

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	iii
SOMMAIRE	v
Chapitre 1	
INTRODUCTION	1
Chapitre 2	
FICHES DE RAPPORT	5
Chapitre 3	
PARTICIPANTS ET NON-PARTICIPANTS	9
3.1 Les participants	9
3.2 Non-Participants	14
3.3 Structure de la conférence	15
Chapitre 4	
EXPOSANTS	17
Chapitre 5	
CONCLUSIONS	21

SOMMAIRE

Ce rapport présente les résultats de l'évaluation de la conférence *Le Gouvernement sur l'Internet 03*. Il a été préparé à partir des commentaires recueillis sur plus de 1 200 fiches de rapport (séances), dans quelque 88 questionnaires électroniques remplis après la conférence, à partir des commentaires des exposants recueillis par questionnaire et du point de vue de quelque 372 non-participants appartenant aux groupes cibles et ayant rempli le questionnaire électronique.

OBSERVATIONS

- Les participants étaient généralement satisfaits de la conférence.
- La structure de la conférence devient dépassée. Les petites séances et les ateliers pratiques remportent les plus grands suffrages.
- Les améliorations proposées portent principalement sur le contenu :
 - Améliorer la connaissance des questions et pratiques du gouvernement fédéral chez les conférenciers — les participants s'attendent à ce que les présentateurs parlent de leurs problèmes;
 - Renforcer le contenu et porter plus d'attention aux nouvelles questions — certaines présentations avaient un caractère trop élémentaire et certains éléments du contenu avaient un goût de « réchauffé »;
 - Accorder plus d'attention aux questions techniques, aux pratiques modèles et aux succès, par opposition aux débats « philosophiques ».
- Suggestions pour améliorer le processus :
 - Fusionner avec d'autres conférences fédérales pour donner plus de poids au contenu et réduire le nombre de demandes de perfectionnement professionnel dans les organismes des participants;
 - Documentation à distribuer sur place et présentations sur le site Web;

- Clarifier d'avance le langage de présentation;
- La composition de la masse des participants est en train de passer des analystes de politiques et des gestionnaires de programme aux personnes travaillant dans la GI/TI : plus d'un tiers des participants occupaient des postes directement reliés à l'Internet comparé à un cinquième de l'assistance en 2001, où la représentation des analystes de politiques et des gestionnaires de programme avait baissé d'un facteur de deux.
- La participation a baissé d'environ 33 % entre 2001 et 2003.
- Les exposants étaient généralement satisfaits, mais la participation posait un problème.

RECOMMANDATIONS

Structure de la conférence

- Renforcer encore l'accent mis sur les petites séances et les présentations pratiques.
- Comme certains organismes limitent l'accès aux conférences tout en ayant des règles plus souples concernant les événements de « développement professionnel », changer l'appellation de GovNet de « conférence » à « rencontre de développement professionnel ».
- Investir dans le développement des archives en direct.

Promotion

- Définir clairement la clientèle cible (cadres de GI/TI, analystes de politiques/de programme ou autre groupe?).
- Adapter la promotion à la clientèle visée (cerner les thèmes et les approches qui intéressent cette clientèle et faire la promotion en fonction de ce groupe particulier).
- Réexaminer le programme de communications pour mieux atteindre les non-participants.
- Préparer des plans de marketing spécialement conçus pour augmenter le nombre de participants qui reviennent.

Programme

- Maintenir/réévaluer l'attention portée aux nouvelles questions (par opposition aux questions techniques, qui peuvent être étudiées ailleurs) en mettant clairement l'accent sur le gouvernement fédéral.
- Préparer le programme en fonction de la clientèle visée.

Exposition

- Pour maintenir l'exposition dans les futures conférences, étoffer le programme pour augmenter la participation; il serait bon en particulier de garder l'exposition ouverte pendant les ateliers, ce qui attirera des groupes de visiteurs différents.
- Réexaminer l'utilité de l'exposition en fonction des avantages qu'en retirent les participants.

Présentation

- Veiller à ce que les responsables des ateliers adaptent leur présentation au vécu réel des fonctionnaires fédéraux.

Chapitre 1

INTRODUCTION

Ce rapport présente les résultats d'une évaluation de la conférence *Le Gouvernement sur l'Internet 2003* qui s'est déroulée entre le 14 et le 17 avril au Centre des congrès d'Ottawa - deux jours de séances plénières et de petites séances parallèles suivis de deux autres jours d'ateliers interactifs. Les deux premiers jours, il y a eu 333 participants, y compris certaines inscriptions gratuites. Sur celles-ci, 124 ont également participé à un ou plusieurs ateliers. En outre, 151 autres personnes ont pris part à un ou plusieurs ateliers, mais non dans les deux premiers jours, le total des personnes touchées par cette édition de GovNet s'élevant à 484 personnes. Les dix ateliers ont attiré 449 inscriptions, les participants assistant à un, deux ou trois d'entre eux. D'autre part, environ 42 exposants ont loué des kiosques à la conférence. L'événement visait les fonctionnaires fédéraux travaillant dans le domaine de l'information ainsi que les webmestres et les membres des groupes de politiques et les cadres responsables.

Trois groupes ont pris part à la rétroaction :

- Les **participants** à la conférence ont été, bien sûr, les premiers interrogés, car non seulement ils peuvent aider à dégager les

caractéristiques de la participation, mais aussi à répondre à d'autres questions sur divers aspects de la conférence, notamment : ① pourquoi ils ont décidé d'assister à la conférence, ce qui permet de déterminer les moyens les plus efficaces pour attirer les groupes cibles (promotion, messages); ② ce qu'ils ont pensé de chaque séance, pour en tenir compte en préparant le contenu de la prochaine conférence; ③ comment ils ont réagi à l'ensemble de la conférence afin d'en dégager les points forts et les faiblesses ainsi que de trouver éventuellement de nouveaux angles de conception et de promotion pour l'année prochaine;

- Les **non-participants** sont ceux qui font partie des groupes cibles, mais qui ont choisi de ne pas venir à la conférence. Ils comprennent les personnes qui ont assisté à la conférence 2001 mais non à celle de 2003. Les organisateurs ont besoin de savoir : ① qui ils sont, afin d'ajuster leur tir sous l'angle des communications; ② pourquoi ils n'ont pas participé; ③ quels sont leurs besoins, afin de préparer un programme de conférence qui les intéressera et les attirera;
- Les **exposants** ont engagé d'importantes ressources pour assurer leur présence à la conférence. Il est donc important de déterminer : ① comment ils évaluent le rendement de leur investissement; ② s'ils comptent revenir ou recommander à d'autres d'exposer à cette conférence; ③ quelles améliorations ils proposent.

Ces groupes ont été sondés par trois méthodes parallèles :

- *Rétroaction immédiate sur les séances et sous forme de **fiches de rapport*** contenant quelques questions et un espace ouvert. Ces fiches ont été distribuées au début des séances et des présentations, remplies sur place et déposées par les participants dans des urnes prévues à cet effet dans les salles. Plus de 1 200 fiches de rapport ont été remplies (modèle de fiche à l'Annexe 1 du rapport technique complémentaire).
- **Sondage de suivi en direct** auprès des participants et des non-participants. Les 289 participants ayant donné une adresse courriel ont été invités à répondre au questionnaire en direct sur ce qu'ils ont vécu à

la conférence, ainsi que 479 personnes qui ont assisté à la conférence 2001, mais non à celle de 2003, et quelque 2 100 autres personnes que leur titre désigne, selon le SAGE, comme appartenant au groupe visé. La collecte de données s'est déroulée entre le 8 et le 20 mai 2003, avec quelques autres questionnaires remplis jusqu'au 29 mai. Le questionnaire a été préparé à partir des points soulevés par le comité organisateur, du questionnaire de la conférence 2001 et de l'outil de mesures communes mis au point par les soins du CCG. Le questionnaire lui-même et les résultats relevés sur place figurent dans l'Annexe 2 du rapport technique complémentaire.

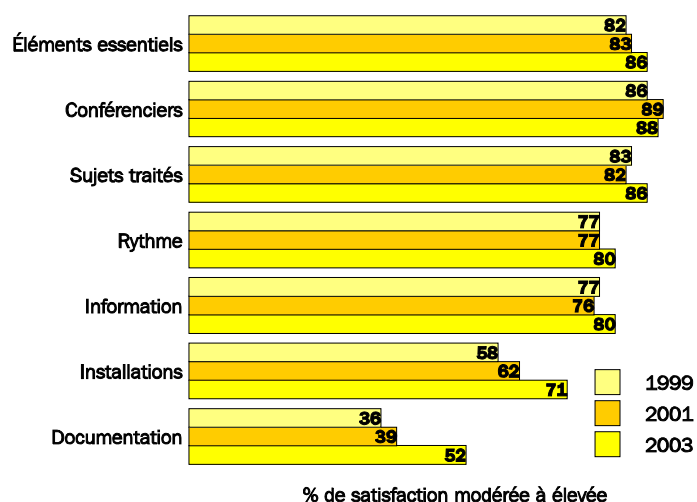
- **Questionnaires à remplir par les exposants** le deuxième jour de la conférence. Les questionnaires ont été remis en mains propres et ils pouvaient être retournés en personne l'après-midi même ou par télécopieur. Les exposants qui n'avaient pas rempli le questionnaire ont été contactés trois à cinq jours après la conférence pour le faire. Trente-trois fiches de commentaires ont été reçues. Le questionnaire et les résultats figurent à l'Annexe 3 du rapport technique complémentaire.

Les trois prochains chapitres exposent les résultats obtenus de chaque source et le chapitre 5 résume les conclusions.

Chapitre 2

FICHES DE RAPPORT

TABLEAU 2.1 • Satisfaction générale selon les fiches de rapport



Les fiches de rapport ont été distribuées au début de chaque séance plénière, séance parallèle et atelier. Environ 1 235 fiches ont été retournées. Leur format est reproduit dans le rapport technique complémentaire avec la distribution détaillée/fréquence des réponses et le texte des commentaires.

Les résultats montrent que :

- Le degré de satisfaction général à l'égard de la qualité des conférenciers et des sujets traités dépassait les 85 % (88 % et 86 % respectivement) en tenant compte des participants qui se sont dits plutôt ou très satisfaits. Ces résultats se comparent

avantageusement à ceux de 1999 et de 2001.¹

- Le rythme des séances et la somme des connaissances acquises ont remporté un degré de satisfaction d'un peu moins de 80 %, ce qui les situe légèrement plus haut que ceux de 2001.
- Ces quatre aspects (qualité des conférenciers, sujets traités, rythme et connaissances acquises) sont étroitement liés. Ensemble, ils constituent les éléments essentiels de la satisfaction. Selon une échelle sommaire comprenant ces quatre éléments, 86 % des participants ont jugé les grands piliers de la conférence satisfaisants (dont 49 % les ont trouvés très satisfaisants). Le degré de satisfaction à l'égard des éléments essentiels en 2003 est comparable à celle des deux conférences précédentes.
- Les installations ont été jugées satisfaisantes dans une proportion de 71 %, ce qui représente une importante amélioration par rapport aux conférences de 1999 et de 2001.
- La documentation distribuée à la conférence, qui constituait un point douloureux en 1999 et 2001, demeure un sujet de mécontentement, mais cette année, le degré de satisfaction à leur égard est monté de 39 % à 52 %.
- Par ordre décroissant, la satisfaction allait d'abord aux ateliers, puis aux séances parallèles et enfin, aux séances plénières. En 2003, les séances sur la technologie ont obtenu d'excellentes évaluations (94 % de satisfaction), suivies par les séances sur les changements de culture (90 % de satisfaction). Les ateliers ont obtenu 86 %.
- Les séances sur les partenariats (exploration d'un nouveau domaine) ont reçu une cote de 76 %.

¹ La plupart des différences dans les cotes de 1999 et de 2001 n'atteignent pas une importance statistique, ce qui n'est pas étonnant vu la taille des échantillons disponibles pour l'analyse. Cependant, l'orientation et l'ampleur des changements sont rapportées. Le fait que la plupart des différences vont dans le même sens ajoute à la crédibilité de l'hypothèse selon laquelle le vrai changement s'est produit entre les deux conférences.

TABLEAU 2.2
Degré de satisfaction exprimé dans les fiches de rapport
(% de satisfaction modérée à élevée)

Aspect	TOUS COMMENTAIRES	Séances plénières	Changement de culture	Partenariats	Technique	Ateliers
Éléments essentiels (conférencier, sujet, rythme, information)	86 %	82 %	90 %	76 %	94 %	86 %
Qualité des conférenciers	88 %	87 %	92 %	80 %	96 %	88 %
Sujets traités	86 %	83 %	91 %	83 %	93 %	86 %
Rythme de la séance	80 %	76 %	84 %	76 %	88 %	83 %
Connaissances acquises	80 %	76 %	88 %	73 %	85 %	83 %
Installations	71 %	71 %	61 %	73 %	78 %	73 %
Documentation	52 %	31 %	57 %	54 %	25 %	72 %
n						
éléments essentiels	1216	500	177	88	170	281
documentatio	655	186	96	39	67	267

- La plus haute code de satisfaction dans chaque catégorie a été attribuée aux séances suivantes :
 - Séances plénières : Le rôle de l'Internet dans la modernisation de l'État (94 %);
 - Changement culturel : L'avenir de l'engagement des citoyens dans un monde numérique (97 %);
 - Partenariat : Gestion des partenariats, une perspective personnelle (100 %);
 - Technologie : Connectivité et collectivités éloignées (100 %);
 - Ateliers : Transformation des services et gouvernance (100 %).

Chapitre 3

PARTICIPANTS ET NON-PARTICIPANTS

Ce chapitre présente les résultats d'une enquête téléphonique menée auprès de 88 participants et de 372 non-participants à la conférence 2003 (dont 71 étaient présents à la conférence 2001). Le questionnaire, la méthodologie, les résultats relevés sur place et la distribution détaillée avec la fréquence des réponses figurent à l'Annexe 2.

3.1 Les participants

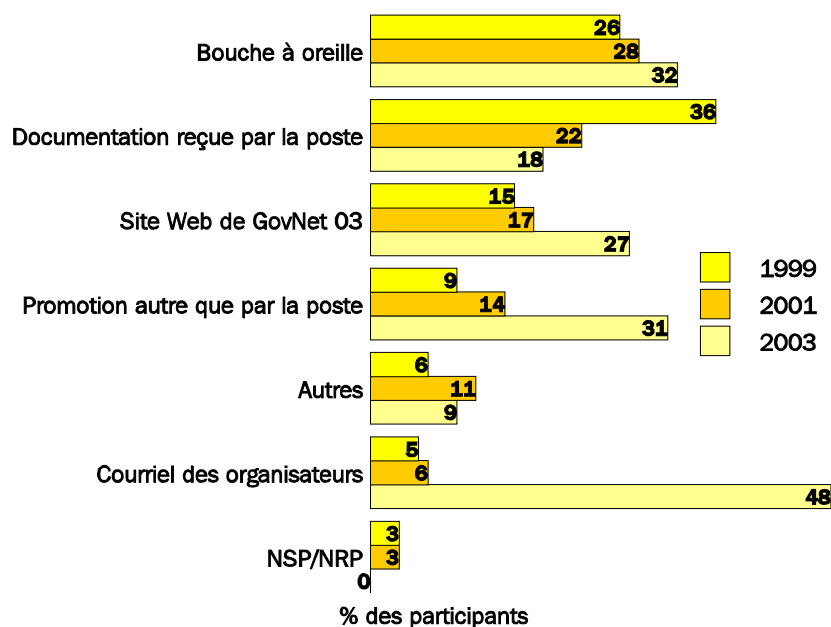
- La masse des participants comprenait principalement des personnes travaillant dans le domaine de la GI/TI, ce qui représente un important changement par rapport aux conférences 1999 et 2001, qui ont attiré surtout des personnes œuvrant dans le domaine de l'information.

Les participants comprenaient 35 % de personnes travaillant dans la GI/TI (contre 31% en 1999 et 20 % en 2001); 31 % du domaine de l'information (contre 42 % en 1999 et 39 % en 2001) et 18 % œuvrant

dans le domaine des politiques et des programmes (contre 24 % en 1999 et 38 % en 2001).

- Comme l'indique le Tableau 3.1, les messages courriel venant des organisateurs de la conférence sont rapidement devenus le principal mode d'information au sujet de GovNet. En outre, le site Web de GovNet a pris assez d'expansion pour devenir une importante source d'information. Parallèlement, le courrier ordinaire est devenu une source d'information secondaire.

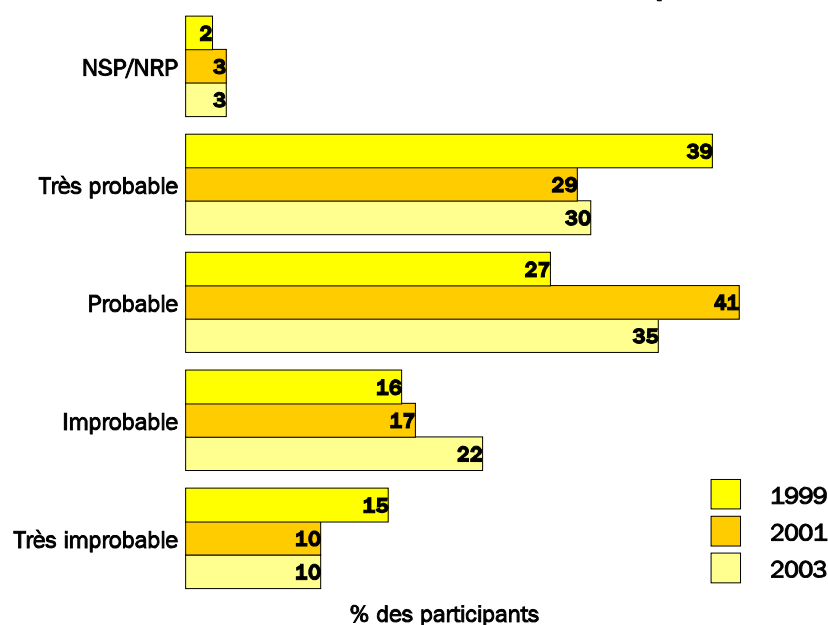
TABLEAU 3.1 • Sources d'information sur GovNet



- La majorité (68 %) des participants ont assisté à la conférence pour se tenir au courant de l'état des connaissances dans le domaine. Des groupes de la même taille environ ont indiqué que leur principal objectif était le maillage (6 %) et la formation (9 %). Les tendances des objectifs des participants sont sensiblement les mêmes que celles des participants aux conférences de 1999 et de 2001.

- Le niveau de satisfaction général était de 73 %, ce qui représente une baisse par rapport aux 83 % de la conférence 2001; cependant, c'est un chiffre stable comparé à 1999.
- Les deux tiers des participants (65 %) ont déclaré qu'ils assisteraient peut-être à la conférence Le Gouvernement sur l'Internet l'année prochaine (contre 67 % en 1999 et 71 % en 2001). Ces chiffres devraient être perçus comme des indicateurs de satisfaction supplémentaires — non comme des attentes en matière de comportements réels; en fait, selon les vérifications du personnel de GovNet 03, seulement 13 % des participants à la conférence 1999 ont pris part à celle de 2001 et 17 % des participants à la conférence de 2001 étaient présents à celle de 2003.

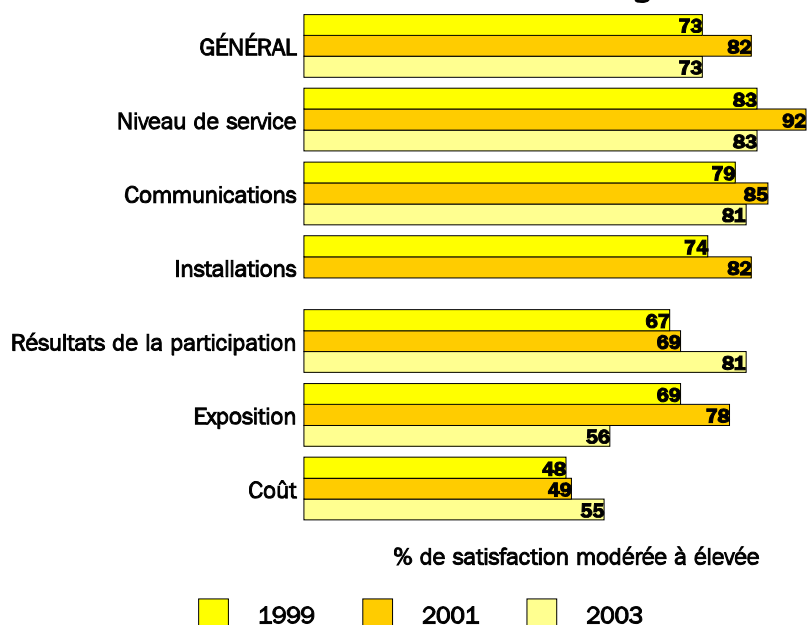
TABEAU 3.2 • Probabilité de retour l'an prochain



- Le plus haut degré de satisfaction touche la qualité du service (83 %), fortement influencé par l'excellente impression laissée par les procédures d'inscription et la courtoisie du personnel sur les lieux. Vient ensuite la qualité des communications (81 %).

- La satisfaction à l'égard des résultats de la participation a très nettement augmenté en 2003 pour atteindre 81 % après avoir été de 68 % en 2001 et de 67 % en 1999.
- L'exposition a remporté moins de suffrages (56 %), tout comme les coûts de la conférence, même si dans le cas des coûts, le degré de satisfaction était plus élevé.
- La disponibilité de la documentation (ou son absence) était habituellement un point douloureux et la proportion de 55 % indique que les participants en étaient « plutôt satisfaits » ou « très satisfaits ».

TABLEAU 3.3 • Niveaux de satisfaction généraux



- Environ 75 % étaient satisfaits de la mesure dans laquelle la conférence a répondu à leurs besoins (contre 63 % en 1999 et 2001).
- Les principaux facteurs qui déterminent si un participant compte revenir l'année suivante sont : la qualité des conférenciers, les sujets traités dans le cadre de diverses séances et en séance plénière ainsi que le

fait que la conférence réponde aux besoins. Par inférence, le retour des participants dépend beaucoup moins des contacts établis, de la qualité des services sur place ou du programme de l'exposition.

- Les participants auraient voulu voir traiter les sujets suivants de façon plus complète :
 - Aspects techniques du gouvernement en direct;
 - « Medium management » (politique sur le courriel, gestion des risques);
 - Gestion du contenu;
 - Collaboration interministérielle;
 - Ce que font les autres ministères et comment ils procèdent;
 - Particulièrement, les questions de GED et les questions concernant la présentation uniforme.

- Les participants ont indiqué que les sujets suivants étaient ce qui les avait intéressés à la conférence :
 - Partenariats;
 - Utilisabilité du Web et de l'intranet;
 - Changement de culture et transformation des organismes;
 - Logiciels d'exploitation libre;
 - Métadonnées;
 - Réseaux d'échange de pratiques.

- Selon les participants, les grandes caractéristiques positives de GovNet 03 étaient :
 - la possibilité de se tenir au courant des initiatives en cours à l'échelle du gouvernement et les possibilités de maillage;
 - la qualité des présentateurs;
 - la pertinence des sujets en regard de la conjoncture actuelle;
 - les sujets de pointe dépassant la routine quotidienne;
 - (Les aspects non reliés au contenu, comme l'emplacement et la structure de la conférence, ont été très peu mentionnés).

- Points à améliorer en priorité, selon les participants :
 - Veiller à ce que les conférenciers connaissent bien les questions et pratiques du gouvernement fédéral;
 - Fusionner avec d'autres conférences fédérales;

- Distribuer de la documentation sur place et après les présentations sur le site Web de GovNet;
- Clarifier d'avance le langage des présentations;
- Étoffer le contenu et traiter des questions nouvelles — certaines présentations étaient élémentaires et certains éléments du contenu sentaient le « réchauffé »;
- Aborder plus amplement les questions techniques, les pratiques modèles et les succès — par opposition aux débats « philosophiques ».

3.2 **Non-Participants**

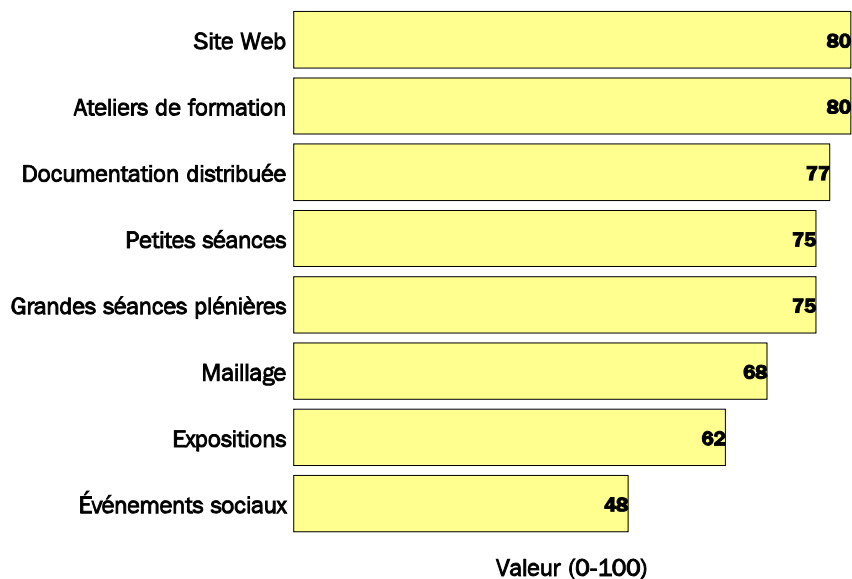
- La masse des non-participants qui n'ont pas assisté à la conférence de 2001 était composée de 7 % de personnes travaillant dans la GI/TI; à 46 % d'employés du domaine de l'information et à 42 % de personnel chargé des politiques et programmes (gestionnaires de programme et analystes de politiques, selon le sondage). En comparaison, les non-participants qui ont assisté à la conférence de 2001 travaillaient plus souvent dans la GI/TI (18 %) et moins souvent dans le domaine des communications ou de l'information (19 %) ou encore dans la gestion ou l'analyse de programme (39 %).
- 90 % des participants à la conférence 2001 qui ne sont pas revenus en 2003 avaient entendu parler de la conférence Le Gouvernement sur l'Internet avant le 14 avril. Parmi le reste des non-participants, 30 % étaient au courant de la tenue de la conférence. La notoriété ainsi mesurée se chiffrait à 64 % pour les employés reliés au Web, à 46 % pour les personnes axées sur l'information et à 29 % pour le personnel de gestion des politiques et programmes.
- Pour le tiers des non-participants (30 %), le manque de temps expliquait leur absence à la conférence. Le manque de fonds venait en second lieu, suivi par l'intérêt du programme de la conférence.
- Les sujets intéressant les non-participants dans le contexte d'une conférence sur le gouvernement et l'Internet comprennent :

- l'utilisation par le public des renseignements gouvernementaux disponibles sur l'Internet, la satisfaction du public à l'égard des systèmes en direct;
- les utilisations de l'Internet par le gouvernement canadien et les gouvernements d'autres pays;
- la conformité aux normes et règlements gouvernementaux : normes, règlements sur la vie privée, questions d'accessibilité, politiques de communications, utilisabilité du Web, loi sur le droit d'auteur, etc;
- grandes tendances nouvelles dans l'utilisation de l'Internet par les gouvernements, gestion de la présence de l'Internet, commerce électronique, gestion de l'information en ligne et gestion des risques à la sécurité, etc.;
- les usages de l'Internet : recherche, formation, coopération, engagement des citoyens, approche, etc.;
- les pratiques modèles et la formation pratique.

3.3 Structure de la conférence

- Sur quatre moyens possibles de se tenir au courant des grandes tendances du moment, les participants ont préféré les ateliers et les séminaires pratiques (51 %), suivies par les grandes conférences (25 %), les réseaux d'échange de pratiques (22 %) et l'apprentissage à distance (1 %). Les non-participants avaient des préférences analogues.
- Le groupe client ciblé par GovNet (tel que défini par ses membres et par les personnes dans les deux groupes de non-participants) accorde la plus grande valeur aux présentations de formation et au site Web de la conférence « où les documents sur la conférence sont publiés » quand ils assistent à une conférence professionnelle. Ils apprécient ensuite la documentation distribuée, les petites séances propices aux échanges et, enfin, les grandes séances plénières avec des conférenciers de renom. Les événements sociaux et l'exposition sont des caractéristiques secondaires d'une conférence professionnelle.

TABLEAU 3.4 • Valeur dérivée de divers éléments de conférences



- Le groupe de clients visés accorde une égale valeur à la contribution des spécialistes et à celle des présentations données par des experts. Il apprécie plus les représentants gouvernementaux que les représentants industriels; en outre, leur préférence va clairement aux messages donnés par des présentateurs canadiens plutôt qu'à ceux qui sont donnés par des étrangers.

Chapitre 4

EXPOSANTS

Au cours de la conférence, tous les exposants ont été priés de remplir un questionnaire de rétroaction de deux pages. Dans la semaine suivant la conférence, ceux qui n'avaient pas rempli le questionnaires ont été contactés de nouveau pour leur rappeler de bien vouloir retourner le questionnaire. Trente-trois questionnaires sur 42 ont été reçus (spécimen et résultats détaillés figurent dans le rapport technique complémentaire).

Principales conclusions :

- Les exposants se sont montrés très satisfaits des installations de la conférence, de la taille des kiosques et de la composition de la masse des exposants (88 %, 93 % et 84 % respectivement).
- La satisfaction des exposants à l'égard du coût de leur présence à la conférence est restée faible en 2003 (58 %), notamment parmi les exposants du secteur public (44 %).
- La satisfaction à l'égard des résultats de leur présence a plongé et se chiffre cette année à 47 %. Selon les commentaires qualitatifs, les exposants ne semblent pas très heureux du taux de participation. Ils se

demandent aussi si les participants avaient suffisamment d'influence pour agir sur les décisions de leur organisme.

TABLEAU 4.1 • Niveaux de satisfaction des exposants

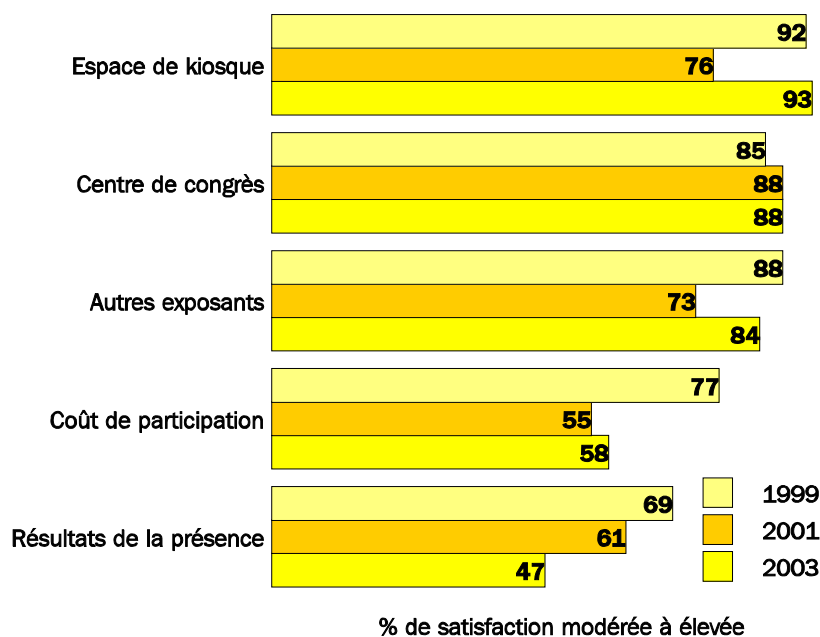
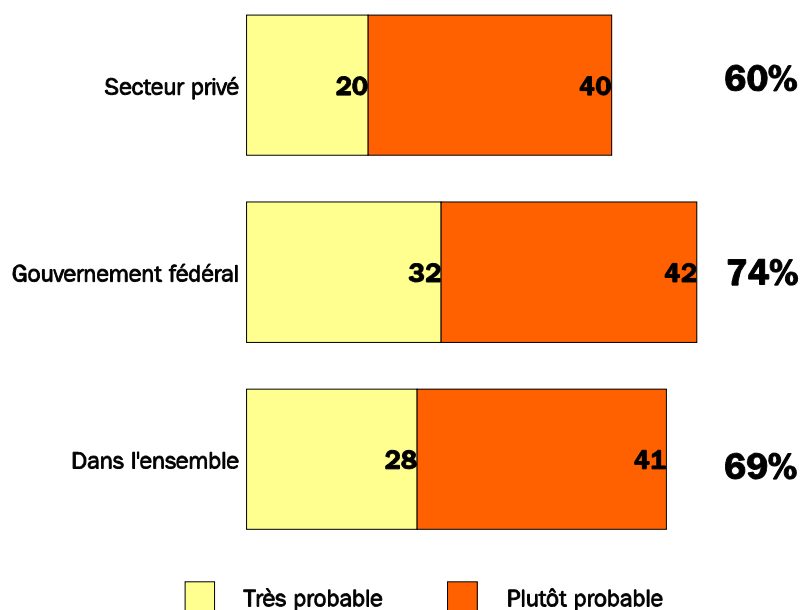


TABLEAU 4.2
Satisfaction des exposants
(% de satisfaction modérée à élevée)

Aspect	TOUS COMMENTEN- TAIRES	Gouver- nement fédéral	Secteur privé	Retour peu probable	Retour probable
Centre de congrès	88 %	95 %	73 %	56 %	100 %
Espace de kiosque	93 %	95 %	91 %	89 %	94 %
Autres exposants	84 %	91 %	73 %	63 %	90 %
Résultats de la présence	47 %	60 %	20 %	11 %	59 %
Coût de participation	56 %	44 %	80 %	38 %	69 %
n	32	21	11	8	20

- En tout, 69 % des exposants ont déclaré qu'ils reviendraient peut-être/très probablement à la conférence l'année prochaine (comme en 1999 et 2001). Le chiffre est plus élevé chez les organismes fédéraux (74 %) que chez les compagnies privées (60 %).
- Les éléments de satisfaction les plus étroitement liés à la possibilité de revenir l'année prochaine sont la réaction des exposants aux résultats de la participation, le centre des congrès et les coûts.
- Il n'est pas étonnant que la baisse du nombre de participants en 2003 ait eu un impact négatif sur l'expérience des exposants.

TABLEAU 4.3 • Probabilité de retour des exposants



Chapitre 5

CONCLUSIONS

Cette évaluation contient un petit nombre d'observations importantes résumées ci-après avec des améliorations suggérées.

- **Les participants étaient généralement satisfaits de leur conférence.**

- Observations*
- 86 % de satisfaction à l'égard des éléments essentiels des séances.
 - 73 % de satisfaction générale selon le sondage après la conférence.
 - 65 % des participants pourraient revenir l'année prochaine (ce qui constitue une mesure de satisfaction supplémentaire et non un indice de comportement probable, comme l'indiquent les données passées).
 - les séances les mieux cotées sont celles qui portaient sur les questions nouvelles et les questions futures.
 - La satisfaction à l'égard de la documentation

distribuée a beaucoup augmenté par rapport aux conférences GovNet passées.

Suggestions • Maintenir l'attention sur les nouvelles questions.

• **La structure de la conférence semble être dépassée.**

Observations • En général, les séances plénières ont eu moins de succès que les petites séances.
• Les présentations en petits groupes ont suscité le plus de commentaires élogieux.
• Les ateliers et séminaires pratiques sont les moyens préférés de se tenir au courant des questions actuelles.
• Les deux tiers des participants ont assisté à la conférence principalement pour se tenir au courant de l'état des connaissances.

Suggestions • Renforcer encore l'accent mis sur les petites séances et les ateliers pratiques.

• **Les principales améliorations suggérées portent sur le contenu et quelques unes sur le processus.**

Observations • Pour améliorer le contenu :

- Veiller à ce que les conférenciers soient bien au fait des questions et pratiques du gouvernement fédéral;
- Renforcer le contenu et s'intéresser aux nouvelles questions — certaines présentations étaient élémentaires et certains éléments de contenu avaient un goût de réchauffé;
- Augmenter la discussion de questions techniques, des pratiques modèles et des succès — par opposition aux débats « philosophiques ».

- Pour améliorer le processus :
 - Fusionner avec d'autres conférences fédérales;
 - Distribuer de la documentation sur les lieux et publier des présentations sur le site Web;
 - Clarifier d'avance le langage des présentations.
- Beaucoup de non-participants partagent les mêmes intérêts thématiques que les participants.
- Le groupe de clients visés pour GovNet apprécie au plus haut degré les ateliers et le site Web de la conférence. Les événements sociaux et l'exposition présentent un intérêt secondaire.

Suggestions

- Centrer les thèmes de la conférence sur les questions nouvelles (par opposition aux questions techniques, qui peuvent être étudiées ailleurs) avec un accent marqué pour le gouvernement fédéral.
- Investir dans le développement d'archives en ligne.
- Veiller à ce que les animateurs d'atelier adaptent leur présentation au vécu des fonctionnaires fédéraux.

• ***La composition de la masse des participants change.***

Observations

- Plus d'un tiers des participants travaillaient dans la GI/TI contre un sur cinq en 2001.
- La représentation des analystes de politiques et des gestionnaires de programme a baissé d'un facteur de deux.

Suggestions

- Définir clairement la clientèle visée (personnel de GI/TI, analystes de politique/programme ou autre groupe?).
- Adapter le marketing à la clientèle visée (dégager des thèmes et des approches adaptés à la clientèle visée et faire la promotion pour ce groupe en particulier).

- **La participation était faible.**

- Observations*
- La participation a baissé de 33 % depuis 2001. Bien que certaines autres conférences canadiennes aient connu la même tendance en 2003, d'autres n'ont pas enregistré de baisse de participation.
 - 30 % des non-participants qui n'avaient pas assisté à GovNet 01 étaient au courant de GovNet 03; c'était le cas de 90 % des non-participants qui étaient à GovNet 01.
 - 17 % des participants à la conférence de 2001 sont revenus en 2003 (13 % des participants de 1999 sont revenus en 2001).
 - Les grands obstacles à la participation étaient le temps, le coût de la conférence et la pertinence du programme.
 - Certains organismes limitent l'accès aux « conférences », mais ont des règles plus souples pour les « rencontres de développement professionnel ».

- Suggestions*
- Examiner le programme de communications afin de mieux atteindre les non-participants.
 - Appeler GovNet « rencontre de développement professionnel » plutôt que « conférence ».
 - Préparer des plans de marketing spécialement pour favoriser le retour des participants.

- **Les exposants étaient généralement satisfaits, mais la participation était trop faible.**

- Observations*
- 88 % de satisfaction à l'égard du Centre des congrès.
 - 92 % de satisfaction à l'égard de la taille des kiosques.
 - 47 % de satisfaction à l'égard des résultats de la présence (baisse par rapport aux 69 % de 1999 et

aux 61 % de 2001).

- 58 % de satisfaction à l'égard des coûts (55 % en 2001 et 77 % en 1999).
- 69 % des exposants pourraient revenir.
- Beaucoup de participants se sont inscrits seulement aux ateliers et n'ont donc pas eu accès au programme de l'exposition.

Suggestions

- Si le concept de l'exposition est à maintenir, préparer le programme de sorte à augmenter la participation. Il serait bon notamment de garder l'exposition ouverte pendant les ateliers, ce qui attirera un public différent.
- Déterminer si l'exposition vaut la peine d'être tenue en regard de l'utilité qu'en retirent les participants.