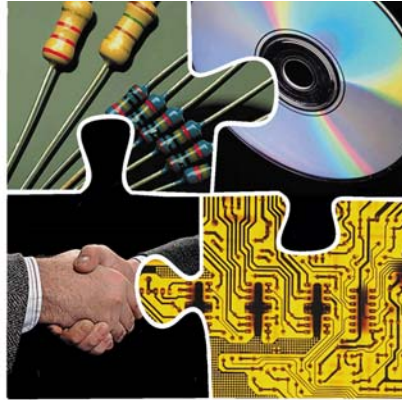




Dartmouth technologique



Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : Le gouvernement électronique face aux obstacles

Février 2004

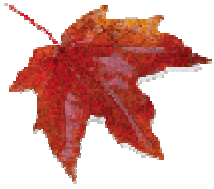
PARTENARIATS DU SECTEUR PUBLIC ET TECHNOLOGIQUE

La mission de la division *Partenariats du secteur public et technologique (PSPT)* consiste à susciter et à promouvoir la synergie entre les orientations stratégiques des clients et le marché des technologies, grâce à la recherche, à la communication et à des activités de gestion des relations. Souple, réceptive et tournée vers les résultats, cette division du Centre du savoir du gouvernement électronique, au sein du Secteur des services stratégiques et à la clientèle de la DGSIT, mise sur le développement des partenariats avec le secteur privé et sur la compréhension des activités des clients.

Veillez adresser toute demande de renseignements à propos de ce document au :

*Directeur, PSPT
Centre du savoir du gouvernement électronique
Secteur des services stratégiques et à la clientèle
DGSIT
Place du Portage, Phase III, 1A2
11, rue Laurier, Gatineau (Québec) K1A 0S5*

Courriel : gtp@tpsgc.gc.ca



1.0 RÉSUMÉ

Dans le présent document, nous dressons un bilan des sondages mondiaux portant sur la prestation électronique des services du gouvernement, réalisés au cours de l'année précédente. Ainsi, les six sondages retenus dans le cadre de ce document illustrent de quelle façon le gouvernement électronique a progressé au Canada et dans le monde. Dans ces sondages, le Canada se classe du premier au neuvième rang, à savoir :

- Accenture : (1^{er} rang)
- Université Brown (4^e rang)
- Forum économique mondial (6^e rang)
- Organisation des Nations Unies (6^e rang)
- TNS Inc. (6^e rang)
- The Economist Intelligence Unit (9^e rang)

Les disparités qu'on relève dans le classement s'expliquent essentiellement par les différentes stratégies d'évaluation et les divers indicateurs employés dans ces sondages. Malgré ces différences, les milieux de la recherche continuent de placer le Canada parmi les chefs de file mondiaux du gouvernement électronique.

Les messages clés qui ressortent de ces rapports démontrent que les chefs de file mondiaux du gouvernement électronique, y compris le Canada, ont en commun un certain nombre de défis à relever. En effet, les initiatives de gouvernement électronique sont soumises à un examen approfondi par rapport aux coûts et aux délais et d'importants défis et obstacles sont associés aux domaines comme *la valeur publique des investissements en technologie de l'information (TI), l'innovation et la transformation*.

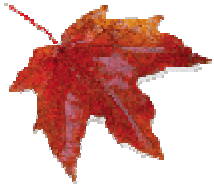
2.0 CLASSEMENT DANS LE DOMAINE DU GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE

2.1 Accenture : E-Government Leadership – Engaging the Customer (printemps 2003)

- **Portée** : gouvernement électronique
- **Objet** : opérations électroniques nationales et fédérales
- **Rang du Canada** : 1^{er} sur 22

Il s'agissait du quatrième sondage annuel d'Accenture sur le leadership dans le domaine du gouvernement électronique. Ce sondage vise à savoir de quelle façon les gouvernements de 22 pays font participer leurs citoyens et les entreprises et comment ils assurent la prestation de services améliorés dans le cadre du gouvernement en direct. Ce sondage sert à mesurer les progrès accomplis depuis le sondage de l'année précédente, à connaître les chefs de file et à mettre en évidence les tendances dans le domaine du gouvernement électronique.

Pour effectuer ce sondage, Accenture a utilisé la même méthodologie que celle de l'année précédente. Dans chacun des 22 pays sélectionnés, les chercheurs ont testé les sites Web d'organismes gouvernementaux nationaux afin d'exécuter un ensemble d'opérations prédéterminées et de services nécessaires, généralement assurés par un gouvernement national. De plus, d'autres sources d'information ont été utilisées cette année, y compris des entrevues personnelles et par téléphone avec des cadres supérieurs, les feuilles de renseignements par pays et les



données économiques, dans le but d'élaborer un rapport détaillé.

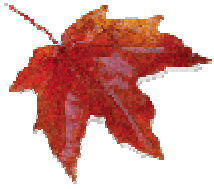
Les résultats ont permis d'établir la qualité et le degré de perfectionnement des services, de même que le niveau auquel on peut exercer les activités électroniquement avec le gouvernement visé. Cette année, les efforts déployés dans le cadre du gouvernement électronique ont été divisés en cinq niveaux ou paliers : la présence en direct, la capacité de base, la disponibilité du service; le degré de perfectionnement des services et la transformation des services. De plus, on a classé les services dans trois catégories liées au niveau de perfectionnement : l'édition, l'interaction et les transactions. En outre, on a fait appel à deux indicateurs pour connaître le degré de perfectionnement des services du gouvernement électronique dans les pays sondés : le perfectionnement des services et la gestion des relations avec la clientèle. On a ensuite regroupé les résultats pour calculer le degré de perfectionnement global de chaque pays.

Dans l'ensemble, on a étudié 201 services gouvernementaux nationaux dans onze secteurs de service : l'agriculture; la défense; la démocratie électronique; l'éducation; les services sociaux; l'immigration; la justice et la sécurité; le service postal; l'approvisionnement; la réglementation et la participation; les douanes et les revenus; le transport. Pour plusieurs pays comme le Canada, certains aspects d'un bon nombre de ces services sont offerts à un palier inférieur de gouvernement, par exemple un gouvernement d'État ou provincial, une administration municipale, etc. Puisque cette étude ne portait que sur les services nationaux, on a éliminé les services offerts à des paliers inférieurs avant de procéder à l'analyse, afin d'éviter de pénaliser, d'une

certaine manière, le gouvernement visé. Par exemple, au Canada, les services d'éducation et de justice n'ont pas été évalués, puisqu'ils relèvent de la compétence des provinces ou des municipalités.

Pour le troisième sondage consécutif, le Canada s'est classé au premier rang et est considéré comme un chef de file incontesté. De plus, l'écart par rapport à ses deux concurrents les plus proches, Singapour et les États-Unis, s'est élargi. Le rapport démontre que le Canada est le seul pays à avoir atteint le palier le plus élevé pour le degré de perfectionnement de la prestation des services, puisqu'il a entamé le processus de transformation des services du gouvernement électronique. Parmi les autres facteurs qui ont contribué à son succès, on retrouve l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement ainsi qu'un service d'inscription et d'authentification appelé laissez-passer électronique, l'un des premiers services de signature numérique d'infrastructure à clés publiques (ICP) au monde.

Il est talonné, dans l'ordre, par Singapour, les États-Unis, le Danemark, l'Australie, la Finlande, Hong Kong et le Royaume-Uni. Bien qu'il soit toujours un participant de haut niveau du gouvernement électronique, le Royaume-Uni a glissé de deux places cette année : il est passé du sixième au huitième rang. Cette situation est attribuable en partie au faible taux d'adoption des services en direct par les citoyens. La progression du gouvernement électronique dans ce pays a ralenti, ce qui lui a fait perdre un peu de terrain par rapport aux pays se trouvant à un stade de développement semblable, plus particulièrement la Belgique. L'écart se referme rapidement entre ces deux pays.



Si Accenture applique les mêmes critères d'évaluation dans son sondage de 2004, le Canada devra continuer de fournir des résultats dans les domaines de l'infrastructure commune et de la transformation des services.

2.2 Université Brown, Center for Public Policy: Global E-Government, 2003 (septembre 2003)

- **Portée :** gouvernement électronique
- **Objet :** transactions et information de bout en bout
- **Rang du Canada :** 3^e sur 198

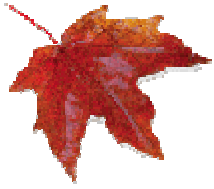
Ce rapport américain présente le troisième sondage annuel portant sur la communication de renseignements du secteur public et la prestation de services en direct par le biais des sites Web du gouvernement. Cette analyse a été réalisée durant l'été 2003 à l'Université Brown, à Providence (Rhode Island).

L'objectif de ce sondage consiste à mesurer et à comparer le gouvernement électronique, soit la diffusion en direct de l'information et des services, parmi 198 pays et 10 régions du monde. De plus, dans le cadre de ce sondage, les résultats de 2003 ont été comparés à ceux de 2001 et de 2002. Les chercheurs ont étudié les fonctions offertes sur les sites Web des gouvernements nationaux, par exemple ceux des bureaux exécutifs, législatifs et de la magistrature, des bureaux des cabinets ministériels et des grands organismes assurant les fonctions cruciales du gouvernement, par exemple la santé, les ressources humaines, la fiscalité, l'éducation, les affaires intérieures, le développement économique ou l'administration.

On a évalué les sites Web sondés d'après les fonctions portant sur la disponibilité de l'information, la prestation des services et l'accès public. Voici les fonctions évaluées : publications en direct, bases de données en direct, services en direct, audioclips, vidéoclips, dans des langues étrangères, absence de publicité commerciale, absence de paiements ou de droits d'utilisation, absence de zones d'accès réservé, accès pour les personnes handicapées, politiques de confidentialité, politiques de sécurité, liens avec un portail de services gouvernementaux, signature numérique, paiements par carte de crédit, adresses de courriel des personnes-ressources, fonctions de recherche, sections pour afficher des commentaires, diffusion des activités, système de notification automatique par courriel, personnalisation du Web, accès par assistant numérique personnel et existence de la version anglaise du site Web.

Comme dans le sondage de l'année précédente, l'analyse a porté sur le nombre et la nature des services offerts, mais seulement dans les cas où le service était entièrement offert en direct et lorsque les bases de données consultables permettaient d'avoir accès à l'information pour se prévaloir d'un service précis du gouvernement.

Selon ce rapport, le Canada s'est classé dans l'ensemble au troisième rang (ce qui constitue une amélioration par rapport à l'an dernier, où il s'était classé au quatrième rang), après Singapour et les États-Unis. Le Canada conserve sa position de force et il continue de faire des progrès en ce qui concerne les points à améliorer énumérés dans le rapport 2002. Les points forts du Canada se situent dans les domaines suivants : accès aux publications, politique de sécurité et politique de confidentialité. Les points à améliorer sont les suivants : fournir



davantage de services entièrement en direct et rendre les sites plus accessibles pour les personnes handicapées.

Le rapport de cette année fournit le portrait des régions à l'échelle mondiale pour les sites du gouvernement électronique. En général, les pays d'Amérique du Nord obtiennent les résultats les plus élevés, suivis par l'Asie, l'Europe de l'Ouest, les îles océaniques du Pacifique, le Moyen-Orient, l'Europe de l'Est, la Russie, et l'Asie centrale, l'Amérique du Sud, l'Amérique centrale et l'Afrique.

2.3 Le Forum économique mondial, INSEAD de France : The Global Information Technology Report - 2002-2003 (novembre 2003)

- **Portée :** commerce électronique
- **Objet :** profiter du développement des TIC
- **Rang du Canada :** 6^e sur 82

Cette recherche, parrainée par le Forum économique mondial, est la deuxième de la série. Son but consiste à évaluer les progrès concernant l'état de préparation du réseau à l'échelle mondiale et à repérer les obstacles qui empêchent les pays de profiter pleinement des avantages des technologies de l'information et des communications (TIC).

Cette recherche a été commandée afin d'effectuer une évaluation exhaustive dans les 82 pays dont les économies sont les plus prospères au monde.

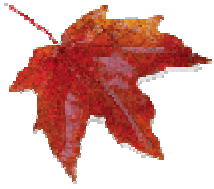
Dans le cadre de cette recherche, le commerce électronique, ou économie électronique, se définit comme le système

dynamique d'échanges entre les citoyens, les entreprises et le gouvernement d'un pays qui mise sur la technologie en direct pour produire des avantages socio-économiques. Toutefois, le but de cette recherche est de mesurer l'état de préparation du réseau d'un pays et la capacité d'un pays à participer aux TIC et à en profiter. Pour ce faire, on utilise des sondages et des données d'entrée provenant de 82 pays, puis des analyses statistiques. Même si la méthodologie a évolué au cours des dernières années, l'approche continue de s'appuyer sur les trois catégories suivantes : *l'environnement* du commerce électronique et du gouvernement électronique, *l'état de préparation* du pays, *l'utilisation* des intervenants, y compris *l'impact* sur les intervenants, ou le taux d'adoption. Les trois grands groupes d'intervenants des sondages des années précédentes sont *les citoyens, les entreprises et le gouvernement*.

Le rapport comporte des sections qui décrivent l'impact de l'économie globale et numérique de l'information sur les intervenants. Parmi les messages clés, on retrouve les suivants : *obtenir de la valeur des investissements en TIC; innovation en gestion* (non en TIC) en tant que principal facteur de la croissance de la productivité; *nouveau changement de cap des rôles joués par le gouvernement*, semblable à celui qui a suivi la première révolution industrielle, ou encore plus marqué.

Le Canada s'est classé au sixième rang, dans l'ensemble, parmi les 82 pays sondés, après la Finlande, les États-Unis, Singapour, la Suède et l'Islande.

Les résultats des dix premiers pays sont très rapprochés. Dans l'ensemble, le Canada est considéré comme un chef de file dans



diverses catégories, par exemple l'environnement de commerce électronique (infrastructure, politiques, table ronde sur les possibilités d'affaires électroniques, etc), l'état de préparation et le taux d'adoption par les citoyens, le gouvernement électronique, de même que l'état de préparation du gouvernement et l'utilisation par le gouvernement.

Le rapport présente des comparaisons avec les résultats du sondage 2001-2002 portant sur l'état de préparation du réseau et dans le cadre duquel le Canada s'était classé au 12^e rang. Les disparités que l'on retrouve dans les résultats pour 2002-2003 par rapport à ceux de l'année dernière sont en partie attribuables à la méthodologie du Forum économique mondial, qui a évolué au cours des dernières années. Par exemple, en 2002-2003, on a accordé une plus grande importance aux variables associées à l'état de préparation des TIC et à l'adoption des TIC par les gouvernements.

Comme ce fut le cas dans les derniers sondages, les points à améliorer pour le Canada sont l'impact produit sur les citoyens, l'état de préparation des entreprises, l'adoption par les entreprises et l'impact sur ces dernières. Pour combler l'écart dans ces catégories, les gouvernements et les entreprises du Canada devraient continuer à examiner les possibilités de recourir à des applications de commerce électronique transactionnelles plus perfectionnées et à des services en direct complets. Le Canada devrait également continuer à inciter les citoyens et les entreprises à changer leur comportement dans l'utilisation du commerce électronique comme leurs habitudes de dépenses, de télétravail, de promotion commerciale, de recrutement et d'apprentissage.

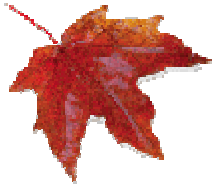
Parmi les autres points à améliorer, on retrouve la qualité de l'enseignement en sciences et en mathématiques, l'exode des cerveaux, le coût des appels locaux, les abonnements par téléphone et la capacité d'innovation.

2.4 Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies : World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads (octobre 2003) :

- **Portée :** gouvernement électronique
- **Objet :** présence Web, infrastructure des TIC, capacité de gestion des ressources humaines et participation électronique
- **Rang du Canada :** 6^e sur 191

Il s'agit du second rapport du secteur public mondial. Cette étude vise à analyser les principes, les progrès et l'engagement des 191 États membres des Nations Unies dans le domaine du gouvernement électronique en 2003. L'approche adoptée pour ce sondage se fonde sur la méthodologie de l'année dernière. Le gouvernement électronique est défini comme un gouvernement qui utilise les TIC afin de modifier ses relations internes et externes. Le gouvernement électronique peut être perçu comme le processus visant à créer une valeur publique par l'utilisation des TIC modernes. La valeur publique comprend les besoins des citoyens et elle se classe en trois catégories : les résultats, les services et la confiance. Par exemple, la valeur publique s'obtient par la prestation de services, l'adoption de lois et de règlements.

Cette étude vise à définir objectivement l'environnement du gouvernement



électronique des pays visés, à comparer l'état de préparation actuel de leur gouvernement électronique, à démontrer leur capacité de soutenir le développement en direct et à évaluer les progrès réalisés au fur et à mesure qu'ils se dirigent vers les niveaux plus élevés de prestation de services numériques au public. De plus, le sondage de cette année mesure le niveau de la politique d'engagement en direct du citoyen et de la prestation de services en direct à l'aide d'un indice de la participation électronique.

Le sondage a été effectué à l'aide d'un indice quantitatif de l'état de préparation du gouvernement électronique et d'un indice de la participation électronique. Le premier tient compte de la présence officielle en direct, il évalue son infrastructure de télécommunications et analyse sa capacité de développement humain. Le deuxième indice mesure le niveau de participation du citoyen en ce qui concerne le processus lié à la prestation de services et la politique gouvernementale.

La méthodologie qui a été appliquée comprend à la fois les sondages et l'analyse. Dans un premier temps, un sondage pour la mesure du Web a été effectué afin d'analyser les sites Web des gouvernements nationaux en fonction de la disponibilité du contenu et des services les plus susceptibles d'être utilisés par le citoyen moyen. La présence – ou l'absence – de certaines fonctions déterminait le niveau de progression des pays. De plus, la section de l'enquête touchant à la participation électronique, qui a été introduite en 2003, mesure le niveau de progression d'un pays dans le domaine de la participation électronique. Dans un second temps, on a analysé des statistiques socio-économiques déjà publiées afin de comparer l'infrastructure des TIC et la capacité de

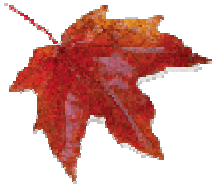
développement humain de 191 États membres des Nations Unies. Les résultats de ces deux analyses ont permis d'établir l'indice final du gouvernement électronique.

Cet indice rend compte du niveau de développement économique, social et démocratique des pays. Les pays industrialisés, dont les citoyens bénéficient de ressources abondantes, d'un meilleur accès à l'information et d'une relation à caractère plus participatif avec le gouvernement, se sont classés à un rang supérieur à celui des pays en développement.

Tout comme dans le rapport de l'année dernière, le Canada s'est inscrit au sixième rang. L'écart séparant les pays dominants ne représente qu'une fraction de percentile :

1. États-Unis	0,927
2. Suisse	0,84
3. Australie	0,831
4. Danemark	0,820
5. Grande-Bretagne	0,814
6. Canada	0,806

Le sondage révèle que le Canada est le premier pays à rendre obligatoire l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tous les programmes et services pouvant entraîner des questions liées à la protection des renseignements personnels. Dans le sondage, on a encore une fois fait savoir que le Site du Canada constitue un excellent exemple de portail d'accès unique et qu'il représente l'un des programmes de gouvernement électronique les plus complets et conviviaux. On considère que le contenu et les services de ce site témoignent de la volonté du gouvernement fédéral de s'améliorer et d'offrir les meilleurs services possibles aux citoyens canadiens et aux utilisateurs à l'étranger. Le sondage a également révélé que parmi les 20 premiers



pays, le Canada s'inscrit au troisième rang pour la participation électronique (et se trouve ex æquo avec le Chili), après le Royaume-Uni et les États-Unis.

L'étude révèle que des dépenses plus élevées n'améliorent pas nécessairement le rendement du gouvernement électronique, ce qui favorise les dépenses avisées. On retrouve, au nombre des motifs communs à un certain nombre de pays, les questions touchant à l'administration publique, y compris la transformation de la prestation des services par le biais de la structure à venir du gouvernement (hiérarchisé par rapport à réseauté).

2.5 Taylor Nelson Sofres plc (TNS) : Government Online Study (GO) 2003 (décembre 2003)

- **Portée :** gouvernement électronique
- **Objet :** taux d'adoption par les citoyens
- **Rang du Canada :** 6^e sur 32

Cette recherche – intitulée *Government Online Study (GO)* - est la troisième d'une série qui a été lancée en novembre 2002. Elle cherche principalement à comprendre les répercussions d'Internet sur le taux d'adoption par les citoyens des services du gouvernement en direct (GeD), à l'échelle mondiale et nationale. Elle fournit des données repères nationales globales concernant le taux d'adoption de ces services par les citoyens et compare les différences à l'échelle mondiale en ce qui concerne les niveaux d'adoption de ces services. Elle examine également le sentiment de confiance du citoyen envers la sécurité des

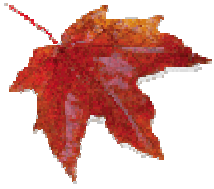
renseignements relativement à ce mode de prestation.

Entre les mois de juillet et d'octobre 2003, on a demandé à environ 32 000 personnes provenant de 32 pays de répondre à des questions clés ayant trait, par exemple, à la façon dont ils utilisent les services en direct du gouvernement, à la pertinence de ces services par rapport à leurs besoins et à quel point ils ont confiance dans les renseignements fournis.

Les sondages effectués par ce groupe au cours des trois dernières années démontrent que l'utilisation globale du GeD, qui a connu une augmentation importante en 2001, est demeurée stable depuis 2002. Pour l'année 2003, les dix premières places sont encore occupées par les pays de la Scandinavie, en dépit du fait que la Suède n'a pas participé au sondage de 2003.

Dans le cadre de ce sondage, le Canada s'est classé au sixième rang, après le Danemark, la Norvège, la Finlande, Singapour et les Pays-Bas. Le rapport présente également les résultats concernant la relation entre l'utilisation du GeD et le sentiment de confiance envers la sécurité des renseignements. À cet effet, on note que certains pays ont connu une augmentation semblable (p. ex. le Danemark, la Norvège, Hong Kong). Toutefois, on constate que le Canada figure au nombre des pays qui ont connu un accroissement du sentiment de confiance envers la sécurité sans que l'utilisation n'augmente de manière significative.

En ce qui concerne le sentiment de confiance envers la sécurité des renseignements du GeD, le Canada s'est classé au dixième rang,



ce qui constitue une amélioration pour le pays.

2.6 The Economist Intelligence Unit : The 2003 e-Readiness Rankings (juillet 2003)

- **Portée :** préparation électronique
- **Objet :** marchés et débouchés commerciaux dans le secteur des TIC
- **Rang du Canada :** 10^e (ex æquo) sur 60

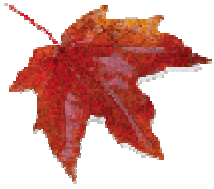
La préparation électronique est un critère de classement élaboré par l' Economist Intelligence Unit en collaboration avec IBM. Depuis le lancement du classement en 2000, la méthodologie a été perfectionnée et actualisée à maintes reprises. Toutefois, le modèle de cette année demeure le même, ce qui rend possible, pour la première fois, la comparaison annuelle directe des résultats. Ce critère vise à évaluer la mesure dans laquelle la conjoncture économique d'un pays est propice à l'exploitation des perspectives commerciales offertes par Internet. Il comprend un large éventail de facteurs, soit aussi bien la pénétration des services téléphoniques que la sécurité en direct et la protection de la propriété intellectuelle.

L'objectif de cette étude, qui porte sur les 60 marchés les plus importants dans le monde, consiste à offrir un outil aux entreprises qui souhaitent investir dans les pays technologiquement perfectionnés et aux gouvernements qui veulent profiter de l'ère numérique. On a donc analysé les résultats produits grâce à cette étude selon un point de vue commercial.

Les critères d'analyse appartiennent à six catégories :

- connectivité et infrastructure technologique : accès aux services téléphoniques de base et mobiles, aux ordinateurs personnels et à Internet, et caractère abordable, qualité et fiabilité des services de connectivité;
- conjoncture économique : vigueur de l'économie, stabilité politique, contexte réglementaire, fiscalité et ouverture au commerce et à l'investissement;
- adoption du commerce électronique par les consommateurs et les entreprises : prépondérance de l'utilisation d'Internet pour moderniser et automatiser les processus opérationnels, logistique et systèmes de paiement en direct et investissement des gouvernements nationaux dans les TI;
- infrastructures sociales et culturelles : alphabétisation et cyberalphabétisation des citoyens et réceptivité à Internet, compétences techniques de la main-d'œuvre, innovation des entreprises et esprit d'entreprise;
- contexte juridique et stratégique : lois régissant l'utilisation d'Internet, facilité avec laquelle les entreprises peuvent s'inscrire et protection de la propriété privée et intellectuelle;
- soutien des services électroniques : expertise-conseil, services de TI et solutions de soutien, en plus des normes technologiques en vigueur dans l'ensemble de ce secteur d'activité pour les plates-formes et les langages de programmation.

Selon cette étude sur la préparation électronique, le Canada se classe au dixième rang, position qu'il partage avec Hong Kong, derrière la Suède, le Danemark, les États-



Unis, les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Finlande, la Norvège, la Suisse et l'Autriche. Toutefois, le Canada s'est classé au second rang pour la région de l'Amérique du Nord, après les États-Unis. Comme ce fut le cas pour le classement de 2002, on constate que les résultats des dix premiers pays sont très proches; ils vont de 8,45 pour le Danemark, le second pays en tête de file, à 8,20 pour le Canada.

Le Canada se classe parmi les dix premiers pays principalement parce que les prix pour la largeur de bande (Internet haute vitesse) y sont les plus avantageux au monde en raison de la saine compétition qui s'est installée entre les entreprises de télécommunications, les entreprises de câblodistribution et les fournisseurs de services. Par conséquent, le taux d'utilisation par les entreprises et les ménages est le plus élevé au monde. Les autres facteurs sont le taux d'adoption du gouvernement électronique, la migration rapide des services publics vers un environnement en direct, l'utilisation d'Internet par les consommateurs et les entreprises, ainsi que la stabilité économique et politique du pays et son ouverture aux investissements étrangers.

Selon ce rapport, le facteur qui contribue en bonne partie au recul de l'Amérique du Nord, comparativement à l'an dernier, est lié à la montée des pays scandinaves. En fait, la Suède et ses voisins déploient des efforts très soutenus afin de créer une société véritablement branchée dépassant ainsi les autres pays.

3.0 DÉFIS

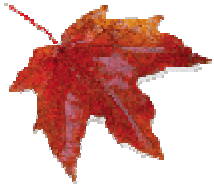
Les sondages examinés dans le cadre de ce rapport révèlent qu'en 2003, le développement des services en direct dans le monde s'est fait dans le respect des dépenses

prévues. Cette affirmation s'avère fondée même s'il faut encore relever de nombreux défis concernant la mise en œuvre de certains services du gouvernement électronique et de l'infrastructure intermédiaire du gouvernement électronique.

Selon un sondage effectué par Cap Gemini Ernst & Young, même si le taux d'adoption du gouvernement électronique continue de croître en Europe, on note un ralentissement pour la période comprise entre 2002 et 2003. Ainsi, selon un article publié dans le *European Journal for the Informatics Professional* en avril 2003, la croissance qu'a connue l'Europe pour la période se situant entre avril et octobre 2002 n'a pas été aussi marquée que pendant la première période. Il fallait s'y attendre, étant donné que de nombreux pays ont atteint de hauts niveaux de perfectionnement et que pour cette raison, il est normal que la courbe de progression commence à s'aplanir.

Comme ce fut le cas dans notre rapport sommaire de l'année dernière, les sondages sur le gouvernement électronique qui ont été examinés cette année tentent d'illustrer l'état de la mise en œuvre des services du gouvernement électronique à l'aide de mesures quantitatives. Toutefois, certains de ces rapports ont soulevé des défis qui doivent encore être entièrement réglés dans le cadre du gouvernement électronique. Par exemple :

- Le *Global Information Technology report* fournit un certain nombre de messages clés, dont les suivants : créer de la valeur à partir des investissements en TIC; l'innovation en gestion (par opposition à l'innovation en TIC) comme facteur principal d'accroissement de la productivité; un nouveau changement de cap des rôles joués par le



gouvernement, semblable au changement qui a suivi la première révolution industrielle, ou encore, plus marqué.

- Le rapport des Nations Unies révèle que des dépenses plus élevées n'amélioreront pas nécessairement le rendement du gouvernement électronique, ce qui favorise les dépenses avisées. De plus, ce rapport a repéré d'autres sources de préoccupations et d'autres défis auxquels font face un certain nombre de pays dans le domaine de l'administration publique, et ce, *de la transformation de la prestation des services jusqu'à la structure à venir du gouvernement.*

Priorités

Le rapport de Giga Research de septembre 2003 énumère un certain nombre de priorités des dirigeants principaux de l'information (DPI) du gouvernement. Dans le cadre de leurs discussions avec les clients du gouvernement, les responsables de Giga Research ont constaté que les DPI mettent l'accent sur sept priorités en 2003 et en 2004. Ces priorités se présentent comme suit :

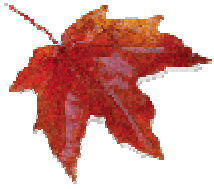
- La réduction des coûts en TI
- La sous-traitance
- Le recrutement du personnel et les mesures pour contrer l'exode des cerveaux
- La bonne structure de l'organisation en TI
- L'intégration des systèmes au sein des divers niveaux du gouvernement et entre ces derniers
- La création d'une valeur à partir de la voie Internet

- La sécurité intérieure et la sécurité de l'information

Ce rapport fournit des stratégies de rechange et présente certains des pièges qu'elles peuvent receler par rapport à ces priorités. Par exemple, le rapport présente l'un des pièges associés à la sous-traitance en décrivant un contrat de sous-traitance d'une valeur de 3,4 G\$ que la NASA a signé en 1998 avec Lockheed Martin pour la gestion de tous ses systèmes d'information et de réseaux. Dans le cadre de ce contrat, certains établissements autres que l'administration centrale ont reçu des services inadéquats, ce qui a entraîné des coûts plus élevés que prévu. C'est pour cette raison qu'au terme de la période de cinq ans, en 2003, les responsables de la NASA ont annoncé que le contrat allait être scindé en cinq contrats distincts pour chacune de ses opérations et chacun de ses établissements d'importance.

Valeur publique

Si on se fie aux notes de recherche du Gartner Group, *How to Measure the Public Value of IT* (comment mesurer la valeur publique de la TI), il faut considérer la valeur des besoins en TI comme une valeur publique et non pas simplement comme une valeur opérationnelle. Ainsi, on peut mesurer la valeur publique des méthodologies en TI en saisissant leur valeur opérationnelle actuelle et en l'adaptant aux caractéristiques particulières du secteur public. Peu importe les mesures ou les cadres sélectionnés, la question cruciale est de s'assurer qu'ils respectent les trois aspects suivants de la valeur publique de la TI : les niveaux de service, l'efficacité opérationnelle et le rendement politique. Gartner Group présente un modèle intitulé *Total Value of Opportunity* (valeur totale de l'occasion) qui



peut aider à déterminer la valeur opérationnelle apportée par une initiative opérationnelle axée sur la TI.

La méthodologie *Total Economic Impact* (répercussions économiques globales) de Giga Research Inc. est une autre méthodologie qui devrait être adaptée aux particularités du secteur public. Elle mesure la valeur opérationnelle de la TI par le biais de l'évaluation des projets en TI et elle détermine les risques, les avantages et la flexibilité du projet.

Innovation

Un rapport intitulé *Innovation in The Public Sector* (l'innovation dans le secteur public) produit par le *UK's Cabinet Office* présente les obstacles, les préalables et les stratégies liés à la mise en œuvre d'innovations au sein du secteur public. Les trois conditions nécessaires à l'essor de l'innovation sont la motivation, les occasions et les compétences. Les obstacles possibles à l'innovation sont le manque de reconnaissance ou d'incitatifs, une culture d'aversion à l'égard du risque, les dispositions organisationnelles (c.-à-d., orientation de la culture, processus et méthodes de gestion des systèmes), les faibles compétences, le roulement du leadership, les budgets à court terme et les horizons de planification.

Transformation

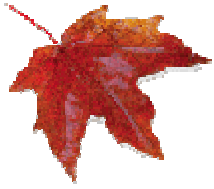
La transformation à l'interne figure au nombre des principaux obstacles auxquels doivent faire face, à court terme, les plus importantes initiatives de gouvernement électronique. Dans un premier temps, toute organisation qui doit s'adapter à une nouvelle façon d'offrir des services a besoin de temps (réponse du président du Centre de recherche

et d'innovation d'Ottawa à la vérificatrice générale du Canada). Dans un deuxième temps, un gouvernement qui doit composer avec des contrôles et des priorités de la politique officielle a un degré de complexité plus élevé qu'une entreprise privée qui tente de transférer ses services sur Internet (réponse du président de l'Association canadienne de la technologie de l'information à la vérificatrice générale du Canada).

Comme le mentionnait un récent article publié en février 2004 dans le *e-Government News*, la vérificatrice générale est d'avis que le gouvernement du Canada devrait tenir compte des principaux risques et qu'il devrait prendre les mesures suivantes :

- mettre au point une analyse de rentabilisation exhaustive pour le projet Voie de communication protégée (VCP);
- aborder les questions financières à long terme du projet;
- encourager l'adoption de la VCP par les ministères, les organismes, les entreprises et les citoyens canadiens;
- régler la question des cadres stratégiques et des cadres stratégiques juridiques, y compris l'incapacité à échanger des renseignements personnels.

Ce n'est pas la première fois que le programme du GeD du Canada, qui occupe une position de chef de file mondial dans le domaine de l'infrastructure intermédiaire du gouvernement électronique, doit faire face à des défis. À cet effet, les responsables du programme devraient continuer à tenir compte des recommandations susmentionnées afin de maintenir cette position de leadership mondial dans le domaine du gouvernement électronique.



4.0 CONCLUSION

Au cours des prochaines années, on pourra considérer que le Canada a réussi à atteindre son objectif dans le domaine du gouvernement électronique si les initiatives actuelles font entièrement place à un programme global de prestation transformée des services publics. À cet effet, le Canada devra continuer à faire des progrès. Les mesures et les actions qui contribueront à cette progression sont les suivantes :

- poursuivre les efforts pour économiser des coûts, répondre aux besoins des citoyens, offrir de meilleurs services, etc.
- continuer d'investir dans l'amélioration du gouvernement électronique;
- n'offrir en direct que les services les plus utilisés;
- mettre l'accent sur une prestation de services axée sur le client au moyen de différents modes de prestation (Internet, en personne et par téléphone);
- effectuer des sondages en direct et mettre sur pied des groupes de discussion pour examiner des questions comme les préférences de l'utilisateur, la navigation, la protection des renseignements personnels, la sécurité, les consultations électroniques, etc.;
- adopter des mesures de coordination et d'intégration partout au gouvernement par la mise en place de la Structure de régie des comités interministériels;
- continuer à faire fond sur les capacités de l'infrastructure intermédiaire du gouvernement électronique, c.-à-d. la VCP.

- Récemment, dans le cadre de la transformation, la gestion du projet GeD ainsi que d'autres services communs de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) ont été regroupés dans la Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT) du ministère des Travaux publics et des services gouvernementaux – un fournisseur de services communs en GI-TI à l'échelle du gouvernement. Pour régler des questions comme la qualité du service, l'efficacité, la réceptivité et la capacité financière, cette direction générale va à son tour se transformer en un organisme de service spécial (OSS).
- L'équipe de la division PSPT de la DGSIT facilite cette transformation en contribuant aux initiatives stratégiques visant la création de l'OSS et la transition vers le statut d'OSS. Elle contribue également aux autres outils comme la consultation électronique, les nouveaux archétypes de la fonction publique, les stratégies et les tendances.

Le prochain cycle de sondages sur le gouvernement électronique portera vraisemblablement sur les aspects transformationnels nécessaires à la réalisation d'objectifs concrets, vastes et profonds dans le domaine du gouvernement électronique. Comme l'a conclu un article en date d'avril 2003 intitulé *E-Government and the Network Society*, les nouvelles technologies n'ont pas causé la disparition du pouvoir ou de la politique. Elles n'ont fait que modifier leurs formes et leur champ d'action. Le gouvernement électronique est encore un gouvernement.





Figure 1.0 Tour d'horizon

<i>Parrain</i>	<i>Portée</i>	<i>Objet</i>	<i>Durée des sondages</i>	<i>Nombre de pays sondés</i>	<i>Rang du Canada</i>	<i>Points forts du Canada</i>	<i>Points à améliorer par le Canada</i>
Accenture	Leadership dans le domaine du gouvernement électronique	Faire participer les citoyens et les entreprises au GeD	Du 7 au 18 janvier 2003	22	1	<ul style="list-style-type: none">• A entamé le processus de transformation des services	<ul style="list-style-type: none">• Fournir des résultats en matière d'infrastructure commune et de transformation des services
Université Brown	Gouvernement électronique	Diffusion d'information et prestation de services en direct de bout en bout sur les sites Web des gouvernements nationaux	Été 2003	198	3	<ul style="list-style-type: none">• Sécurité• Vie privée• Bases de données consultables	<ul style="list-style-type: none">• Services en direct complets• Politique sur la sécurité• Accessibilité pour les personnes handicapées



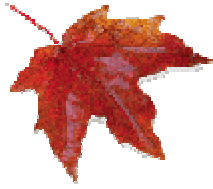
<i>Parrain</i>	<i>Portée</i>	<i>Objet</i>	<i>Durée des sondages</i>	<i>Nombre de pays sondés</i>	<i>Rang du Canada</i>	<i>Points forts du Canada</i>	<i>Points à améliorer par le Canada</i>
Forum économique mondial et INSEAD	Commerce électronique	Disponibilité et utilisation des technologies en direct pour le commerce électronique	Mars-juillet 2003	82	6	<ul style="list-style-type: none">• Infrastructure• Politiques, table ronde en matière d'affaires électroniques• Gouvernement électronique, état de préparation du gouvernement et utilisation par le gouvernement	<ul style="list-style-type: none">• Impact sur les citoyens• État de préparation des entreprises, taux d'adoption par les entreprises et impact sur ces dernières• Applications transactionnelles de commerce électronique : gestion des relations avec la clientèle et gestion de la chaîne d'approvisionnement



<i>Parrain</i>	<i>Portée</i>	<i>Objet</i>	<i>Durée des sondages</i>	<i>Nombre de pays sondés</i>	<i>Rang du Canada</i>	<i>Points forts du Canada</i>	<i>Points à améliorer par le Canada</i>
Nations Unies	Gouvernement électronique	Valeur publique, présence en ligne nationale officielle, télécommunications infrastructure, capacité de développement humain et participation électronique	2003	191	6	<ul style="list-style-type: none">• Site du Canada• Évaluation de l'incidence sur la protection des renseignements personnels	<ul style="list-style-type: none">• Transformation de la prestation de services• Dépenses avisées
Taylor, Nelson, Sofres (TSN)	Gouvernement électronique	Taux d'adoption par les citoyens des services du gouvernement électronique	Juillet – octobre 2003	32	6	<ul style="list-style-type: none">• Infrastructure du commerce électronique et politiques en matière de commerce électronique	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation du gouvernement électronique par le citoyen• Sentiment de confiance du citoyen envers la sécurité des renseignements



<i>Parrain</i>	<i>Portée</i>	<i>Objet</i>	<i>Durée des sondages</i>	<i>Nombre de pays sondés</i>	<i>Rang du Canada</i>	<i>Points forts du Canada</i>	<i>Points à améliorer par le Canada</i>
Economist Intelligence Unit	Préparation électronique	Propension de la conjoncture économique pour les perspectives commerciales	Printemps 2003	60	10 (ex æquo)	<ul style="list-style-type: none">• Internet haute vitesse - prix plus avantageux pour la largeur de bande• Utilisation d'Internet par les consommateurs et les entreprises• Saine compétition entre les entreprises de télécommunications• Migration rapide du gouvernement électronique	<ul style="list-style-type: none">• (aucun point signalé)



Bibliographie

Accenture. *eGovernment Leadership: Engaging the Customer* - The Government Executive Series. [N.p.] : Accenture, avril 2003.

WEST, DARREL M. *Global E-Government, 2003*, Centre for Public Policy, Université Brown, Providence, Rhode Island 02912-1977, septembre 2003.

DUTTA, SOUMITRA, Bruno LANVIN et Fiona PAUA. *The Global Information Technology Report 2002-2003 – Readiness for the Networked World*. Forum économique mondial et INSEAD, septembre 2003.

DI MAIO, ANDREA. *How to measure the Public Value of IT*, note de recherche, COM-19-8949, Gartner Inc., 8 juillet 2004.

APFEL, A et M. SMITH. *TVO Methodology: Valuing IT Investment via the Gartner Business Performance Framework*, Strategic Analysis Report, Gartner Inc., 3 mars 2003.

Giga Research Collaboration. *Centralization IS Key for Government IT Groups to Meet New Demands at a Time of Tight Budget*, Giga Research de Forrester Research Inc., 30 septembre 2003.

European Certification of Information Professionals (EUCIP). *The European Journal for Informatics Professional*, 4^e vol., n^o 2, avril 2003.

NATIONS UNIES. Division de l'économie et de l'administration publiques. *World Public Sector report 2003 : E-Government at the Crossroads*, ISBN 92-1-123150-7. New York : Nations Unies, October 2003.

DEXTER, A. et V. PARR. *Government Online Study 2003*, Taylor Nelson Sofres, 21251, novembre 2003.

The Economist Intelligence Unit Limited et IBM Cooperation 2003. *The 2003 e-Readiness Rankings*.

International Government Navigator. *Growth of E-Government Slows Across Europe*, communiqué, janvier 2004.