légitimité des acteurs politiques.

Il a été démontré que, lorsqu'elles sont correctement utilisées, les TIC et le web peuvent offrir des solutions concrètes aux failles et aux insuffisances connues et observées dans la conduite actuelle des processus démocratiques, telles que le défaut de transparence et de responsabilité, l'apathie des citoyens, le désengagement et le désintéressement face aux processus politiques, l'augmentation des abstentions lors des élections, et tous les problèmes auxquels les institutions politiques font référence sous l'acceptation de « déficit démocratique ».

Nous plaidons pour une exploration des nouvelles possibilités offertes aux acteurs politiques d'aujourd'hui en matière de TIC et d'internet, pas seulement en vue d'optimiser leur capacité à accéder à et à diffuser des informations, ni uniquement en vue d'en faire un outil de promotion personnelle, mais également en termes de nouvelles possibilités offertes pour éduquer, réengager et impliquer activement les citoyens, pour fournir plus de transparence et de responsabilité à la politique et pour améliorer la qualité de la prise de décision par le biais de la concertation et des échanges entre parties intéressées.

Le politicien est un acteur essentiel de toute démocratie en bonne santé ; le politicien local, plus proche du citoyen, a un important rôle de pilotage à jouer dans l'introduction de ces nouveaux outils et pratiques, afin de donner l'impulsion pour le reste.

Nous allons maintenant examiner une série d'outils aujourd'hui disponibles, afin d'analyser leurs forces et leurs faiblesses par rapport à la fourniture de résultats spécifiques visés. Il convient de garder à l'esprit que les mêmes TIC peuvent produire des résultats différents en fonction de la manière dont elles sont exploitées et combinées, de l'objectif de leur déploiement et de la méthodologie employée.

3.1. Convergence des technologies et intégration en ligne – une phase de transition difficile

La situation est complexe dans la mesure où ces outils et technologies sont en constante évolution et subissent des changements rapides. Les outils qui, il y a cinq ou dix ans, étaient très différents dans leur mise en œuvre technologique et dans l'objectif qu'ils poursuivaient, tendent actuellement à se fondre les uns avec les autres. Aujourd'hui, des technologies différentes, mais de plus en plus convergentes, peuvent offrir les mêmes fonctionnalités et les mêmes services de base alors que de nouvelles possibilités apparaissent chaque jour. Nous assistons également à l'entrelacement de plusieurs de ces outils au sein de plates-formes intégrées, de plus en plus souvent proposées à titre gratuit par les plus grosses sociétés informatiques et du web qui s'efforcent de desservir la totalité des besoins de leurs clients au moyen de leurs solutions propres afin de conquérir une part de marché dominante.

Cet état de fait est dû au besoin pressant de rationaliser et mieux gérer l'information, la récupération de contenu, la création, l'organisation, l'archivage et les échanges face à une multitude d'applications, de systèmes et de plates-formes à la fois distincts et très différents en exploitation aujourd'hui.

Cette situation, confuse et inefficace, à laquelle sont confrontés les utilisateurs à titre individuel, les grandes entreprises et les administrations, est partiellement due à la présence des majors du logiciel qui imposent, depuis l'origine, leur conception propre d'applications et de systèmes de fichiers distincts pour la création de contenu (traitements de texte, tableurs), de systèmes d'échange d'information et de communication (courriels, *chat*, etc.) et de récupération d'information (navigation web, favoris, signets), transposant ainsi les anciennes manières de procéder et les processus traditionnels sur les nouvelles technologies, consentant au passage peu d'efforts pour procéder à la réingénierie des processus et empêchant ainsi les utilisateurs de vraiment bénéficier des nouvelles technologies. Ils se sont contentés de transposer des systèmes démodés, gourmands en temps et inefficaces, sur des applications logicielles, au lieu de les rationaliser et de les optimiser moyennant les possibilités offertes par les TIC.

De ce fait, nous devons faire face à une information fragmentée, créée et gérée par des applications différentes et stockée au sein de silos d'information séparés qui ne permettent pas vraiment à l'utilisateur moyen de suivre et reconnecter entre eux les divers éléments d'information au sein d'un espace de connaissance unique. Cela génère un sentiment qualifié de « surcharge d'information », à laquelle les simples utilisateurs et les grandes entreprises sont tout autant confrontés, tout en se trouvant dans l'incapacité de tirer le meilleur parti des informations en leur possession. Cela conduit bien des organisations à maintenir, parallèlement à leurs systèmes électroniques dits « modernes », leurs anciens systèmes d'archivage papier, encore considérés comme « fiables », ce qui est générateur de confusion supplémentaire. Par conséquent, il arrive souvent que, par exemple, on imprime encore les courriels afin de les traiter (même au sein des grandes administrations) comme des documents traditionnels ; on réduit ainsi leur potentiel inhérent et les possibilités de gestion numérique de contenu, mais ce n'est pas tout : on crée ainsi un double système de fichiers et d'archivage, électronique et papier, ce qui duplique les efforts de gestion et de maintenance. Il est communément admis qu'une modification trop radicale de ces deux flots de travail reste une opération délicate ; il en va de même de la nature même du système d'échange d'information en vue de virtualiser ces processus. Ce qui explique pourquoi les systèmes dupliqués sont si nombreux aujourd'hui.

Ces inefficacités et cette fragmentation de la connaissance sont des problèmes que toutes les solutions globales et intégrées, basées sur le web, proposées par Google, Yahoo et plus récemment par Microsoft et autres, tentent de résoudre. Elles s'efforcent ainsi de réunifier les flots de contenu et d'échange au sein d'un environnement unique aisément accessible et gérable par l'utilisateur moyen.

Google, Yahoo and Microsoft, ainsi qu'une myriade de petites entreprises, de taille modeste mais très innovantes, offrent des plates-formes en ligne intégrées de gestion de l'information et de la communication que tout le monde peut utiliser gratuitement. Parmi celles-ci, on trouve les suites bureautiques basées sur le web (traitements de texte, tableurs, etc.), les outils de courriel, de *chat*, la téléphonie sur internet, le partage de documents, d'images et de vidéo, les groupes et les forums en ligne, les blogs, les outils de création et de partage en ligne de documents et de tableaux, les agendas privés et partagés, la gestion des contacts et des tâches. Toutes ces fonctionnalités sont intégrées aux outils globaux de recherche internet et aux portails d'information, fournissant des informations personnalisées en réponse aux besoins exprimés par les utilisateurs.

Gardant à l'esprit ces éléments et cette tendance à la convergence, nous allons maintenant examiner de plus près les outils et les plates-formes existants ; nous verrons comment ils peuvent interagir afin de constituer une boîte à outils globale pour le politicien des temps modernes.

3.2. Outils de TIC spécifiques, applications recommandées et évaluation d'impact

Compte tenu des outils actuellement disponibles, il est nécessaire de disposer d'une méthodologie et d'une stratégie concrètes pour produire le bon « mix » en fonction de ce dont les politiciens ont besoin dans chaque cas. S'il est clair qu'il ne peut y avoir, en l'espèce, d'approche unique convenant à tout, nous ferons un bref tour d'horizon des outils actuels les plus courants. Nous apporterons des compléments d'information quant à leurs forces et à leurs faiblesses, mais aussi quant à leurs usages les plus appropriés.

3.2.1. Courriel

Le courriel reste probablement l'outil en ligne le plus employé. On estime qu'il représente plus de 75 % des informations échangées en ligne (en termes de quantité) (source : IDC). Dans sa forme traditionnelle (des serveurs de messagerie centralisés combinés à des logiciels clients installés sur PC, tels que Outlook ou Thunderbird), il possède l'avantage de pouvoir stocker l'information localement, ce qui permet de la consulter hors ligne. Au chapitre des inconvénients, on peut évoquer la fragmentation de l'information, qui se trouve encapsulée dans des centaines, voire des milliers de messages et de dossiers différents, créés par l'utilisateur, ce qui rend l'information difficile à récupérer et à recompiler au sein d'un système d'information et de connaissance unifié⁵.

Il reste vrai, néanmoins, que le courriel subit des transformations radicales dans son essence même. En effet, les services de messagerie basés sur le web gagnent en popularité et deviennent de plus en plus fiables ; ils proposent en outre les mêmes caractéristiques que la messagerie traditionnelle, voire plus. Les majors telles que Yahoo, Google et Microsoft avec Hotmail, proposent depuis nombre d'années des services de messagerie web. Mais ils sont de plus en plus intégrés à un ensemble de nouveaux outils en ligne, tels que les agendas en ligne, les groupes web, les clients de *chat* et les systèmes de gestion de contenu multimédia en ligne. Cela pose les premières bases de plateformes intégrées et totalement équipées en fonctionnalités dans la mesure où elles combinent toutes celles mentionnées. Les services de messagerie web ont pour avantage de donner accès à des fonctionnalités de balisage et de marquage autorisant un accès facile et rapide aux contenus créés ou échangés par courriel, ce qui réduit dans une certaine mesure les problèmes rencontrés par les clients de messagerie traditionnels. De plus, leur fiabilité augmente, avec des capacités de stockage gratuit jusqu'à plusieurs giga-octets et la résolution progressive des limitations observées par le passé (nettoyage des comptes non utilisés pendant un nombre donné de mois). À cela s'ajoute leur efficacité dans la prise en charge du courrier non sollicité (*spam*) ; cela a conduit de nombreux utilisateurs à faire entièrement confiance à ces services de messagerie web (appelés *webmail*).

Pour l'utilisateur moyen et le politicien moyen, le courriel reste l'outil en ligne le plus accessible et le plus facile à maîtriser. Il se substitue en effet aux moyens anciens de transfert d'information tels que le courrier postal, le télex ou la télécopie, avec un expéditeur, un destinataire et un accusé de réception. En revanche, l'usage extensif et l'abus de la messagerie à des fins de marketing constatés lors des dix dernières années a suscité une réactivité forte et généralisée à l'encontre des messages non sollicités (*spam*), même si ceux-ci proviennent de nos acteurs politiques locaux. Cela limite l'acceptabilité de la messagerie en tant qu'outil de marketing pour le politique.

Naturellement, étant donné que les courriels sont utilisés par la vaste majorité des utilisateurs de l'internet, ils restent un outil fort important pour fournir un large éventail de contenus sollicités par les citoyens ou autres. Cela va des simples notifications pour des événements ou des informations d'actualité importantes, aux contenus multimédias interactifs (vidéo et son en flux continu). Si la messagerie opère dans le cadre d'un système de liste de messagerie sur inscription, cela devrait permettre à l'utilisateur de s'en désinscrire facilement.

Cela peut être outil extrêmement utile en tant que système d'alerte à forte visibilité sur un poste de travail consulté quotidiennement par la plupart des utilisateurs, tout en offrant un potentiel de diffusion élevé (rien de plus facile que de transférer un courriel ou d'y répondre). Il reste que son usage pour la communication politique peut avoir des inconvénients dans la mesure où la messagerie est considérée par les utilisateurs comme un espace d'information personnel. La communication politique, si elle n'est pas sollicitée, peut être considérée comme du *spam*. Le statut de pollueur de boîtes aux lettres est un attribut qui ne manquera pas de donner une mauvaise image de l'acteur politique.

Le courriel ne permet pas d'entretenir un véritable dialogue en ligne dans la mesure où l'information y est stockée de manière fragmentée et non interconnectée. Il reste donc plus efficace pour relayer des messages *ad hoc*. Les outils tels que « répondre à tous » et les listes de diffusion, souvent employés

⁵ Si l'on adopte la structure de dossiers, certes simple mais archaïque (à notre sens) pour catégoriser et stocker l'information, il devient complexe de gérer et récupérer l'information dans les boîtes aux lettres, car cela oblige à naviguer dans des centaines de dossiers et à garder en mémoire la structure d'énormes arborescences de dossiers. À l'évidence, chaque élément d'information (texte, son, vidéo, contenu mixte, etc.) peut contenir des références et des informations relatives à plusieurs problèmes différents, très difficiles à décrire dans le titre du document ou du dossier utilisé pour catégorier et récupérer l'information. Il serait beaucoup plus facile et efficace de pouvoir travailler avec un système dans lequel le contenu contiendrait plusieurs descripteurs (*tags* ou balises) de son contenu et du contexte de l'information. Cela faciliterait les recherches sur des informations spécifiques au sein de sources multiples d'information et de contenu.

pour susciter une sorte de discussion au sein d'un groupe, deviennent rapidement inexploitable car l'utilisateur perd le fil de la conversation au bout d'un certain nombre de réponses. On l'utilise cependant comme une survivance de cette époque de l'internet où il représentait encore un moyen révolutionnaire de converser avec autrui à travers le monde, ce qui n'était encore, à l'époque, possible que par les moyens de la conférence téléphonique ou de la réunion physique des personnes intéressées. Comme nous allons le voir ci-après, il existe aujourd'hui des outils nettement plus efficaces pour accomplir toutes ces tâches.

3.2.2. *Lettre d'information en ligne*

Cette formule existe depuis l'époque du papier et continue à jouer un rôle important. Cependant, nous observons que souvent, elle reste indûment considérée comme une lettre d'information traditionnelle, envoyée en ligne par courriel pour être imprimée et lue au lieu d'être distribuée par courrier postal ou remise de la main à la main. Or la lettre d'information en ligne devrait être beaucoup plus qu'un simple document PDF à imprimer. Naturellement, son contenu reste le plus important *in fine*, mais sa forme et sa présentation peuvent jouer un rôle très important dans sa réussite ou son insuccès à devenir un outil important d'information et de communication pour le politicien.

Généralement, les lettres d'information sont diffusées par courriel, soit dans leur intégralité, soit sous forme de lien vers un document publié sur un site web. Le problème est que, bien sûr, toutes se disputent l'attention de l'utilisateur au sein de sa boîte aux lettres et sur le web. Or celui-ci peut très bien recevoir nombre de lettres d'information et ne jamais lire certaines d'entre elles. Pour que cet outil atteigne sa cible, il doit comporter un titre facile à identifier et attractif ; il doit rester concis et comporter des messages à la fois clairs et attractifs sur le plan visuel. Il doit proposer de l'interactivité (contenu multimédia actif, liens vers des sites, etc.) et comporter des possibilités de navigation s'il excède une page.

En matière de fourniture d'information, la lettre d'information se trouve actuellement fortement concurrencée par d'autres outils qui gagnent actuellement en popularité, tels que les diffusions RSS. La logique de cette norme repose sur le fait qu'elle permet à l'utilisateur de recevoir automatiquement les nouvelles les plus récentes publiées sur des blogs ou d'autres sources d'information sélectionnées comme étant intéressantes. Il s'agit donc d'un outil qui convient mieux à la fourniture d'actualités en temps réel. La valeur ajoutée de la lettre d'information réside dans la fourniture d'un aperçu stratégique agrégé ou d'un approfondissement sur un sujet spécifique. Ce qui diffère de la mise à disposition d'informations d'actualité en temps réel.

La périodicité d'une lettre d'information est moins importante que sa qualité informative intrinsèque et son exclusivité. Il est préférable d'en retarder la publication jusqu'à ce qu'il y ait quelque chose d'important à dire que de décider d'une périodicité (hebdomadaire, mensuelle, etc.) avant de savoir ce que l'on va y dire. Le temps du lecteur est aussi précieux que le vôtre. Si vous envoyez une lettre d'information à une ou deux reprises et qu'elle est pauvre en contenu et en valeur ajoutée, elle sera ultérieurement déconsidérée, même si à ce moment-là, vous avez des choses importantes à partager.

Au-delà de la difficulté qu'il y a à collecter ou à partager des informations et des connaissances valables, à adapter des textes pour atteindre une clarté optimale, et ainsi de suite, la création d'une lettre d'information en ligne qui donne envie d'être lue et propose un contenu riche dans n'importe quel client de messagerie ou système *webmail* peut être une tâche ardue qui implique des compétences ou des logiciels spécialisés.

Si elle est bien réalisée, elle peut devenir un outil de communication pour le politicien et un outil d'information pour le citoyen réellement puissant dans la mesure où elle informe ce dernier quant aux considérations de l'acteur politique sur des problèmes importants.

En revanche, elle nécessite un investissement important en termes de travail pour offrir de l'information de bonne qualité dans une présentation en ligne performante. Il est préférable de ne pas publier une lettre d'informations ou d'en réduire le nombre de publications plutôt que de produire de la mauvaise qualité qui donnera une mauvaise image de son expéditeur. Cet outil se trouve confronté à la concurrence croissante des autres outils et plates-formes d'information.

3.2.3. *Blogs*

Les blogs sont devenus populaires ; ce sont les plates-formes en ligne favorites de nombreux politiciens à travers le monde. En effet, ils sont simples à mettre en œuvre et à maintenir. Les aspects innovants des blogs tels que Blogger, de Google, Wordpress, et autres, si on les compare aux sites web traditionnels, reposent sur la gratuité de leur hébergement. De plus, ils sont faciles à lancer et à exploiter pour tout utilisateur disposant de compétences de base. Enfin, ils permettent aux visiteurs de déposer des commentaires sur les contenus publiés, ce qui crée un espace de discussion.

À leurs débuts, les blogs faisaient essentiellement office de journaux texte personnels en ligne ou de carnets de notes où chacun pouvait écrire ce qui l'intéressait ou manifester ses idées et les partager avec autrui. Ou encore, ils n'étaient que des moyens en ligne de stocker des idées à usage personnel.

En dépit du fait que ces outils ont énormément évolué au cours de ces dernières années, la plupart des politiciens les exploitent encore sous forme de monologues publics sur différents problèmes qu'ils considèrent comme intéressant les citoyens, les autres acteurs politiques, la presse, etc. Le plus souvent, les blogs restent utilisés comme un moyen « moderne » de publier des « communiqués de presse » auparavant adressés aux médias par télécopie.

Il y a bien sûr des exceptions importantes, et la culture de la communication change, donnant lieu à un usage plus intensif et plus qualitatif des outils web et TIC. De plus en plus de politiciens comprennent que la puissance d'internet repose sur son potentiel d'interactivité et pas seulement sur sa facilité d'utilisation et de mise à disposition de plus grandes quantités d'information unidirectionnelles par le biais d'outils et de canaux de distribution modernes.

Le blog permet au politicien de créer un espace ouvert pour l'échange d'informations et d'opinions avec les citoyens et autres parties intéressées, chose qu'il n'aurait jamais pu faire autrement. Cela vient compléter et enrichir les avis collectés lors des contacts et des échanges physiques. Naturellement, il y a le risque que les citoyens se manifestant par des commentaires sur le blog de l'acteur politique soient des parties intéressées (voire des groupes de pression) qui ont ainsi trouvé un moyen nouveau (et nettement plus facile) d'influencer la politique en se faisant passer pour des citoyens ordinaires. C'est pourquoi il est important de continuer à le considérer comme un outil complémentaire.

Les blogs permettent aux politiciens de donner de plus amples détails sur leurs visions avec des moyens inexistant dans les médias traditionnels et autorisant la remontée d'information du citoyen. Il s'agit donc d'une étape positive vers le comblement du fossé entre le politicien et le citoyen, mais cela ne suffit pas à modifier l'attitude du citoyen envers la politique et les politiciens. Il est important de pouvoir exposer sa vie de tous les jours ou ses préoccupations, mais cela ne changera rien à la manière dont les décisions seront prises ou aux modalités de participation des citoyens dans les processus de prise de décision, aussi transparents soient-ils.

D'ailleurs, les blogs n'ont jamais été conçus pour faire office de plates-formes de dialogue. Si les politiciens souhaitent s'engager dans un véritable débat avec un grand nombre de citoyens, il leur faut avoir recours à des outils plus puissants, tels que par exemple les forums de discussion en ligne, qui sont plus centrés sur les échanges d'opinions sur un pied d'égalité, plutôt que de se contenter d'accueillir les commentaires.

Cela dit, les groupes de personnes partageant des intérêts communs ou défendant les mêmes idées peuvent également faire appel aux blogs ; c'est ce que l'on appelle les blogs communautaires. Ce sont les mêmes plates-formes que celles des blogs personnels, mais plusieurs auteurs peuvent contribuer à un sujet de conversation donné. Ce qui diffère de la notion d'une personne partageant ses avis sur tout : le blog devient thématique et non plus personnel. Ce peut être utile aux politiciens également dans l'objectif d'autoriser la publication coopérative d'articles et d'opinions sur des sujets partagés. Cela peut donner lieu à un important corpus de connaissances et de fils de conversation.

Les blogs sont également importants pour les acteurs politiques en tant que source d'information. Alors qu'un grand nombre de journalistes, d'experts, de groupes d'intérêt et d'organisations de la société civile écrivent sur pratiquement tous les sujets, la probabilité est grande de trouver des informations particulièrement bien documentées et de grande qualité sur toutes sortes de thématiques, sur l'un ou l'autre blog, plutôt que dans les médias traditionnels. À l'évidence, le

problème est qu'il faut beaucoup de temps pour naviguer à la recherche de ces informations, d'autant que les blogs se comptent désormais par millions. Bien sûr, il existe des moteurs de recherche et des indexeurs de blogs (par exemple : <http://technorati.com/>) pour faciliter les choses. Le fait est que les blogs intéressants sont souvent connus et partagés grâce au bouche à oreille entre politiciens intéressés par des sujets spécifiques et à la recherche d'auteurs particuliers connus pour faire autorité (journalistes, experts, conseillers politiques, condisciples, etc.).

Une fois les bons blogs identifiés, on peut les faire suivre par des systèmes RSS qui, à leur tour, peuvent restituer sur le bureau du PC de l'acteur politique, voire même sur son téléphone mobile, les informations les plus récemment publiées, sans avoir à les rechercher activement sur le web.

Les tout premiers blogs se limitaient à des fonctions de publication de texte et de commentaires. Actuellement, poussés par leur énorme succès, ils proposent un éventail d'outils et de fonctionnalités bien plus large tout en restant gratuits. De ce fait, on a pu exploiter des blogs sur une petite échelle, mais sous forme de systèmes souples de gestion de contenu en ligne, équipés de divers modules et fonctions, offrant ainsi une plate-forme d'information et de communication « tout en un » et utilisable par tous. Lorsqu'on les compare aux véritables systèmes de gestion de contenu, totalement équipés et fiables, les blogs souffrent de certaines limitations. Mais ils tirent un grand bénéfice de leur facilité d'utilisation et d'une personnalisation aisée de leur interface, ce qui les rend accessibles aux utilisateurs non techniciens.

On trouve maintenant la possibilité d'inclure dans les blogs des flots d'images, de vidéos et de calendriers d'événements ; en outre, il est possible de baliser les contenus et les publications de manière à en faciliter une recherche par mots clés plus intuitive. Cela élargit les opportunités de l'acteur politique tout en lui offrant une plate-forme d'information globale pour couvrir ses besoins d'information et de communication. Le nombre de téléphones mobiles et d'assistants personnels commercialisés augmente. Ces matériels sont reliés à l'internet, et donc aux blogs. La participation mobile aux blogs a ainsi décollé, permettant la lecture et la publication itinérante en temps réel. C'est ainsi que les blogs deviennent des références de plus en plus importantes pour les acteurs politiques, surpassant bien des médias en ligne ou traditionnels dans la fourniture d'informations actualisées et pointues.

3.2.4. Clients de chat et de VoIP

Le *chat* autorise les échanges en temps réel entre un nombre limité de personnes sur l'internet. Il s'agit généralement de logiciels clients sur PC, mais ils peuvent également être basés sur le web. À l'origine, il s'agissait d'outils fort simples qui ne permettaient que des échanges de messages texte en temps réel. Progressivement, les *chats*, ou salons de discussion, ont commencé à intégrer des fonctionnalités d'autres applications, telles que la voix et la vidéo, tout en autorisant le partage de fichiers, ce qui est désormais courant sur la plupart des plates-formes. Tout cela est devenu possible du fait de la rapide augmentation du débit de l'internet proposé à l'utilisateur moyen ainsi que des techniques de compression des signaux et du matériel plus performant. Les clients de *chat* les plus courants (tels que MS Live Messenger, Skype, Google Talk, Yahoo! Messenger, AOL AIM, entre autres) proposent un large éventail de services. La plupart intègrent également de la connectivité téléphonique traditionnelle (sur les lignes fixes) et mobile, ce qui en fait de véritables centres de communication bureautique.

Pour l'acteur politique, les applications de *chat* peuvent constituer un outil important pour rester en contact sur le plan professionnel et personnel et débattre de problèmes spécifiques avec un nombre limité de personnes. Elles sont moins adaptées au travail coopératif dans la mesure où il est difficile de gérer un texte ou une contribution orale impliquant plus de quatre ou cinq contributeurs. Elles ne conviennent pas non plus au débat structuré portant sur des problèmes difficiles ; en effet, ceux-ci nécessitent plus de temps pour réfléchir à des solutions et les formuler que ce qu'autorise une interaction en temps réel. Le *chat* textuel peut constituer une alternative intéressante à la conversation téléphonique dans le sens où l'application va conserver un journal des échanges. Pour les participants au débat, cela va faciliter la mémorisation de ce qui a été dit ; d'autre part, il est possible de faire des recherches dans les journaux de discussion.

L'application de *chat* de Google, basée sur son client *webmail*, constitue une application intéressante à cet égard. En effet, elle autorise une recherche aisée dans les mails tout comme dans les *chats*, ce qui permet d'imaginer une fusion possible des deux applications dans un avenir proche. Avec d'autres logiciels de *chat* autonomes, il est nécessaire de lancer des recherches au sein des fichiers de journalisation afin de récupérer des informations au sein des débats.

Très prochainement, il devrait également être possible de lancer des recherches dans les enregistrements audio des conversations. On pourrait penser que le *chat* vidéo soit amené à remplacer le *chat* vocal, qui à son tour, pourrait se substituer au *chat* texte. Mais ce n'est pas le cas dans la mesure où chaque mode de communication dessert des objectifs différents et convient à des cas de figure spécifiques.

Skype offre une possibilité qui pourrait s'avérer intéressante pour l'acteur politique. En effet, sa dernière version intègre la possibilité de conduire des discussions publiques en temps réel, appelées *skypecasts*. Dans ce cadre, tout utilisateur de Skype pourra suivre et – s'il y est autorisé par le modérateur du débat – participer à la discussion. Certains opérateurs ont intégré les outils de *chat* aux blogs comme moyen pour les citoyens de communiquer avec les politiciens.

3.2.5. *Plates-formes de partage de contenu multimédia en ligne (YouTube, Flickr, etc.)*

Le partage en ligne d'images et de vidéos existe depuis plusieurs années, mais ce n'est que récemment qu'il s'est transformé : d'un simple service par abonnement, il repose désormais sur des plates-formes communautaires totalement opérationnelles tournées sur les images, les photos et les vidéos que les membres s'échangent entre eux. Proposées gratuitement, ces plates-formes et communautés de partage ont eu un effet profondément transformateur sur la manière et la rapidité de diffuser les contenus et les informations multimédias à travers la planète. Elles ont évolué au point de devenir des géants de la distribution de contenu, exploitées même par les gouvernements et les institutions pour faire de la diffusion ; ces entités y ont trouvé un moyen très simple, gratuit et très interactif de proposer du contenu. Elles permettent aux utilisateurs peu formés, mais astucieux, (indépendamment de leur origine, de leurs croyances et de leur mode de connexion) de devenir des leaders d'opinion à l'échelle mondiale en l'espace de quelques heures, sur un système qui favorise et promeut le contenu sur la base des appréciations déposées par les utilisateurs eux-mêmes, plutôt que de considérations financières ou politiques. Globalement, tout individu doté de quelques compétences et de la possibilité d'accéder à un PC relié à l'internet et équipé d'une webcam ou de tout autre périphérique d'enregistrement vidéo (téléphone mobile, caméra photo ou caméscope) a la possibilité de devenir un diffuseur à l'échelle mondiale.

À l'évidence, ces plates-formes renferment des possibilités nombreuses pour les acteurs politiques, qui peuvent ainsi produire leurs propres vidéos à partager avec tous. Les contenus peuvent même se présenter sous forme de chronique quotidienne d'actualités, de messages aux électeurs, etc. Les politiciens peuvent y publier des vidéos d'événements ou de conseils municipaux, ce qui ajoute à ces processus de la transparence et de la responsabilité. À leur tour, les citoyens peuvent déposer des commentaires ou débattre sur le contenu publié, voire même publier leur propre contenu. En outre, ces services en ligne s'intègrent très bien avec les blogs, ce qui rend ces derniers encore plus complets en qualité de plates-formes d'information et de communication.

On relèvera que le problème qui se pose est celui de la réputation des systèmes en ligne, mais qu'il s'agit d'un problème général. En effet, la classification en ligne du contenu (vidéos, images, texte...) fait que le contenu le plus apprécié ou le mieux noté, même s'il se trouve dans la liste des « dix meilleurs », ne comporte absolument aucune garantie de qualité ou de véracité. Là encore, les politiciens ont à sélectionner leurs sources d'information en fonction de la réputation de leurs auteurs ou des recommandations de personnes de confiance et reconnues comme fiables plutôt qu'en fonction du nombre de consultations en ligne.

3.2.6. *Indexation, moteurs de recherche, marquage social*

L'indexation, les moteurs de recherche et les portails sont au centre du succès de l'internet tel que nous l'avons connu ces dernières années. De quelques centaines de pages au début à des milliards de pages web et de contenus en ligne (texte, vidéo, son, image, contenus mixtes, etc.) actuellement, le moteur de recherche et l'indexation thématique de contenu en ligne ont joué un rôle crucial pour rendre l'information en ligne accessible à l'utilisateur. Diverses techniques de recherche se sont développées. Avec les années, on a vu apparaître différents portails d'indexation de contenu. Ces dernières années, Google et Yahoo ont conservé le leadership de ce marché. Ces outils fournissent des résultats de précision variable en fonction de la manière de les utiliser. Savoir maîtriser une technique de recherche peut constituer un outil important pour les hommes politiques et les citoyens en quête d'informations et de connaissances de qualité.

Les moteurs de recherche (Google, Yahoo, Microsoft Live, entre autres) sont également les gardiens de l'information sur l'internet. Au-delà de leur fonction de récupération d'information, on peut

également les utiliser pour augmenter la visibilité d'un site web, d'un blog, d'un forum, d'une communauté en ligne... Être en capacité d'afficher son site en première page des résultats de ces portails de recherche, sur simple saisie d'un mot clé, revêt une valeur marchande énorme en termes de visibilité. Les techniques de recherche et les mécanismes de classification de contenu employés par les principales plates-formes de recherche ont évolué avec le temps. Les sites web doivent savoir faire preuve de capacité d'adaptation pour conserver leur positionnement.

Face au pouvoir croissant et au quasi monopole des gros moteurs de recherche sur l'information, de nouvelles méthodes d'indexation et de promotion du contenu ont vu le jour sous la forme du *social bookmarking*, aussi appelé marquage social. En tenant compte des évaluations par les utilisateurs de l'utilité et de la véracité des informations, ces plates-formes se positionnent comme des alternatives aux gros moteurs de recherche. Voici quelques adresses de sites parmi les plus connus : <http://del.icio.us/>, <http://www.stumbleupon.com/>, <http://digg.com/>.

Le marquage social peut être un outil intéressant pour l'acteur politique. Au-delà de la nécessité pour lui de trouver des informations de qualité, cela lui permet de partager avec d'autres acteurs politiques, avec des citoyens, etc., les sites, les blogs ou autres qu'il considère comme intéressants. Cela a également comme intérêt de faire de lui un référent dans la fourniture d'informations.

3.2.7. *Univers virtuels*

Second Life est un univers virtuel 3D basé sur le web. Les individus y sont représentés par leur représentation 3D animée, également appelée avatar. Ils peuvent interagir avec d'autres utilisateurs essentiellement par le biais de gestes et d'échanges textuels, ainsi que, dans certains cas, directement par la voix. Les utilisateurs peuvent interagir avec ce monde virtuel composé de bâtiments et de paysages imaginaires ; ils peuvent aller faire leurs courses dans des boutiques, danser dans des bars, participer à des réunions et à des rencontres, et ainsi de suite. Chacun est libre d'aller où il le souhaite et d'interagir avec qui il veut. Au-delà de la socialisation, ce monde virtuel est devenu une véritable opportunité commerciale : nombre de grosses entreprises ont investi dans la création de magasins virtuels, les gouvernements ouvrent des administrations (des ambassades, par exemple), offrant ainsi une alternative de communication avec les citoyens.

Pour l'acteur politique, cet outil pourrait comporter quelques avantages, mais sans plus. Il a fait l'objet de tests approfondis au cours des élections présidentielles françaises. En effet, les candidats y ont construit leurs kiosques pré-électorales dans lesquels de sympathiques avatars distribuaient des tracts virtuels ; on y a même organisé des rencontres virtuelles avec les avatars des candidats, qui ont discuté avec des soi-disant citoyens français au cours de conférences virtuelles ou autres salons de discussion. On a même pu assister, sur Second Life, à une manifestation virtuelle contre l'ouverture d'un bureau de l'extrême droite française qui a été virtuellement saccagé.

Au-delà de la sensation d'être à l'avant-garde du monde politique virtuel, la base d'utilisateurs relativement limitée en réduit l'efficacité dans le cadre d'une campagne politique en tant qu'outil de mobilisation, à l'exception de quelques articles qui pourraient apparaître dans les médias classiques. Cette situation pourrait évoluer dans un avenir proche si les univers virtuels se popularisaient et devenaient encore plus conviviaux. En effet, la création d'événements, de bâtiments et la manipulation des éléments de l'environnement virtuel nécessitent des compétences de programmation spécialisées de haut niveau.

3.2.8. *Forums en ligne*

Les forums en ligne sont depuis longtemps un outil privilégié pour les discussions en ligne, les échanges, les débats, et même pour la construction de communautés. La plupart des communautés, généralement consacrées à un thème ou à une cause, sont exploitées en ligne par le biais de forums de discussion, dont la plupart sont à accès gratuit. La tendance observée pour les blogs s'applique également, dans une certaine mesure, aux forums, tout en offrant peu à peu un large éventail de fonctionnalités complémentaires au-delà de la création de fils de discussion. Souvent, on y retrouve aussi des outils de messagerie instantanée, des profils d'utilisateur et des statistiques, des mécanismes de classification de contenu, des possibilités de publication de contenu, et ainsi de suite.

Le politique peut tirer un réel parti des forums en ligne en ouvrant un espace de discussion structuré avec les citoyens, les parties intéressées et les autres acteurs. Le forum de discussion ne souffre pas des limitations du blog, qui permet seulement de publier des commentaires relatifs aux informations publiées. Il permet en effet de conduire des discussions sur des sujets multiples. Le problème posé

par les forums de discussion est que comme pour les blogs, il ne suffit pas de configurer l'outil et d'y publier trois ou quatre sujets de discussion pour que le débat soit lancé. On n'a que trop l'occasion de voir des forums vides.

À l'instar d'un véritable débat, le forum de discussion en ligne a besoin d'être bien préparé, de faire l'objet de certains efforts de communication préalables, de traiter des vrais problèmes. Il a besoin d'un groupe de passionnés pour assurer son lancement et maintenir l'intensité du débat, d'un bon modérateur capable d'animer les échanges. Il a enfin besoin de participants intéressants et doit permettre de déboucher concrètement sur des résultats et des actions concrets.

Ces plates-formes de discussion sont importantes dans la relation entre l'acteur politique et le citoyen. En effet, elles permettent à ce dernier de participer aux débats portant sur les véritables options politiques ou propositions de formulation. Cela peut d'ailleurs avoir un effet très positif sur le réengagement des citoyens dans une relation pleine de sens avec la politique, les acteurs politiques et l'élaboration des politiques. *In fine*, tout cela peut être bénéfique pour le fonctionnement démocratique de nos sociétés dans leur ensemble.

Cet outil comporte naturellement quelques limitations, tout au moins dans son mode de fonctionnement actuel tel qu'on l'observe généralement. Par exemple, lorsque la discussion décolle vraiment et qu'il y a un grand nombre de participants ou de contributions, les choses se compliquent. Il peut devenir très problématique de parvenir à tirer quelque chose d'un débat qui suscite des centaines de publications, qui occupe des dizaines de pages et implique des dizaines de personnes qui se répondent entre elles. Pour éviter cela, il convient de limiter les discussions sur des durées de deux à trois semaines tout en permettant la tenue d'un débat de qualité et correctement modéré. Il est alors important de demander au modérateur de récapituler les principaux points et arguments du débat en quelques pages. Cela permet aux participants et aux non participants de comprendre où a conduit la discussion, quelles en étaient les conclusions, pour donner aussi la possibilité de consulter les discussions archivées, le cas échéant. Cette approche permet également aux décideurs de prendre des mesures concrètes à partir des conclusions.

3.2.9. Sondages

Nous faisons ici référence à la possibilité de conduire des sondages d'opinion sur une petite échelle, généralement à propos d'une ou plusieurs questions, auxquelles les citoyens répondent au moyen d'un questionnaire à choix multiples facile à remplir. Bien des sites web conduisent de tels sondages d'opinion sur un certain nombre de problèmes.

Cela peut être bénéfique pour les acteurs politiques car il est facile d'ajouter ce type de sondage sur la page d'accueil de leur site web ou de leur blog. Cela leur permet de progresser sur les sujets qui les intéressent tout en donnant aux citoyens l'opportunité de s'exprimer, même de cette manière élémentaire.

Ici, le problème réside dans la pertinence et l'interprétation des réponses ainsi collectées, du fait de l'absence d'indicateur démographique sur les personnes interrogées. Il reste que cette méthode peut apporter des informations intéressantes et donner des impressions générales sur le ressenti des personnes sur un problème donné.

3.2.10. Enquêtes en ligne/questionnaires

Il s'agit là de sondages d'opinion plus complets et plus fiables scientifiquement. Ils sont conduits par le biais de questionnaires qui visent (dans notre cas) à collecter des données servant de base aux phases d'élaboration et de formulation des politiques, ainsi qu'à leur mise en œuvre et à leur évaluation *ex-post*. Ils sont généralement conduits par une société spécialisée en études de marché, hors ligne, en ligne ou par téléphone. Ils s'adressent à des échantillons de population scientifiquement stratifiés ou à des échantillonnages aléatoires.

L'acteur politique pourra exploiter les questionnaires en ligne en les faisant parvenir aux citoyens *via* son site web ou son blog. Cependant, pour remédier au déséquilibre engendré par des réponses fournies par un échantillon auto-sélectionné et non représentatif, il sera important de collecter des informations d'ordre démographique auprès des personnes interrogées. La création et l'analyse d'un questionnaire fait normalement appel à des compétences spécifiques, ce qui signifie que les acteurs politiques auront à faire appel à des professionnels pour tirer le meilleur parti des résultats.

Les questionnaires et les enquêtes peuvent devenir un élément clé de la transformation des méthodes de travail de l'acteur politique et de son engagement envers les citoyens. Ils peuvent servir de guide au processus de formulation des politiques (avant la prise de décision et la mise en œuvre) ou pour évaluer une politique ou une action. Dans les deux cas, cela introduit un composant important de participation citoyenne dans l'élaboration des politiques.

3.2.11. *Pétitions en ligne*

Ce sont des outils relativement récents qui sont nés de la transposition en ligne d'un système de consultation très ancien et encore utilisé. Ils engagent la responsabilité dans bien des pays alors que dans d'autres, ils sont exploités de manière informelle. Les pétitions en ligne peuvent constituer un outil très important pour les acteurs politiques et les citoyens : le premier découvre des problématiques sur lesquelles le citoyen souhaite attirer son attention ; le second a la possibilité de mettre l'accent sur des problèmes mal (ou pas du tout) pris en charge et qui selon lui, nécessitent l'intervention de l'acteur politique.

Ce sont des outils importants dans la mesure où ils permettent de mobiliser aisément le soutien des citoyens autour de problèmes spécifiques au moyen d'un système relativement simple, évitant les sempiternelles communications unilatérales (telles que les courriels, les télécopies ou les appels téléphoniques) sur les éternels problèmes. Ainsi ils soulagent le politicien du fardeau d'avoir à prendre soin individuellement de toutes les sollicitations de la part des citoyens, ce qui se termine trop souvent par le fait de les ignorer totalement ou de se révéler incapable d'y répondre correctement.

Par ailleurs, si l'outil et son objectif ne sont pas correctement expliqués, cela peut produire de la confusion et de la frustration : les citoyens vont croire qu'il suffit de collectionner les signatures pour faire avaler n'importe quoi aux décisionnaires. Les pétitions en ligne sont plutôt utilisées à titre indicatif pour révéler des problèmes qui nécessitent de l'attention et le sentiment général à leur propos.

L'exemple du Royaume-Uni est parlant : récemment, le Premier ministre britannique a placé une pétition en ligne sur son site web, demandant l'annulation d'un projet de loi. Celle-ci a fait la une des journaux, avec plus de deux millions de signatures récoltées en quelques semaines. Le danger est que s'ils sont mal gérés, ces outils peuvent donner la fausse impression d'être des outils de démocratie « pousse bouton » dans laquelle tel nombre de signatures entraînera nécessairement une décision politique allant dans le sens de la demande des citoyens.

Le problème le plus important reste le cadre institutionnel des pétitions en ligne. Dans les pays où les pétitions classiques sont acceptées comme des outils participatifs avec des répercussions législatives, les pétitions électroniques ont de fortes chances de leur succéder naturellement, héritant de leur importance institutionnelle.

Bien sûr, dans les pays exempts de cadre institutionnel pour les pétitions, les acteurs politiques doivent s'engager à prendre au sérieux les pétitions qui remportent un fort soutien. Sinon, ils devront faire face à la frustration des citoyens qui avaient cru en leur pouvoir de participation aux processus de formulation des politiques que les pétitions en ligne leur ont offert pour n'être finalement pas pris en compte.

Plusieurs pétitions en ligne ont vu le jour récemment. Certaines fonctionnent selon le système de la libre copie (open source), mais encore faut-il disposer de sérieuses compétences de programmation pour les déployer en ligne. Il est également nécessaire de modérer les systèmes de pétition en ligne dans la mesure où il pourrait y avoir tromperie sur ce qui est exprimé ou à cause des duplications (des pétitions très similaires revenant plusieurs fois sur les mêmes problèmes).

Évaluation : fort potentiel politique si elles sont bien ciblées.

3.2.12. *Vote électronique*

Le vote électronique renvoie généralement à la transposition du processus électoral traditionnel en son équivalent basé sur les TIC. Il existe plusieurs systèmes de vote électronique. Il est possible de voter dans des bureaux de vote équipés de terminaux fortement sécurisés reliés en réseau à un système central. Ce dernier comptabilise les suffrages et exprime les résultats. Ces systèmes ont déjà été testés à grande échelle avec des résultats acceptables compte tenu de l'investissement (USA, Brésil, Inde, etc.).

La valeur ajoutée des stations de vote électroniques installées dans les bureaux de vote traditionnels repose sur une précision plus grande des résultats (limitation du décompte manuel et des interventions humaines où l'erreur est plus courante), mais aussi sur la rapidité du dépouillement. L'utilisation de ces urnes électroniques en réseau permet également d'introduire d'autres innovations visant à faciliter le processus de vote, comme par exemple la possibilité pour les citoyens de voter dans n'importe quel bureau de vote dans la mesure où les suffrages enregistrés sont partagés sur l'ensemble des systèmes.

En revanche, l'investissement nécessaire au remplacement des urnes traditionnelles par des urnes numériques peut être fort élevé. Cela remet en cause la réelle valeur ajoutée du système dans la mesure où la logistique électorale reste pratiquement la même et que le citoyen doit toujours faire la queue dans les bureaux de vote pour s'exprimer. À cela s'ajoutent les présomptions de fraude électorale et les manquements qui ont remis en question les résultats électoraux, même aux États-Unis, où le vote électronique a été massivement exploité.

En dépit de ces problèmes, le vote électronique sécurisé constitue un outil intéressant pour la bonne conduite des élections dans des pays tels que le Brésil et l'Inde en réduisant considérablement et plus que jamais les taux d'erreur de comptage des suffrages.

Par ailleurs, il existe aussi des systèmes de vote en ligne basés sur l'internet. Ceux-ci ont également fait l'objet de tests à l'échelle nationale lors de grands exercices de vote, en complément des systèmes de vote traditionnels. Les résultats sont encourageants en dépit de l'utilisation relativement limitée du système en ligne par rapport au système traditionnel (Estonie et Suisse, entre autres). La valeur ajoutée des systèmes de vote en ligne est considérée comme importante dans la mesure où ceux-ci devraient permettre à tous les citoyens de voter en toute sécurité à partir d'un terminal relié à l'internet (PC, PDA, téléphones mobiles 3G, bornes internet publiques, etc.). Il reste bien sûr de nombreux problèmes à résoudre, notamment en ces termes de confidentialité et de sécurité, mais des progrès importants sont réalisés année après année.

En dépit des problèmes qui se posent, l'utilisation de l'internet pour prendre en charge de véritables élections revêt un potentiel d'innovation et de réingénierie des systèmes électoraux. C'est un élément clé de nos processus de gouvernance démocratique. Et cela va des élections locales aux élections régionales, nationales voire internationales, qu'il s'agisse d'élire des représentants ou de statuer sur des sujets dans un large éventail d'institutions, allant des associations locales aux gouvernements ou aux organisations internationales. L'éventualité d'une exploitation généralisée de l'internet dans nos sociétés à l'avenir⁶, pourrait aller dans le sens d'une adoption généralisée de l'internet pour la conduite des élections, ce qui réduirait considérablement les coûts et la logistique inhérents aux actuels processus électoraux.

Si on les utilise pour conduire de véritables élections (locales, nationales, etc.), quelle que soit la préférence technologique ou méthodologique adoptées, compte tenu de l'importance de l'enjeu, ces systèmes font appel à d'énormes investissements en termes de temps, de ressources et de budget.

Il reste que des projets pilotes ont déjà été conduits avec succès sur des systèmes de vote en ligne *via* le web. Ils ont été testés à des niveaux institutionnels inférieurs, comme par exemple pour les élections internes aux partis politiques, dans les associations, les universités ou d'autres institutions. Ces votes sur le web, conduits sur une échelle modeste, conviennent particulièrement bien aux votes non officiels ou aux votes consultatifs intéressant les membres d'une organisation ou d'une institution.

Les avancées sont généralement très rapides pour tout ce qui concerne le web, mais il reste encore bien du chemin à parcourir pour progresser vers la création d'un système de vote en ligne facile à déployer, sécurisé et fiable. Le déploiement de tels systèmes de vote électronique, même pour des consultations non officielles, fait appel à des niveaux d'expertise et de savoir faire élevés. En effet, ils utilisent généralement des plates-formes conçues sur mesure et exigent le respect des principes du vote démocratique⁷.

⁶ La baisse constante des coûts de l'accès à l'internet et des périphériques nécessaires, ainsi que la convergence des technologies internet (PC, télévision, téléphonie mobile, etc.) vont dans le sens d'un accroissement rapide de la base des utilisateurs de l'internet. Naturellement, il y aura toujours des personnes qui ne voudront ou ne pourront pas se connecter, tout en conservant le droit d'être parties prenantes des processus démocratiques de nos sociétés. Cela signifie qu'il conviendra d'en conserver les équivalents hors ligne en parallèle chaque fois que nécessaire.

⁷ Voir entre autres l'article *Revisiting legal and regulatory requirements for secure e-voting*, disponible sur : http://www.instore.gr/evote/evote_end/html/3public/doc3/public/evote_paper_SEC_2002_2.doc

3.2.13. Réseaux sociaux, communautés en ligne

Ces dernières années, les réseaux sociaux et les communautés en ligne se sont développés au point de constituer des réseaux de millions de membres, ce qui se traduit généralement par des milliards de dollars de volant d'affaires. MySpace, et maintenant, Facebook, voire même des réseaux plus professionnels tels que LinkedIn, ont commencé à intéresser les acteurs politiques en quête de soutien à leurs causes. Il est souvent plus facile de « tenir boutique » sur les sites où il y a déjà des visiteurs, plutôt que de tenter de créer les conditions de déplacement des utilisateurs sur sa propre plate-forme en ligne. Cette philosophie semble prendre de l'ampleur. Des hommes politiques importants ont déjà créé une page sur Facebook ; des partis ont créé des groupes d'intérêt en ligne et certaines ONG y lèvent des fonds pour leurs causes.

Il est vrai que les fonctionnalités offertes aujourd'hui par ces réseaux sociaux restent limitées à celles d'un blog de base permettant toutefois de publier des photos et des vidéos et incorporant quelques interfaces de type forum de discussion. C'est pourquoi, à notre avis, les politiciens devraient tenter de toucher ces communautés en ligne, mais pas uniquement pour les outils qu'elles proposent. En effet, elles permettent d'entrer en contact, rapidement, avec une population importante et déjà présente sur le réseau. Naturellement, le fait que n'importe qui puisse créer un groupe ou un réseau de soutien sur Facebook est générateur de confusion dans la mesure où il existe de multiples groupes opérant en parallèle et pour les mêmes causes.

3.2.14. Groupes (Yahoo Groupes, Google Groupes)

Proposées gratuitement par les sociétés qui font du *webmail* et du *chat*, ce sont de petites plates-formes de gestion de contenu orientées sur la prise en charge de l'interaction et des activités des utilisateurs plutôt que sur la gestion de l'information elle-même (comme les blogs). Elles offrent une interface de personnalisation relativement facile à mettre en œuvre, ainsi qu'un ensemble d'outils permettant de gérer un groupe en ligne, avec forum, calendrier, dépôt de fichiers à partager, profils utilisateurs, alertes par courriel et diffusion RSS. Si on les compare aux blogs, ces plates-formes participatives sont moins souples et personnalisables dans la mesure où elles se limitent à une présentation et à quelques outils standards pour tous, avec peut-être la possibilité de modifier des couleurs et des styles de caractères. Ces deux plates-formes ont leurs caractéristiques et avantages respectifs, mais elles semblent converger vers un système de gestion du contenu en ligne plus complet et intégrant des fonctionnalités de gestion de communautés.

Bien sûr, ce sont là des plates-formes utiles pour l'acteur politique qui cherche à créer une communauté en ligne pour y conduire des débats, partager des fichiers, voire même organiser des sortes de votes lorsque des fonctionnalités de sondage sont présentes (exemple de Yahoo Groupes). Néanmoins, si la publication d'idées et le partage d'informations est plus important que le fait de pouvoir créer une communauté en ligne, les plates-formes de type blog conviennent mieux dans la mesure où les applications de gestion des groupes sont construites autour de la logique de l'ancien concept de la liste de diffusion, laquelle reste au centre de sa fonctionnalité.

3.2.15. Plates-formes Wiki / écriture coopérative

Ce sont des plates-formes qui autorisent la création coopérative de contenus et le partage de connaissances. Elles sont généralement équipées d'un outil en ligne de modification coopérative de texte. Ce concept a permis à de nombreuses applications et variantes d'émerger ; la plus importante et la plus connue est Wikipédia, une encyclopédie globale en ligne dont le contenu est issu des contributions de millions de personnes à travers le monde. On en trouve également plusieurs versions spécialisées telles que *travelwiki* et *mediawiki*.

Les plates-formes d'écriture coopérative et de partage des connaissances peuvent devenir utiles aux politiciens désireux d'impliquer les citoyens, les ONG, les parties intéressées ou les autres acteurs politiques dans la rédaction de documents politiques et de déclarations. Même s'il faut disposer de quelques compétences pour manipuler un wiki à l'interface relativement peu intuitive pour le néophyte en informatique – car il faut bien le dire, la convivialité n'est pas aussi bonne que sur les blogs actuels – on n'a que trop tendance à les oublier en dépit de leurs nombreux mérites.

3.2.16. Plates-formes de SGC open source entièrement équipées (Plone, Drupal, Joomla)

Ces plates-formes sont bien différentes de celles examinées jusqu'alors dans le sens où il s'agit de suites totalement fonctionnelles qui permettent de configurer et de personnaliser, avec une relative

aisance, un site de gestion de contenu. Il faut disposer de compétences spécifiques pour déployer et personnaliser ce type de plate-forme, qui doit par ailleurs être hébergé sur un espace dédié (contrairement à la plupart des autres outils précédemment analysés, qui sont proposés gratuitement, y compris pour l'espace d'hébergement, même s'il est limité).

Ces plates-formes peuvent intégrer les fonctionnalités de la plupart des outils et plates-formes examinés jusqu'à présent, sous forme de modules déjà développés et disponibles gratuitement en ligne. Lorsqu'elles sont personnalisées, elles peuvent devenir extrêmement puissantes, mais elles font appel à des compétences techniques en développement et design, ainsi qu'à de solides acquis professionnels en matière de gestion de la connaissance et de la communication. Cela afin de pouvoir combiner efficacement les différents outils afin d'en faire un environnement totalement intégré.

Si les ressources nécessaires existent, ces plates-formes peuvent constituer le meilleur choix, notamment pour les municipalités, les partis, les organisations, etc. En effet, elles apportent tous les outils nécessaires pour la promotion de leurs travaux, le partage des connaissances et des informations, les délibérations avec les citoyens, les consultations, etc.

3.3. Des besoins, des outils et des résultats convergents

Comme nous l'avons déjà dit, tous les outils et systèmes en ligne précédemment décrits peuvent être exploités et combinés de bien des manières différentes pour produire des résultats divers. Nous allons tenter de les classer en partant de leurs fonctions de base, puis nous évaluerons leur efficacité et leur pertinence.

		On peut globalement définir comme suit les principales catégories de fonctions :			
	Outils en ligne :	Trouver les informations pertinentes et y accéder	Publier et partager des informations, des idées et des opinions.	Discuter, débattre	Enregistrer et évaluer des positions et des opinions
1.	Courriel	★★	★★	★	-
2.	Lettre d'information en ligne/ Diffusions RSS	★★★	★★★	-	-
3.	Blogs	★★★★	★★★★	★★	★
4.	Clients de <i>chat</i> et de VoIP	★	★	★★★★	-
5.	Partage de contenu multimédia en ligne (YouTube, Flickr, etc.)	★★	★★★	★★	-
6.	Indexation, moteurs de recherche, marquage social	★★★★	★★★	★	-

7.	Univers virtuels	★	★	★★	-
8.	Forums en ligne	★★★	★★★	★★★★	★
9.	Sondages	★	-	-	★★★
10.	Enquêtes en ligne/questionnaires	★	-	-	★★★★
11.	Pétitions en ligne	★	★★	-	★★★★
12.	Vote électronique	-	-	-	★★★★
13.	Réseaux sociaux, communautés en ligne	★★★	★★★	★★	★
14.	Groupes (Yahoo Groupes, Google Groupes)	★★	★★★	★★★	★★★
15.	Plates-formes Wiki / écriture coopérative	★★★★	★★★★	★	-
16.	Plates-formes de SGC open source entièrement équipées (Plone, Drupal, Joomla)	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★

Les quatre fonctions principales décrites dans le tableau ci-dessus (trouver des informations, partager des informations, des avis et des opinions, discuter et débattre, enregistrer et évaluer des positions et des opinions) sont toutes essentielles pour l'acteur politique et pour le citoyen. Il est donc important de savoir choisir l'outil approprié pour s'acquitter d'une fonctionnalité donnée, mais aussi de savoir combiner ces dernières afin de composer un ensemble d'outils complet et répondant aux besoins exprimés de manière globale.

Dans le choix de ces outils, la première étape consiste à exploiter le tableau d'évaluation qui précède. En effet, il nous permet de voir que certains outils conviennent mieux que d'autres pour effectuer différentes tâches. Cependant, cet exercice reste une approximation de la réalité dans la mesure où ces outils, comme nous l'avons déjà évoqué, tendent à se fondre de plus en plus. Le plus souvent, nous sommes partis du principe qu'ils étaient porteurs de valeur ajoutée au niveau de leurs fonctions typiques afin de pouvoir les différencier les uns des autres sur la base des fonctionnalités desservies.

Les plates-formes de SGC complètes (Drupal, Joomla, Plone, etc.) sont, en quelque sorte, une exception dans la mesure où elles peuvent intégrer la plupart des outils mentionnés. Alors pourquoi se préoccuper de détailler tous ces outils si l'on peut les avoir tous sur une plate-forme unique ? En réalité, chacun de ces outils correspond à des besoins et à des situations différents. Par exemple, un simple blog donnera satisfaction à un acteur politique désireux de partager des avis, mais aussi de gérer lui-même son outil, sans avoir à déployer, maintenir et gérer une plate-forme entièrement équipée.

Comme nous l'avons déjà dit, chaque cas est différent et doit être pris en charge en tant que tel. Il convient de choisir les outils en fonction des objectifs poursuivis et des ressources éventuellement disponibles.

Reprenant le tableau ci-dessus et la description plus détaillée des outils à laquelle nous venons de nous livrer, il nous est possible de sélectionner les outils les plus adaptés à chaque type de fonction.

a) Trouver des informations pertinentes

À l'évidence, le point d'entrée utilisé par la grande majorité des utilisateurs est le moteur de recherche. Rechercher des informations sur l'ensemble de la toile peut être une tâche ardue si l'on ne sait pas s'y prendre. La plupart des moteurs de recherche proposent toutefois des fonctions de recherche avancées qui restent sous-utilisées. Il existe également d'autres « lieux » à partir desquels il est possible de trouver les bonnes informations : ce sont les portails d'information et d'actualité, où la qualité de l'information est garantie par les éditeurs, un peu comme dans le secteur traditionnel de l'information.

On relèvera également l'importance des communautés en ligne regroupant des experts capables de répondre à vos questions ou de vous renvoyer vers des sources d'information sur simple demande de votre part (forums). Il est possible d'y publier des commentaires sur les questions abordées à destination des acteurs politiques (blogs) ou de partager des connaissances de manière coopérative (Wikipédia, une encyclopédie wiki interactive, constamment enrichie et actualisée par les contributions des millions de contributeurs à travers le monde, souvent citée comme une référence en matière de mise à disposition d'informations de grande qualité et faisant autorité sur tous les sujets).

b) Publier et partager des informations et des avis

En fonction du public à atteindre et du type d'information requis, on peut avoir recours à différents outils. Les blogs constituent l'outil le plus simple. Quelques minutes suffisent à le configurer et il est d'une utilisation aisée même pour les néophytes de l'internet. Il convient toutefois de noter que le fait de publier ses opinions en ligne ne signifie pas nécessairement que d'autres les liront et moins encore qu'ils les commenteront. Il faut donc consentir certains efforts pour qu'un blog soit un succès, qu'il attire les visiteurs et suscite les réactions. L'autre solution consiste à créer un forum de discussion en ligne. Ceux-ci sont relativement faciles à configurer également, mais bien plus difficiles à maintenir dans la mesure où ils dépendent des interactions des utilisateurs et de la présence d'échanges sur des sujets spécifiques. Arriver à rassembler une masse critique de participants est bien souvent une gageure et nous avons vu beaucoup de forums « vides » appelant vainement à plus de participation et d'échanges. Néanmoins, lorsque des enjeux et des décisions politiques importants sont en jeu, il y a toujours de la place pour un débat animé si les acteurs politiques et les parties intéressées s'impliquent et s'engagent dès le départ dans l'animation du forum. Il existe déjà des milliers de forums de discussion en ligne sur toutes sortes de sujets. S'il parvient à détecter le bon forum, créé par les bonnes personnes et rassemblant le public approprié, l'acteur politique peut commencer à publier des avis ou à réagir à des commentaires existants afin de commencer à avoir un meilleur ressenti du fonctionnement d'un forum avant de décider de lancer le sien.

D'autres outils permettent à l'acteur politique de publier son opinion : les lettres d'information en ligne qu'il peut envoyer par courriel (dans la mesure où les destinataires se sont abonnés), les plates-formes de partage de vidéos en ligne (YouTube, Google Vidéo, etc.), grâce auxquelles il pourra publier et promouvoir ses propres vidéos, participer à des communautés et à des groupes en ligne composés de personnes intéressantes et intéressées (par exemple, Facebook⁸). Cela constitue une expérience fascinante et très formatrice tant pour les citoyens que pour les acteurs politiques (si tout se passe bien), qui permet d'échanger de manière inédite.

⁸ Facebook (www.facebook.com) est l'une des plus importantes communautés en ligne actuellement. Elle héberge des dizaines de millions d'utilisateurs et des milliers de groupes et de réseaux. Depuis peu, même les grandes entreprises, qui disposent déjà d'outils et de plates-formes en ligne coûteux et opérationnels (ONG, partis, institutions internationales, etc.), se mettent à créer des groupes dans Facebook. En effet, il s'avère qu'il est plus aisé de rallier des sympathisants sur les espaces en ligne où les utilisateurs « traînent » pour s'amuser ou garder le contact avec leurs amis et collègues (comme Facebook) plutôt que de dépenser de fortes sommes en publicité pour les attirer sur leur propre site. De nombreux politiciens sont déjà sur Facebook, où ils discutent de problèmes et recherchent des sympathisants (et des fonds) à leur cause...

c) Discuter, débattre

Les forums et les groupes, ou communautés, déjà abordés ci-dessus, conviennent évidemment mieux aux discussions et aux débats. Là encore, il s'agit de savoir s'il convient de démarrer un nouveau fil de conversation ou de s'intégrer à un fil existant. Dans tous les cas, il est préférable de se familiariser avec les outils et les comportements des débats et des échanges en ligne avant de s'aventurer dans la création de son propre espace. Il est également possible de tenir des sortes de conversations par le biais des blogs, où les visiteurs déposent des commentaires sur les vues exprimées par les auteurs. Nous sommes d'avis que les plates-formes de discussion et de délibération en ligne n'ont pas évolué convenablement avec le temps (les forums ont pratiquement conservé l'interface qu'ils avaient il y a dix ans) et qu'il y a beaucoup à faire dans ce domaine pour répondre aux défis actuels. Il existe un gros besoin d'outils efficaces pour gérer et comprendre les débats impliquant de nombreux participants dans la mesure où sur les forums et autres espaces de discussion, la situation tend à devenir incontrôlable à partir de quelques centaines de participants et de messages.

d) Enregistrer et évaluer des positions

Les sondages et les enquêtes en ligne constituent le moyen le plus courant pour enregistrer des avis en ligne ; ils permettent de décompter ceux qui sont « pour ou contre » par rapport à une position ou à un problème. Ces méthodes existent hors ligne depuis des années et ont très rapidement trouvé leurs équivalents en ligne. En effet, ce sont d'importants outils de prise de décision pour les acteurs politiques et tous les décideurs. Sur le plan technique, ils sont relativement faciles à mettre en œuvre. Il existe des fonctions de sondage sur de nombreuses plates-formes de groupe ou de communauté, ainsi que sur les forums de discussion en ligne. Il est possible de générer et de diffuser des enquêtes au moyen de services très bon marché exposant toutefois un grand professionnalisme (par exemple : www.surveymonkey.com). Néanmoins, les exigences d'expertise en termes de méthodologie de recherche sociologique (ou d'études de marché) nécessaires pour créer des questionnaires intelligents, réaliser des analyses et tirer des conclusions fiables pour les décideurs, restent les mêmes pour les outils en ligne et hors ligne.

Plus récemment, de nouvelles plates-formes et méthodologies ont été testées ; elles offrent des alternatives en ligne au vote et aux pétitions, avec un succès honorable. Les acteurs politiques devraient les considérer comme des outils complémentaires visant à augmenter la participation des citoyens aux processus de prise de décision, parallèlement aux outils traditionnels. Pour sélectionner les outils ou savoir comment procéder, il convient de tenir compte des exigences qu'ils comportent en termes de temps, de ressources et de compétences nécessaires pour les utiliser, les déployer et les maintenir.

Il convient de trouver le juste équilibre entre les avantages et les résultats escomptés (par exemple, réengager le citoyen, assurer une prise de décision et des propositions politiques mieux informées, etc.), les outils adéquats pour les atteindre (blog, forum, *chat*, etc.) et les ressources (temps, personnel, compétences, budgets, etc.) disponibles pour déployer et maintenir ces systèmes.

Nous croyons qu'une approche modulaire et incrémentielle convient mieux au déploiement de ce type de plate-forme, tout en veillant à conserver une vue d'ensemble. Investir dans un super projet qui verra le jour dans deux ans n'est pas la solution compte tenu des changements rapides et radicaux que subissent les technologies et les concepts. Il est donc préférable de se focaliser sur un développement rapide et d'investir dans les compétences plutôt que dans des suites logicielles spécialisées.

En matière de développement et de déploiement d'outils web, les politiciens et les décideurs politiques (qu'ils soient locaux, nationaux ou internationaux) peuvent tirer un grand bénéfice des alliances, de la coopération et de la mise en commun des ressources. Il y a une différence de coût minimale entre le déploiement d'une plate-forme complète pour un seul acteur politique ou d'une plate-forme permettant de répondre aux besoins de dizaines de politiciens d'une même région ou d'un même parti.

Il conviendrait de rechercher de telles alliances ou synergies dans la mesure où elles permettraient de développer et de déployer une plate-forme en ligne commune permettant de répondre aux besoins d'information et de communication des décideurs politiques ; il s'agirait d'en assurer le développement constant au lieu de réinventer les mêmes choses successivement.

Au-delà de l'importance et de la valeur de chaque outil et des fonctionnalités qu'il propose individuellement, c'est le fait de les combiner qui peut optimiser les résultats. Une plate-forme globale qui rassemblerait tous ces outils de manière efficace et efficiente pourrait susciter l'émergence d'un espace transformé et innovant au sein duquel les citoyens et les acteurs politiques pourraient se retrouver pour débattre et coopérer dans le but de prendre des décisions importantes.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, combinées aux bonnes méthodologies, peuvent apporter les solutions aux défis de la e-démocratie. Cela permettrait de prendre en charge bien des problèmes auxquels nos démocraties sont confrontées, comme le désengagement citoyen, le manque de transparence et la corruption, entre autres. De nombreuses ONG et quelques gouvernements travaillent déjà dans ce sens et les acteurs politiques pourraient tirer un grand bénéfice de la compréhension et de l'adoption de ces outils et pratiques.

4. Des politiciens qui s'adaptent – des technologies adaptées – que manque-t-il ?

Il est indéniable que la liste d'outils décrite, sans prétendre à l'exhaustivité, expose les composants d'un paysage vécu comme très confus par la plupart des acteurs politiques désireux de s'aventurer dans l'univers en ligne. Avec la pléthore d'outils différents mis à leur disposition, dont beaucoup font les mêmes choses de différentes manières, il est difficile pour les acteurs politiques, les structures et les institutions politiques de faire des choix.

En effet, ces derniers tentent de s'adapter aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et donc, de « caser » leurs besoins dans des solutions logicielles existantes et des plates-formes trop peu souvent adaptées.

Même s'il est envisageable, par exemple, d'utiliser un blog à des fins de consultation avec le citoyen et l'électeur sur des options politiques, l'outil lui-même, du fait de son inadéquation, limite le potentiel de conduite d'un processus plus ambitieux. Il faudrait envisager sérieusement la conception d'outils adaptés et conviviaux permettant à l'acteur politique et au citoyen de mieux travailler ensemble, vers une meilleure transparence et plus de responsabilité politique, pour le réengagement des citoyens dans les processus de prise de décision, pour des politiques mieux informées et *in fine*, pour une démocratie meilleure. Les partis, les gouvernements locaux ou nationaux et les autres institutions politiques devraient ouvrir une voie dans ce domaine, en lançant des programmes coopératifs avec des experts des universités (sciences politiques, informatique, communication, etc.) et des développeurs TIC/web, afin de construire et déployer ces outils et plates-formes.

5. Intégrer le en ligne et le hors ligne – éviter la « virtualisation » de la politique locale

Au moment de vanter les fantastiques opportunités nouvelles qui s'ouvrent pour les décideurs politiques et le progrès démocratique dans le nouveau monde en ligne, il convient de ne pas oublier qu'il y aura toujours de nombreuses personnes qui, en toute légitimité, ne se connecteront pas ou ne pourront pas le faire. Ce ne sont pas seulement les technophobes, mais également les handicapés, les personnes âgées et bien d'autres, qui n'ont pas accès aux infrastructures nécessaires ou ne disposent ni des compétences ni des capacités pour rejoindre l'univers en ligne. La fracture numérique est une réalité même dans nos sociétés et démocraties les plus avancées. Dans la plupart des cas, celle-ci suit le tracé de fractures plus traditionnellement économiques et sociales, mais aussi celles de l'accès à l'éducation, de l'inégalité entre les sexes ou des zones géographiques défavorisées. Les personnes qui se trouvent déjà du mauvais côté de la ligne de faille sont maintenant confrontées à la fracture numérique. Alors que le monde numérique trouve sa place au centre d'un nombre croissant d'activités fondamentales, depuis la communication jusqu'à l'apprentissage en passant par les comptes bancaires, les relations avec les administrations locales et les simples activités ludiques, la fracture numérique et ses effets secondaires deviennent de plus en plus considérables jour après jour.

Si progressivement, nous avançons vers une citoyenneté numérique s'appuyant sur le web, capable d'élaborer des politiques coopératives rassemblant les citoyens et les acteurs politiques, il est évident que les personnes touchées par la fracture numérique seront également les victimes d'une fracture politique, ce qui affectera leurs droits démocratiques fondamentaux.

Il est donc très important de garder ces risques à l'esprit au moment de développer de nouveaux outils et processus en ligne susceptibles de modifier le fonctionnement de nos démocraties ou de nos processus de prise de décision impliquant la participation des citoyens.

Hormis le fait qu'il ne soit pas possible d'écarter les nouvelles possibilités offertes par les nouvelles technologies au motif que certaines parties de la population ne sont pas impliquées (quelle que soit leur proportion), il convient de s'assurer que les outils en ligne ne remplacent pas, mais complètent et améliorent les processus démocratiques traditionnels, tout en permettant aux citoyens (en ligne ou hors ligne) d'exercer pleinement leurs droits démocratiques.

Pour explorer ces possibilités et tirer le meilleur parti de ce que les technologies disponibles nous offrent, aujourd'hui et à l'avenir, il convient de faire en sorte de conduire de nombreux projets pilotes, de partager des expériences et des développements, ainsi que l'expertise pluridisciplinaire combinée et accumulée par les acteurs politiques déjà familiarisés avec les nouveaux outils et possibilités.

Au-delà des expériences conduites dans le but de tester des technologies et processus nouveaux, un nombre croissant de véritables projets sont conduits au niveau local afin de modifier la manière de faire de la politique et d'impliquer le citoyen dans ses processus. Ceux-ci revêtent une très grande importance et sont porteurs d'espoir pour une démocratie meilleure à l'avenir. Mais il convient de bien les relier à leurs équivalents hors ligne, car cela donnera lieu à une égale participation citoyenne, indépendante du niveau d'éducation, du statut économique et des compétences.

6. Conclusions et recommandations – la prochaine étape

Nous avons exploré les principaux problèmes rencontrés par les acteurs politiques et les citoyens confrontés à l'évolution rapide des technologies et de la culture de l'information et de la communication. Nous avons fait le tour des principaux outils TIC et web actuellement mis à la disposition de l'acteur politique pour trouver et organiser des informations, partager des opinions et des informations importantes, discuter et débattre avec les citoyens et les autres acteurs politiques. Nous avons également abordé les outils permettant d'évaluer le soutien de l'opinion publique pour ou contre les propositions politiques.

Nous avons vu que ces outils assument différentes fonctions, mais que les plates-formes tendent à se ressembler de plus en plus pour devenir plus polyvalentes et proposer du « tout en un ». Les technologies, les plates-formes d'accès à l'internet et les matériels sont en pleine convergence. Avec l'évolution très rapide des technologies et des outils, il règne une certaine confusion quant aux bons choix et aux solutions à adopter.

Nous avons suggéré qu'il était préférable pour l'acteur politique de se focaliser sur de modestes projets de développement, opérationnels en quelques mois et faciles à gérer. Les plates-formes blog multifonctions (telles que Wordpress) constituent peut-être actuellement le meilleur point de départ, tout en proposant un large éventail d'outils.

Les projets plus ambitieux, qui visent à la mise en œuvre de plates-formes complètes, seraient peut-être mieux adaptés aux institutions ou à des projets de mise en commun des ressources dans le but de développer une plate-forme commune partagée. Les systèmes de gestion de contenu open source « clés en mains », faciles à configurer, tels que Drupal, Plone, Joomla et autres, offrent une alternative relativement facile et fiable. Mais dès que les projets prennent de l'ampleur, en termes de dimension et de complexité, la personnalisation des plates-formes devient grosse consommatrice de ressources ; l'option consistant à développer une plate-forme et des applications de gestion de contenu à partir de rien peut alors devenir une alternative intéressante.

Ces nouvelles technologies et combinaisons d'outils permettent d'augmenter la visibilité de l'acteur politique et lui confèrent un air de modernité. Mais ce n'est pas tout. On peut les exploiter efficacement pour révolutionner la manière de faire de la politique aujourd'hui, en donnant lieu à un engagement plus large des citoyens et à plus de transparence dans les processus de prise de décision en vue d'une meilleure démocratie.

Expérimenter les nouvelles technologies pour procéder à la réingénierie de nos démocraties est un travail qui ne peut que nous être bénéfique. Il se justifie dans la mesure où nous avons à cœur d'améliorer la démocratie tout en restant fidèles à ses principes fondateurs.

Les pouvoirs locaux pourraient également profiter des services virtuels de conseil et d'orientation au niveau national par des organismes tels que le Centre d'Excellence pour l'e-Démocratie locale - ICELE (International Centre of Excellence for Local eDemocracy) au Royaume-Uni, dont le but est de rassembler et de diffuser des informations et des études de cas sur les outils électroniques existants et de conseiller les pouvoirs locaux sur le choix de ces outils et leur mise en œuvre.

En conclusion de cette réflexion sur la e-démocratie et la politique à l'ère de l'internet, nous souhaitons avant tout dire que cela nous a permis de revisiter et de questionner autrement les fondamentaux de nos démocraties et de nos institutions en termes de fonctionnement, de faiblesses et de recherche de solutions constructives.