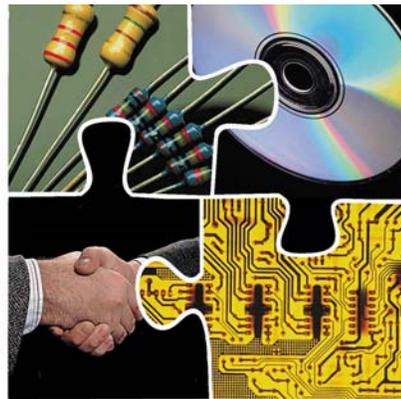




Dartmouth

technologique



***Sondages sur le gouvernement  
électronique à l'échelle  
internationale : tour d'horizon***

*Janvier 2003*

*Programme des télécommunications et de l'informatique*

## **PARTENARIATS TECHNOLOGIQUES DU SECTEUR PUBLIC**

Dans le cadre du Programme des télécommunications et de l'informatique (PTI), TPSGC a créé la division *Partenariats technologiques du secteur public*, qui se veut un organisme de connaissances tourné vers l'avenir et dont l'objectif consiste à aider le PTI et TPSGC à s'acquitter de leurs différentes fonctions, à réaliser les objectifs du Ministère et à mettre l'accent sur les initiatives réalisées dans l'ensemble du gouvernement.

La mission de la division *Partenariats technologiques du secteur public* consiste à susciter et 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 Secteur des partenariats du gouvernement électronique (SPGE) 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, Partenariats secteur public et technologique  
Secteur des partenariats du gouvernement électronique  
Programme des télécommunications et de l'informatique  
Place du Portage, Phase III, 1A2  
11, rue Laurier, Hull (Québec) K1A 0S5*

*Courriel : [ptsp@pwgsc.gc.ca](mailto:ptsp@pwgsc.gc.ca)*



### 1.0 RÉSUMÉ

Plusieurs groupes de recherche, cabinets d'experts-conseils et organismes gouvernementaux participent à des sondages visant à évaluer les services gouvernementaux électroniques à l'échelle mondiale et les secteurs connexes.

Dans le présent document, nous passons en revue six de ces sondages, afin de préciser les raisons pour lesquelles le Canada se classe du premier au neuvième rangs, à savoir :

- Accenture (1<sup>er</sup> rang);
- Conference Board du Canada (2<sup>e</sup> rang);
- Office of e-Envoy du Royaume-Uni (3<sup>e</sup> rang);
- World Market Research et Université Brown (4<sup>e</sup> rang);
- Nations Unies (6<sup>e</sup> rang);
- The Economist Intelligence Unit (9<sup>e</sup> 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. Ainsi :

- le gouvernement électronique a une signification différente ou diverses priorités, selon l'auteur du sondage;
- dans les sondages, on fait appel à une portée, à des facteurs, à des indices, à des critères et à des coefficients de pondération différents;
- ces sondages visaient le palier de gouvernement central ou fédéral, et certains ne tenaient pas compte des services offerts par les autres paliers de gouvernement;
- certains sondages s'en remettaient à d'anciennes données socioéconomiques;

- certaines études respectaient un principe qui ne permet pas de différencier considérablement les pays sondés.

Malgré ces différences, le Canada s'est classé parmi les trois ou quatre premiers pays dans la plupart des sondages. Les milieux de la recherche ont reconnu presque à l'unanimité que le Canada est à l'avant-garde de la prestation des services axés sur les utilisateurs et que notre pays compte parmi les chefs de file mondiaux du gouvernement électronique.

### 2.0 CLASSEMENT DANS LE DOMAINE DU GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE

#### 2.1 Accenture : e-Government Leadership – Realizing the Vision (printemps 2002)

- **Portée** : gouvernement électronique
- **Objet** : opérations électroniques nationales et fédérales
- **Rang du Canada** : 1<sup>er</sup> sur 23

Il s'agissait du troisième sondage annuel d'Accenture sur le leadership dans le domaine du gouvernement électronique. Ce sondage visait à savoir comment les gouvernements de 23 pays réalisent leur vision pour le gouvernement en direct, afin de mesurer les progrès accomplis depuis le sondage de l'année précédente. Accenture voulait connaître les chefs de file et mettre en évidence les tendances de l'évolution dans le domaine du gouvernement électronique.

Dans chacun des 23 pays sélectionnés, les chercheurs ont testé les sites Web d'organismes gouvernementaux nationaux afin d'exécuter un ensemble d'opérations



### Partenariats secteur public et technologique

prédéterminées et de services nécessaires, généralement assurés par un gouvernement national. 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. On a classé les services dans trois catégories pour ce qui est du degré 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 169 services gouvernementaux nationaux dans neuf secteurs de services : les services de gestion des ressources humaines; la justice et la sécurité publique; les recettes; la défense; l'éducation; les transports et les véhicules automobiles; la réglementation et la démocratie; l'approvisionnement; et les services postaux. Pour plusieurs pays comme le Canada, certains aspects de tous les services sont offerts à un palier inférieur de gouvernement, par exemple un gouvernement d'État, provincial ou municipal. 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, puisque ces opérations relèvent de la compétence des provinces ou des municipalités.

Pour la deuxième année consécutive, le Canada s'est classé au premier rang et est considéré comme un « chef de file

innovant ». Il est talonné, dans l'ordre, par Singapour, les États-Unis, l'Australie, le Danemark et le Royaume-Uni. L'importance que consacre le Canada à la prestation de services axés sur les utilisateurs est l'un des principaux facteurs qui expliquent ce premier rang. Or, l'écart se referme rapidement entre le Canada et son concurrent le plus proche, Singapour.

Le rapport du sondage fait état d'une nouvelle tendance : l'adoption du principe de la gestion des relations avec la clientèle (GRC). À cause de son importance, ce principe est appelé à jouer un rôle plus considérable dans la structure de classement des sondages des prochaines années. Accenture définit ce principe comme un indicateur du perfectionnement de la prestation des services, qui permet aux citoyens de faire fructifier au maximum leur interaction en direct avec le gouvernement.

Si Accenture applique les mêmes critères d'évaluation dans son sondage de 2003, le Canada devra continuer de développer les éléments constitutifs de sa GRC et de promouvoir la confiance des citoyens dans l'utilisation des services électroniques du gouvernement afin de conserver son premier rang. Il devra aussi respecter un énoncé de vision concret et réalisable et des stratégies de mise en œuvre qui tiennent compte de principes valables pour l'ensemble du gouvernement et de la volonté d'innover en fonction des besoins des citoyens et des entreprises.

Accenture a lancé la première étape de son sondage annuel sur le gouvernement électronique. Elle commencera à analyser les sites Web au début de 2003. On prévoit que ce cabinet ajoutera des critères d'évaluation dans sa matrice d'essai. Ces nouveaux critères permettront sans doute d'évaluer la



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

---

### Partenariats secteur public et technologique

progression de la GRC et l'utilisation des technologies à venir, par exemple la notion de gouvernement omniprésent. Dans le cadre de ce nouveau principe, on fait appel au commerce électronique sans fil, au commerce électronique par téléordinateur, au commerce électronique parlé et au commerce électronique silencieux.

### **2.2 Conference Board du Canada : Pursuing Excellence through Connectedness (juin 2002)**

- **Portée :** connexité
- **Objet :** TIC
- **Rang du Canada :** 2<sup>e</sup> sur 10

Ce rapport est le troisième d'une série annuelle qui vise à quantifier les progrès accomplis par le Canada dans le domaine de la connexité et à les comparer à ceux de neuf autres pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui ont, comme le Canada, une économie ouverte et industrialisée. Les pays sondés comprennent les pays du G7, l'Australie, la Finlande et la Suède, groupe que l'on appelle les « 10-e ».

La connexité est définie comme « la disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et des services connexes pour faciliter la communication, les échanges et les transactions ». Pour mesurer la progression de ce principe, le Conference Board du Canada a élaboré un indice regroupant quatre catégories : la disponibilité (offre de produits de TIC), le rayonnement (demande de produits et de services de TIC), le prix et l'utilisation (nombre d'heures réelles consacrées en direct, nombre de transactions

et recettes produites sur Internet). Cet organisme a ensuite sélectionné des indicateurs et attribué des coefficients de pondération en collaboration avec un comité international d'experts, constitué de chercheurs, d'analystes et de cadres chevronnés exerçant leurs activités dans le domaine des TIC. Pour que le classement soit valable, il faut réunir des données internationales crédibles et comparables, datant d'une période comprise entre six et 18 mois à partir de la date de la compilation du sondage du Conference Board.

Selon cette recherche et cette analyse, le Canada se classe au deuxième rang dans le domaine de la connexité, derrière les États-Unis et avant la Suède, la Finlande et le Royaume-Uni.

L'une des recommandations du rapport consiste à faire participer tous les secteurs de la société dans le domaine de la connexité. Le Conference Board recommande vivement que les Canadiens et les Canadiennes adoptent une application plus perfectionnée des TIC, pour se consacrer à l'achat et à l'apprentissage en direct, au lieu de se contenter de fureter sur des sites. Il faut tenir compte de différents facteurs avant de décider de donner suite à cette recommandation :

- les professionnels de l'éducation et de la santé devront investir dans la création et la mise à jour du contenu en direct;
- les entreprises canadiennes devront mieux intégrer les TIC dans leurs opérations commerciales, en remplaçant les ventes sur Internet par la gestion de la chaîne d'approvisionnement et par d'autres opérations de commerce électronique;
- les PME pourront améliorer leurs activités et leur marché existants en se lançant dans le commerce sur le Web;



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

### Partenariats secteur public et technologique

- le gouvernement du Canada devrait continuer de se pencher sur les politiques et les programmes qui permettront de placer sur un pied d'égalité tous les Canadiens et toutes les Canadiennes pour ce qui est de l'accès au commerce électronique, sans égard à leur revenu ou à l'endroit où ils se trouvent, pour que le Canada devienne le pays le plus branché du monde.

À la fin de ce rapport, on propose des conseils intéressants pour permettre au Canada de rester un chef de file dans le domaine de la connexité, par exemple en cernant les points à améliorer. Ainsi, le Canada devançait les États-Unis pour ce qui est du rayonnement, mais suivait ce pays en ce qui concerne la disponibilité et les prix. Les décideurs canadiens peuvent s'inspirer de cette information pour mesurer les progrès accomplis par notre pays et décider de produire des résultats pour combler ces écarts.

### **2.3 Office of e-Envoy et Department of Trade and Industry du Royaume-Uni : International e-Economy Benchmarking, The World's Most Effective Policies For The e-Economy (novembre 2002)**

- **Portée :** commerce électronique
- **Objet :** progression du Royaume-Uni
- **Rang du Canada :** 3<sup>e</sup> sur 10

Ce sondage, parrainé par le gouvernement du Royaume-Uni, visait à faire l'analyse comparative du succès de ce pays dans la réalisation de la déclaration faite en 1999 par le premier ministre du Royaume-Uni, qui entendait faire de ce pays « le meilleur environnement dans le monde pour le

commerce électronique » d'ici 2002. On a demandé au cabinet de recherche Booz Allen Hamilton d'effectuer le sondage et de comparer le Royaume-Uni à ses huit premiers concurrents internationaux, à savoir les autres pays du G7, de même que l'Australie et la Suède.

Dans le cadre de cette recherche, le commerce électronique, ou économie électronique, s'entend du « système dynamique d'échanges entre les citoyens, les entreprises et le gouvernement d'un pays, en misant sur la technologie en direct pour produire des avantages socioéconomiques ». Ce sondage quantitatif portait sur quatre catégories (commerce électronique et *environnement* du gouvernement électronique, *état de préparation* du pays, *adoption et utilisation* du commerce électronique parmi les intervenants et *impact* sur les intervenants, ou taux d'adoption), de même que sur trois grands groupes d'intervenants (les citoyens, les entreprises et le gouvernement).

Les différents ministères du Royaume-Uni constituaient les sources d'information de l'analyse comparative. À l'échelle internationale, ce cabinet de recherche a pu réunir des données auprès de chacun des organismes homologues de l'Office of e-Envoy, du personnel des ambassades du Royaume-Uni et des responsables de l'élaboration des politiques dans plus de 30 organismes du secteur public et du secteur privé. Au Canada, ce cabinet a contacté le Groupe de travail sur le commerce électronique d'Industrie Canada.

Le Canada s'est classé au troisième rang, dans l'ensemble, parmi les neuf pays sondés, après les États-Unis et le Royaume-Uni. On dit que, dans l'ensemble, il est un chef de file dans différentes catégories, par exemple dans



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

---

### Partenariats secteur public et technologique

son environnement de commerce électronique (infrastructures et politiques), dans l'état de préparation des citoyens et l'adoption du commerce électronique, dans le gouvernement électronique, de même que dans l'état de préparation du gouvernement et l'utilisation qu'il fait du commerce électronique.

En ce qui concerne l'efficacité des politiques, l'Office of e-Envoy du Royaume-Uni reconnaît, dans son rapport, que le Canada a été l'un des pionniers dans la prestation de services axés sur les utilisateurs et qu'il connaît par conséquent un taux d'adoption élevé. Le recours massif à des sondages auprès des clients et à des groupes de discussion est le principal facteur de réussite mis en évidence dans ce rapport. En outre, les auteurs de ce rapport reconnaissent l'importance de la politique du Canada qui vise à améliorer l'étendue et la qualité des infrastructures nationales, qui permettent d'offrir aux citoyens, soit aux entreprises comme aux particuliers, les prix les plus avantageux pour l'utilisation de la largeur de bande et la plus grande disponibilité qui soit dans cette largeur de bande, parmi le groupe repère. On a également fait savoir que le gouvernement avait joué un rôle stratégique utile en établissant une interface avec les intervenants du secteur privé.

L'impact produit sur les citoyens, l'état de préparation des entreprises, le taux d'adoption et les incidences sur les entreprises constituent les points à améliorer. Pour combler l'écart dans ces catégories, les gouvernements et les entreprises du Canada devraient examiner les possibilités de recourir à des applications de commerce électronique transactionnel perfectionnées et d'intégrer d'autres processus en direct, par exemple la gestion des relations avec la clientèle ou la gestion de la chaîne

d'approvisionnement. Le Canada devrait également amener les citoyens et les entreprises à changer leur comportement dans l'utilisation du commerce électronique, par exemple leurs habitudes de dépenses, de télétravail, de promotion commerciale, de recrutement et d'apprentissage.

### 2.4 World Markets Research Center et Université Brown : Global E-Government Survey (septembre 2001)

- **Portée :** gouvernement électronique
- **Objet :** transactions et information de bout en bout
- **Rang du Canada :** 4<sup>e</sup> sur 196

Ce rapport américain est le fruit du premier sondage annuel effectué par le World Markets Research Centre sur les sites Web gouvernementaux. Cette analyse a été réalisée durant l'été 2001 à l'Université Brown, à Providence (Rhode Island).

L'objectif de ce sondage consistait à mesurer et à comparer le gouvernement électronique, soit la diffusion en direct de l'information et des services, parmi 196 pays. 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, les bureaux des cabinets ministériels et les grands organismes assurant les fonctions cruciales du gouvernement, par exemple la santé, les services de gestion des 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 28 fonctions portant sur la disponibilité de



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

### Partenariats secteur public et technologique

l'information, la prestation des services et l'accès public. Voici les fonctions évaluées : publications en direct, bases de données en direct, liens externes avec les sites non gouvernementaux, audioclips; vidéoclips, langues ou traduction des langues étrangères, publicité commerciale, paiements ou droits d'utilisation, index thématique, accès pour les personnes handicapées, politique sur la protection des renseignements personnels, fonction de sécurité, présence des services en direct, nombre de services, liens avec un portail de services gouvernementaux, signature numérique, paiements par carte de crédit, adresses de courriel, fonctions de recherche, formulaire de commentaires ou site de messagerie en temps réel, diffusion des événements, mise à jour automatique des courriels et existence de la version anglaise du site Web.

Cette analyse a porté sur le nombre et la nature des services offerts en direct, mais seulement dans les cas où on pouvait offrir un service entièrement 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.

Dans l'ensemble, le Canada s'est classé au quatrième rang, après les États-Unis, Taiwan et l'Australie. L'accès aux publications, sa politique sur la protection des renseignements personnels et ses bases de données consultables comptent parmi ses points forts. Parmi les points à améliorer, il faut offrir des services en direct de bout en bout, adopter une politique sur la sécurité et rendre les sites plus accessibles pour les personnes handicapées.

Il est intéressant de préciser que le Gartner Group a publié un document sur ce sondage, dans lequel il affirme qu'à son avis, on a

négligé trop de facteurs essentiels et qu'on a donc mal évalué les progrès accomplis par différents pays dans le cadre du gouvernement électronique. Ce groupe s'inquiète en particulier du cadre de comparaison utilisé par le World Market Research Centre, qui ne tient pas compte de l'envergure et de la profondeur du rayonnement du gouvernement électronique.

### 2.5 Division de l'économie et de l'administration publiques des Nations Unies et American Society for Public Administration : Benchmarking E-Government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States (mai 2002)

- **Portée :** gouvernement électronique
- **Objet :** présence officielle en direct, infrastructure des TIC et capacité de gestion des ressources humaines
- **Rang du Canada :** 6<sup>e</sup> sur 190

Cette étude réalisée en collaboration visait à analyser les principes, les progrès et l'engagement des 190 États membres des Nations Unies dans le domaine du gouvernement électronique en 2001. Pour les besoins de cette étude, le gouvernement électronique est défini comme « l'utilisation du réseau Internet et du Web pour offrir l'information et les services du gouvernement aux citoyens ».

Cette étude visait à définir objectivement l'environnement du gouvernement électronique des pays visés et à démontrer leur capacité de soutenir le développement en direct. Pour ce faire, on a utilisé un indice quantitatif du gouvernement électronique, qui



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

---

### Partenariats secteur public et technologique

tient compte de la présence officielle en direct des pays, qui évalue leur infrastructure de télécommunications et qui analyse leur capacité de développement humain.

On a appliqué deux méthodes. On a d'abord analysé les sites Web des gouvernements nationaux en fonction de la disponibilité du contenu et des services auxquels le citoyen moyen fait vraisemblablement le plus appel. La présence – ou l'absence – de certaines fonctions déterminait le niveau de progression des pays. Puis, on a analysé des statistiques socioéconomiques déjà publiées, en comparant l'infrastructure des TIC et la capacité de développement humain de 144 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 nettement supérieur à la moyenne globale, soit 1,62.

Dans ce rapport, le Canada s'est inscrit au sixième rang, sur un pied d'égalité avec le Royaume-Uni. Toutefois, il est intéressant de noter que les pays dominants ont obtenu des notes très proches.

1. États-Unis	3,11
2. Australie	2,60
3. Nouvelle-Zélande	2,59
4. Singapour	2,58
5. Norvège	2,55
6. Canada	2,52
7. Royaume-Uni	2,52
8. Pays-Bas	2,51
9. Danemark	2,47
10. Allemagne	2,46

Ce sondage a révélé que le Canada profite d'un apport ininterrompu de technologie, de capital humain et de ressources gouvernementales. Selon cette analyse, les portails et les passerelles des sites Web constituent les points d'accès privilégiés, puisqu'ils permettent de gérer le contenu et d'équilibrer l'information fournie, tout en continuant de cibler le consommateur. Dans ce sondage, on faisait savoir que le Site du Canada constitue un excellent exemple de portail d'accès unique et représentait 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 qui soient aux citoyens canadiens et aux utilisateurs à l'étranger.

De plus, dans ce rapport, on fait observer qu'en 2001, le gouvernement du Canada a excellé dans les mises à niveau et les améliorations, surtout dans le domaine de la gestion des relations avec la clientèle. La coordination interministérielle, souvent dirigée par le Conseil du Trésor, était évoquée comme l'un des facteurs essentiels de réussite possible.

Pour conserver son leadership, le Canada devra continuer de promouvoir l'acceptation et l'utilisation des programmes du gouvernement électronique dans le grand



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

### Partenariats secteur public et technologique

public. La propension à centrer les projets et les ressources budgétaires du gouvernement électronique sur les services externes ou publics, avant de se doter d'une capacité administrative interne pour appuyer ce genre d'initiative, constitue un autre motif de préoccupation répandu dans un certain nombre de pays. Ce problème pourrait limiter la capacité de soutien dont dispose le gouvernement pour s'acquitter des nouvelles responsabilités créées par le gouvernement électronique et pourrait donc nuire à la prestation des services en direct.

#### **2.6 Economist Intelligence Unit: e-Readiness Rankings (juillet 2002)**

- **Portée :** préparation électronique
- **Objet :** marchés et débouchés commerciaux dans le secteur des TIC
- **Rang du Canada :** 9<sup>e</sup> sur 60

La préparation électronique est un critère de classement élaboré par l' Economist Intelligence Unit en collaboration avec IBM. 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 neuvième rang, après les États-Unis, les



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

---

### Partenariats secteur public et technologique

Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Suisse, la Suède, l'Australie, le Danemark et l'Allemagne. Toutefois, comme on le constate dans l'étude des Nations Unies, les notes des 14 premiers pays sont très proches, puisqu'elles sont comprises entre 8,41 pour le premier pays – soit les États-Unis – et 8,23 pour le Canada. En fait, si on prévoit une marge d'erreur de 0,1 % à 5 %, n'importe lequel des 14 premiers pays pourrait être un chef de file mondial.

L'utilisation d'Internet par les consommateurs et les entreprises de même que la stabilité économique et politique de notre pays et son ouverture à l'investissement étranger constituent les principaux facteurs qui expliquent que le Canada se classe parmi les dix premiers pays.

### 3.0 CONCLUSION

Les sondages sur le gouvernement électronique examinés dans ce document visent à faire l'analyse comparative des politiques sur la prestation des services électroniques des pays. Ces sondages permettent de mettre en évidence le rythme de la mise en œuvre des services du gouvernement électronique et ont tendance à en mesurer la quantité, plutôt que la qualité. Pour ce faire, on a réuni des données sur le nombre de services offerts et leur rythme de croissance, par opposition à leur efficacité, à leur pertinence pour le public cible, à leur utilisation par la population visée, au rendement du capital investi (RCI) et à l'amélioration des processus.

Selon la plupart des sondages comparatifs, les facteurs géographiques et économiques du Canada ont constitué de solides aimants pour les initiatives déjà réalisées et, dans l'ensemble, ce pays se classe toujours parmi les chefs de file mondiaux. Cette réalité témoigne de la disponibilité comparativement

élevée des infrastructures nationales des technologies de l'information et de la communication, du perfectionnement de plusieurs initiatives du gouvernement en direct, ainsi que de la volonté du Canada d'offrir des services électroniques axés sur les utilisateurs. Les sondages dans lesquels le Canada réussit moins bien portent essentiellement sur les transactions en direct de bout en bout au palier fédéral, par opposition à l'envergure et à la profondeur des services et de l'information offerts.

Pour mesurer la qualité des services du gouvernement électronique, il faut procéder à une évaluation de la stratégie. Cette évaluation fait appel à un cadre évaluatif différent de ceux qu'on utilise dans les sondages comparatifs. Ce cadre permet aux ministères et aux organismes d'examiner leurs stratégies, leurs réalisations et leur perfectionnement continu dans le domaine du gouvernement électronique, en plus de les analyser pour savoir s'ils répondent aux besoins et aux priorités essentiels pour les citoyens qu'ils servent.

Comme l'affirme l'auteur d'un article publié récemment dans *Hillwatch* (« Weighing E-Government »), notre gouvernement fédéral est plus avancé que bien d'autres gouvernements dans les efforts consacrés au règlement des problèmes de la mesure du rendement et du RCI. Cette réalité témoigne de la volonté du Canada d'offrir, sous la gouverne de la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor, un éventail de politiques, d'outils et de lignes directrices que les ministères et les organismes peuvent utiliser et adapter pour s'autoévaluer. L'initiative pour la présentation et l'exploitation uniformes, l'amélioration de l'accessibilité des sites Web du gouvernement fédéral et le recours à des groupes de discussion et à des



études sur l'utilisabilité comptent parmi les politiques et les lignes directrices fructueuses.

Dans le même ordre d'idées, le Gartner Group a publié, sous le titre « Framework for E-Government Strategy Assessment », un cadre qui apporte aux gouvernements des lignes directrices utiles pour réévaluer leurs stratégies sous l'angle des services offerts aux commettants, de l'efficacité opérationnelle et du rendement politique. Ce cadre a été élaboré dans le contexte de la baisse des recettes et parce qu'on s'était rendu compte que certains des premiers objectifs du gouvernement électronique étaient trop ambitieux dans le contexte actuel.

Ces dernières lignes directrices pour l'évaluation aideront les pays les plus développés à continuer de progresser dans la phase nouvelle et plus complexe du processus de transformation du gouvernement électronique. Pour ces pays, il s'agit non plus d'automatiser les relations externes – ou le visage public des gouvernements –, mais plutôt de transformer les rouages internes des gouvernements : relations intergouvernementales, interorganisationnelles et, le cas échéant, entre les différents paliers de gouvernement. 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.





Figure 1.0 Tour d'horizon

<i>Parrains</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	Disponibilité de transactions en direct nationales et fédérales	Du 7 au 18 janvier 2002	23	1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestation de services axés sur l'utilisateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• GRC</li></ul>
Conference Board du Canada	Connexité	Disponibilité et utilisation des technologies de l'information et de la communication	Données 2000-2001	10	2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rayonnement (demande exprimée pour les produits et les services de TIC)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adoption des TIC par les Canadiens</li><li>• Disponibilité et prix des produits de TIC</li></ul>



## Sondages sur le gouvernement électronique à l'échelle internationale : tour d'horizon

Partenariats secteur public et technologique

<i>Parrains</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>
Office of e-Envoy du Royaume-Uni	Commerce électronique	Progrès accompli par le Royaume-Uni : disponibilité et utilisation de la technologie en direct pour le commerce électronique	Mars-juillet 2002	10	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructures et politiques du commerce électronique</li> <li>• Préparation des citoyens et taux d'adoption</li> <li>• Gouvernement électronique</li> <li>• Prestation de services axés sur les utilisateurs</li> <li>• Préparation du gouvernement et utilisation par le gouvernement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact sur les citoyens</li> <li>• Préparation des entreprises, adoption et impact</li> <li>• Applications transactionnelles de commerce électronique : GRC et gestion de la chaîne d'approvisionnement</li> </ul>
World Market Research Centre et Université Brown	Gouvernement électronique	Diffusion en direct d'information et de services de bout en bout sur les sites Web des gouvernements nationaux	Été 2001	196	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès des citoyens aux publications</li> <li>• Politique sur la protection des renseignements personnels</li> <li>• Bases de données consultables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services en direct de bout en bout</li> <li>• Politique sur la sécurité</li> <li>• Accessibilité pour les personnes handicapées</li> </ul>



<i>Parrains</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	Présence nationale officielle en direct, infrastructures de télécommunications et capacité de développement humain	Mai-juillet et octobre-décembre 2001	190	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site du Canada</li> <li>• Améliorations apportées à la GRC</li> <li>• Coordination interministérielle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptation et utilisation des programmes du gouvernement électronique par le grand public</li> <li>• Capacité administrative interne, dont les ressources humaines et budgétaires</li> </ul>
Economist Intelligence Unit	Préparation électronique	Propension de la conjoncture économique pour les perspectives commerciales	Printemps 2002	60	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation d'Internet par les consommateurs et les entreprises</li> <li>• Stabilité économique et politique</li> <li>• Ouverture aux investissements étrangers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Cet organisme ne signale aucun point spécifique à améliorer.)</li> </ul>



## Bibliographie

Accenture. *eGovernment Leadership – Realizing the Vision*. Government Executive Series. [N.p.] : Accenture, avril 2002.

Booz, Allen, Hamilton. *International e-Economy Benchmarking, The World's Most Effective Policies For The e-Economy*. Londres, Angleterre : Booz Allen Hamilton, novembre 2002.

Di Maio, Andrea et Gregg Kreizman. "E-Government Ranking Survey is Meaningless". Chicago, É.-U. : Gartner Group, 22 octobre 2001.

Di Maio, Andrea et coll. "The Gartner Framework for E-Government Strategy Assessment". Chicago, É.-U. : Gartner Group, 8 mars 2002.

Gagnon, Natalie, Goshu Adane Gebremichael et Brian Guthrie. *Pursuing Excellence Through Connectedness – Canada's Quest for Global Best*. Ottawa : Conference Board du Canada, juin 2002.

Nations Unies. Division de l'économie et de l'administration publiques et American Society for Public Administration. *Benchmarking E-Government: A global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States*. New York : Nations Unies, mai 2002.

World Markets Research Centre et Université Brown. *Global E-Government Survey*. [N.p.] : É.-U. World Markets Research Centre, septembre 2001.

"The Economist Intelligence Unit e-readiness rankings." [Article en direct en html] [[www.ebusinessforum.com](http://www.ebusinessforum.com)] [Identifiant No. 5768] [N.p.] : Economist Intelligence Unit, 12 juillet 2002.

"Weighing E-Government." [Article en direct en html] [[www.hillwatch.com](http://www.hillwatch.com)] [N.p.] : Hillwatch Publications, 28 janvier 2003.