



L'évolution des technologies de l'information et des communications permet aujourd'hui à l'État d'offrir une prestation de services qui autrefois était inimaginable. L'information est au centre de l'activité gouvernementale : la façon de la transmettre conditionne en grande partie l'efficacité du gouvernement. Mais le projet de gouvernement en ligne ne se réduit pas à une utilisation des TIC pour poursuivre de façon traditionnelle les activités gouvernementales.

Le projet de gouvernement en ligne implique une modification en profondeur de la manière de faire du gouvernement, en orientant les actions gouvernementales en fonction des besoins des citoyens et des entreprises. C'est dans l'amélioration du service aux citoyens qu'il faut trouver la justification à toute cette démarche. Les programmes mis de l'avant doivent être choisis en réponse à un besoin du client, citoyen ou entreprise. Dans ce contexte, les TIC ne sont qu'un moyen permettant cette transformation des relations entre les citoyens et l'État : en aucun cas elles ne doivent constituer une fin en soi. Ce projet de gouvernement en ligne touche également plusieurs autres sphères de la société : l'économie, l'emploi, le développement des régions et la diversité culturelle ne sont que quelques exemples témoignant de l'ampleur de la portée de l'usage accru des TIC.

Ainsi, une utilisation accrue des TIC nécessite des changements majeurs au sein des administrations publiques et de la société en général, ces changements ayant, comme nous l'avons vu dans les pages précédentes, actuellement cours dans la majorité des pays de l'OCDE. Non seulement ce virage est-il nécessaire afin de faire face à la nouvelle réalité démographique et à la compétitivité mondiale, mais il semble qu'il corresponde, au Québec comme ailleurs, à un vœu de nos concitoyens.

Comme le confirme une enquête menée par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) au cours de l'année 2003 auprès des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes du Québec, les Québécois souhaitent que l'Internet occupe une place croissante dans leur vie personnelle et professionnelle, 60 % des adultes québécois utilisant déjà l'Internet de façon régulière¹⁵. Le projet québécois de gouvernement en ligne s'inscrit donc dans la foulée de cette volonté collective.

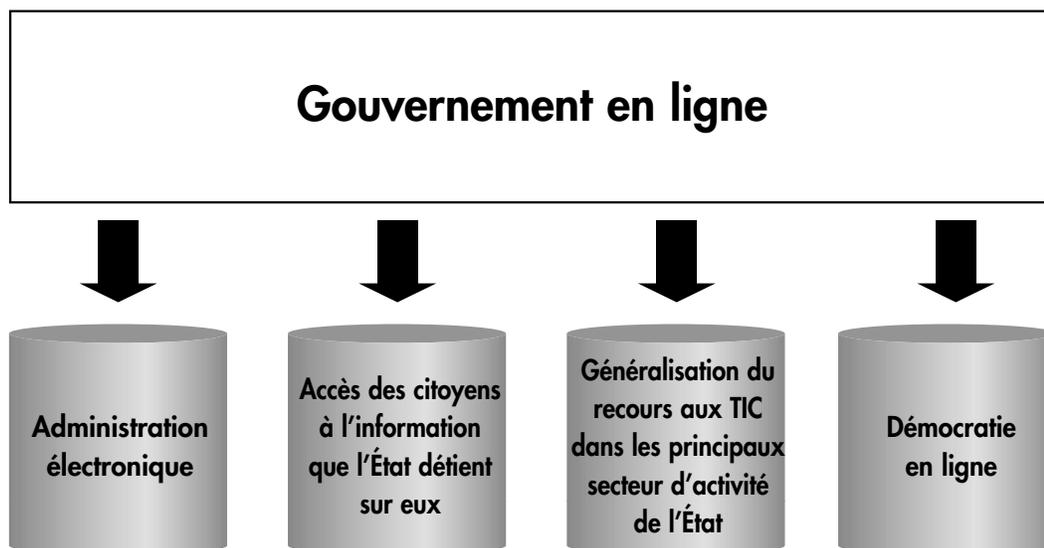
Ce projet de gouvernement en ligne s'articule autour de quatre grands axes (voir schéma 3, page 44) :

- la mise en place d'une administration électronique, où il est nécessaire d'orienter les services gouvernementaux vers les besoins du citoyen et de l'entreprise;
- l'accès des citoyens et des entreprises à l'information que l'État détient sur eux;
- la généralisation du recours aux TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État, soit la Santé, l'Éducation et la Justice, cette généralisation devant aussi trouver application au sein des régions et des municipalités;
- l'amélioration des processus démocratiques et de l'imputabilité du gouvernement grâce aux nouvelles pratiques offertes par les TIC (forums de débats, consultation, transparence des décisions).

¹⁵ Cette tendance semble se refléter aussi au niveau canadien, 73 % des adultes canadiens considérant qu'Internet est une composante essentielle de leur vie (CyberTENDANCES, novembre 2003).



Schéma 3 : Les quatre axes du gouvernement en ligne



Le Québec est déjà à l'ère de l'Internet

- Au début 2004, 60 % des adultes québécois utilisent Internet (3,5 millions) (CEFRIO-NeTendances);
- 1,8 million d'adultes utilisent Internet au travail et environ 3 millions ont accès à Internet à leur foyer (CEFRIO-NeTendances);
- 80 % des entreprises de cinq employés et plus sont branchées (CEFRIO-NetGouv 2003).

Les sites gouvernementaux : des ressources utilisées

Selon le CEFRIO (NetGouv 2003), les sites gouvernementaux québécois ont été consultés au moins une fois par :

- 57 % des entreprises;
- 35 % des citoyens;
- 38 % des travailleurs autonomes.

De plus, selon une enquête de Taylor Nelson Sofres, menée en collaboration avec Léger Marketing (2003), 51 % du total de la population adulte canadienne a utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des 12 derniers mois.



1. L'administration électronique

Le portail unique de services gouvernementaux

L'administration électronique consiste à présenter l'information suivant une logique qui correspond à celle des utilisateurs, des citoyens ou des entreprises, et non à celle de la structure gouvernementale, en leur offrant une information accessible et des applications électroniques conviviales.

Actuellement, tous les ministères ou les organismes gouvernementaux disposent de sites Web qui regroupent des milliers de pages et qui donnent une information assez complète sur les programmes, les services et les activités. Cependant, le citoyen ou l'entreprise aux prises avec un problème devra chercher à travers toutes ces pages Web pour trouver les informations pertinentes, lesquelles sont généralement réparties dans plus d'un site. Mis à part quelques tentatives menées par Communication-Québec, force est de constater, en naviguant à travers les pages Web gouvernementales, que chaque ministère ou organisme fonctionne encore de façon cloisonnée, en silo.



« Bébé arrive » : un exemple de panier de services du portail gouvernemental (Communication-Québec), www.gouv.qc.ca

Communication-Québec a déjà entrepris de regrouper quelques services en fonction de grands thèmes qui correspondent à des étapes du cycle de vie d'un citoyen, qu'il s'agisse d'une naissance, d'un décès, d'un déménagement, d'une séparation ou d'un sinistre. Cette initiative est un premier pas en vue de « briser les silos » traditionnels et d'adopter une vision horizontale de la prestation de services aux citoyens. Par exemple, le panier de services « Bébé arrive » regroupe des informations sur les congés parentaux, l'aide financière aux parents, les garderies, les prestations spéciales d'assurance-emploi, l'inscription et l'enregistrement des bébés, et assure les liens nécessaires vers les sites Internet du gouvernement fédéral, au besoin. Certaines demandes peuvent être faites en ligne, selon un mode transactionnel. Le panier de services regroupe de plus des informations d'ordre général sur la filiation parent-enfant et sur la santé de la mère et du bébé.

Pour mieux répondre aux besoins, le gouvernement du Québec créera un portail unique de services gouvernementaux auquel les citoyens ou les entreprises pourront s'adresser pour obtenir des réponses à leurs questions. Les services gouvernementaux ne seront plus organisés en fonction des missions des ministères, mais plutôt selon les besoins des citoyens et des entreprises. Les services seront ainsi regroupés selon deux axes principaux, soit en fonction du cycle de vie du citoyen (naissance, études, retraite, etc.) ou des entreprises (démarrage, fusion, acquisition, etc.) et en fonction de thématiques ou de clientèles particulières (entreprises, jeunesse, éducation, justice, etc.). La possibilité d'accéder au service en passant par les sites des ministères et organismes demeurera. Les citoyens n'auront ainsi plus à tenir compte de la complexité du fonctionnement gouvernemental pour trouver réponse à leurs demandes. Ils obtiendront une réponse simple et globale. C'est le système, ou les fonctionnalités d'arrière-boutique, qui se chargera de faire les recherches pour le citoyen dans les différentes bases de données des ministères ou organismes, afin de faire ressortir l'information demandée. D'autre part, les informations demandées par le gouvernement, lors d'un changement d'adresse par exemple, n'auront plus à être fournies plusieurs fois par le citoyen ou l'entreprise: c'est le système qui se chargera de traiter l'information et de la rendre disponible par les différentes prestations de services.



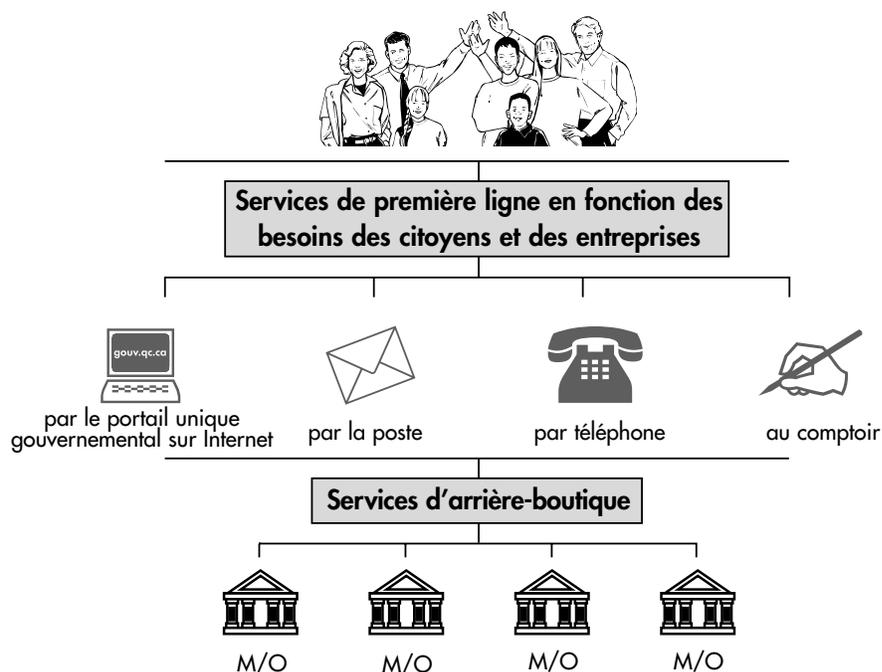
UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

Ce portail unique comprendra aussi des espaces thématiques, organisés en fonction de thèmes spécifiques. On pense par exemple à un espace Entreprise, qui est déjà en voie de réalisation, ou à un espace Jeunesse.

Certains des sites gouvernementaux actuels sont déjà transactionnels, c'est-à-dire que les citoyens ou les entreprises peuvent y remplir directement des formulaires voire, comme c'est le cas avec « Clic Revenu », acquitter en ligne leurs dûs envers le gouvernement. Nous voulons que ce qui est aujourd'hui l'exception devienne la règle, et que la majorité des transactions entre le citoyen ou les entreprises et le gouvernement puisse se faire en ligne.

Plusieurs voies d'accès permettront d'avoir recours à une porte d'entrée unique vers les services gouvernementaux, qu'il s'agisse de l'Internet ou des moyens plus traditionnels, tels les comptoirs de services, la poste ou le téléphone (voir schéma 4, ci-dessous). La création de centres multiservices offrant des services au comptoir et des services téléphoniques sur tout le territoire québécois est la voie à privilégier afin de tenir compte des besoins et des préférences de tous les citoyens (les centres de Communication-Québec et les Centres locaux d'emploi semblant constituer un réseau privilégié à cet égard¹⁶). Il demeure toutefois souhaitable que l'Internet devienne le principal accès aux services gouvernementaux, à travers le portail gouvernemental unique (voir schéma 5, page 48).

Schéma 4 : Plusieurs voies d'accès pour les services gouvernementaux



¹⁶ Nous reviendrons à la constitution d'un réseau de centres multiservices au chapitre 3.



Quelques sites déjà transactionnels : l'exemple de Clic Revenu (www.revenu.gouv.qc.ca)

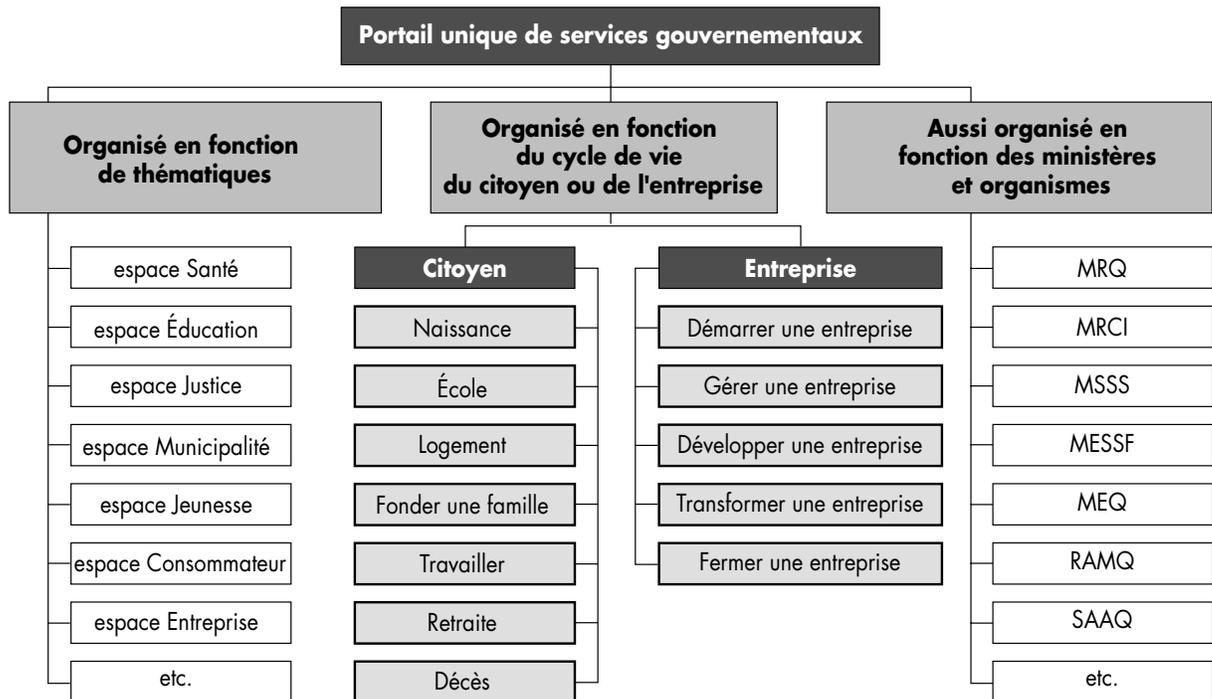
Dans la volonté de faciliter les relations entre les entreprises et l'État, et en particulier d'alléger les processus administratifs auxquels elles doivent s'astreindre, le ministère du Revenu a mis sur pied le service électronique transactionnel Clic Revenu. Ce service donne aux entreprises la possibilité de consulter leur dossier en ligne et de transmettre les informations demandées relativement aux impôts et aux taxes. Les données ainsi transmises sont validées en direct, et l'acquiescement, pour certains, des paiements en ligne (selon l'institution financière avec laquelle l'entreprise fait affaire) est accessible. Ce système, qui repose sur un processus d'identification sécurisé, permet ainsi d'améliorer la qualité de l'information transmise et de réduire les délais de traitement, ce qui se traduit, en bout de piste, par des économies substantielles de temps et d'argent, à la fois pour le gouvernement et pour les entreprises elles-mêmes.

L'administration en ligne va impliquer une modification profonde du fonctionnement de l'administration gouvernementale. L'information devra circuler à travers les barrières traditionnelles que forment les structures ministérielles et celles des grandes sociétés d'État. D'une structure verticale, centrée sur une répartition des compétences parmi les dispensateurs de services gouvernementaux, on passera à une structure horizontale, axée sur les besoins du demandeur et sur la nécessité de lui fournir une réponse cohérente et unifiée. Les employés de l'État doivent être partie prenante de cette mutation.

Toujours dans l'optique d'offrir des services qui répondent mieux aux besoins des citoyens et des entreprises, le portail unique de services gouvernementaux doit, à moyen terme, intégrer les services offerts par les autres paliers de gouvernement. Ainsi, nous entendons donner la possibilité aux citoyens, via le portail central, de procéder à une recherche qui intégrera aussi les services de proximité. Ces services sont ceux qui font partie du quotidien des citoyens, et qui sont offerts par des administrations publiques qui offrent des services directs aux citoyens et aux entreprises, telles les municipalités. Un citoyen pourrait alors localiser, sur une carte géographique, le lieu de son domicile, et ainsi accéder à un espace de proximité, celui-ci permettant d'accéder à des liens qui mènent autant à des services municipaux qu'à ceux des ressources communautaires du milieu.



Schéma 5 : Portail unique de services gouvernementaux



Un exemple de portail de proximité : Arrondissement.com (www.arrondissement.com)

Le site [arrondissement.com](http://www.arrondissement.com), ayant vu le jour entre autres grâce à un appui financier du Fonds de l'autoroute de l'information du gouvernement québécois, est un portail qui s'adresse aux résidents des arrondissements de la Ville de Montréal. Le site a la particularité de présenter les services de toutes les juridictions, autant municipale que provinciale et fédérale, en plus d'intégrer les ressources des secteurs communautaires et commerciaux d'un arrondissement donné. Les citoyens peuvent faire leur recherche à partir d'une dizaine de thématiques : emploi, famille, logement, santé, culture, etc. L'information est puisée à même les sites des différentes administrations publiques, puis présentée de façon conviviale dans le portail. L'utilisateur n'a donc pas à savoir de quelle administration relève un service en particulier. Avantage notable, les mises à jour des sections commerciales et communautaires sont assurées par les organismes eux-mêmes, qui ont accès aux applicatifs de gestion du site à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe.



Comment arrondissement.com peut vous faciliter la vie : l'exemple de Marie-Ève

Marie-Ève, 34 ans, a décidé de prendre sa santé en main. Elle se rend sur le portail d'arrondissement.com afin de connaître les activités sportives offertes par le centre de loisirs le plus proche. En cliquant sur l'onglet santé, elle obtient la liste de tous les programmes offerts en vue de cesser de fumer. Au passage, elle découvre un forum de discussion sur le sujet et consulte les astuces de personnes qui, comme elle, entreprennent cette démarche. Elle clique sur le lien « J'arrête : J'y gagne » et est ensuite redirigée vers ce site pour être en mesure de s'inscrire. De retour sur le site d'arrondissement.com, elle consulte une rubrique sur le végétarisme et note la date d'une conférence à venir sur le sujet, au centre communautaire le plus proche, événement annoncé dans la rubrique « calendrier ». C'est ça, l'avantage de arrondissement.com !

2. Accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux : la page citoyen « Mes infos gouv »

L'État détient une foule d'informations qui appartiennent, de fait, aux citoyens et aux entreprises. Le projet de gouvernement en ligne vise une meilleure transparence de ces informations. L'accès à ces informations s'avère particulièrement pertinent lorsqu'un citoyen ou une entreprise désire se prévaloir d'un service gouvernemental. Ainsi, il faut rendre possible aux citoyens et aux entreprises l'accès aux informations que l'État détient sur eux.

Après s'être correctement identifié, le citoyen pourrait avoir accès aux informations dont il a besoin, parmi tous les renseignements personnels détenus sur lui par le gouvernement, qu'il s'agisse de son adresse, de son permis de conduire, de ses dossiers médicaux, de l'état d'avancement d'une demande de bourse, etc. De même, l'entreprise pourrait avoir accès aux renseignements qui la concernent, tels l'état d'une demande de subvention ou le degré d'avancement d'une demande de permis. Tel que déjà mentionné, certains sites ministériels, en particulier celui du ministère du Revenu, permettent déjà aux entreprises d'avoir accès à leur dossier fiscal. Il s'agit ici de généraliser la démarche et de permettre ces possibilités d'accès à partir d'un même site Internet. C'est ce qui est suggéré ici, grâce à la page citoyen « Mes infos gouv ».

La page citoyen « Mes infos gouv » (voir schéma 6, page 50) permettra ainsi au citoyen de consulter les informations qui le concernent et qui sont détenues par les ministères et organismes. À titre d'exemple, il est certes intéressant, pour une personne en attente d'une chirurgie cardiaque, de connaître la longueur des différentes listes d'attente pour une telle chirurgie dans chacun des hôpitaux de la province. Mais il lui est beaucoup plus utile de savoir où elle se situe sur cette liste, et comment évolue sa position. C'est ce que la page citoyen lui permettra de faire. Cette page doit aussi permettre au citoyen de transmettre les informations qui le concernent à qui il le désire. Dans cet ordre d'idées, on peut ainsi concevoir le jour où le citoyen sera en mesure de transmettre son dossier médical à son nouveau médecin de famille via la page citoyen. Le droit qu'a le citoyen non seulement de consulter, mais aussi d'utiliser comme bon lui semble les informations qui lui appartiennent constitue le principe fondateur du projet, dont la concrétisation s'échelonnera sur plusieurs années. De plus, les citoyens, tout comme les entreprises, seront en mesure de modifier, à partir de la page citoyen, les informations qui les concernent, ce qui résultera en des économies de temps importantes pour l'administration publique. Enfin, grâce à la possibilité de personnaliser leur page citoyen, les utilisateurs bénéficieront d'un accès plus facile à l'information publique gouvernementale, en fonction de leurs besoins.

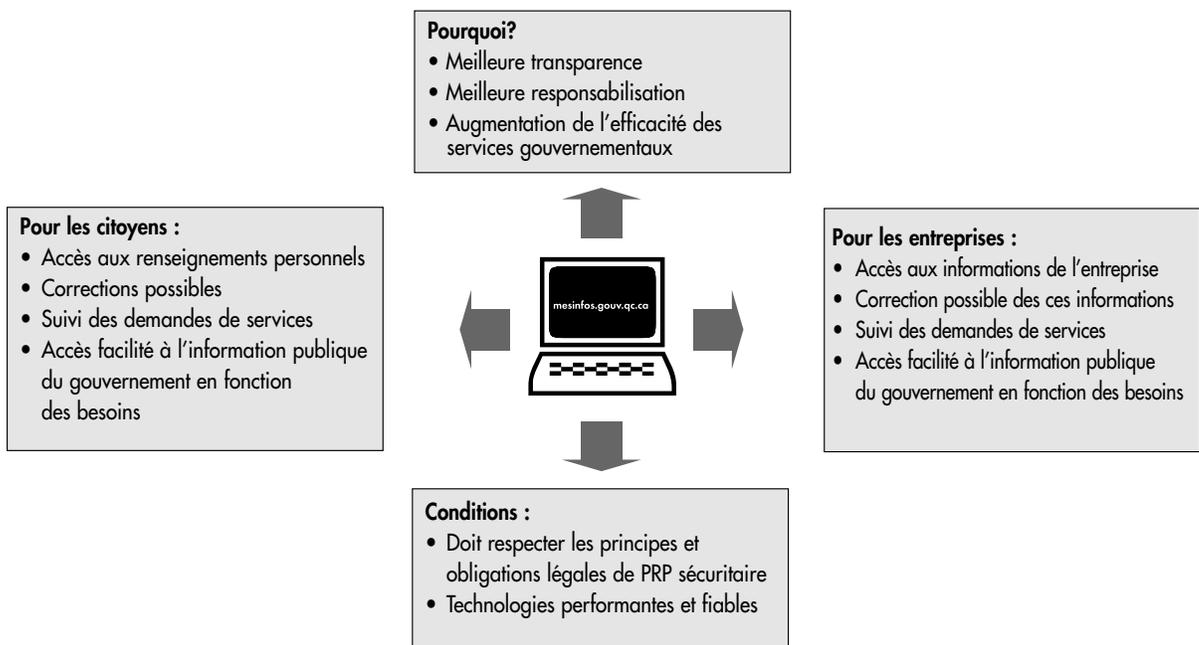


UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

En visualisant ces informations, leurs possibilités d'utilisation et en ayant la possibilité de les modifier au besoin, les parties prenantes, autant celles de la société civile que celles de l'administration publique, seront plus responsables au niveau de l'utilisation de ces renseignements.

Ce projet d'envergure nécessitera certes la mise en place de technologies performantes et fiables, de règles et de processus de fonctionnement qui assureront, notamment, la protection des renseignements personnels. Par ailleurs, il est techniquement possible de concrétiser ce projet sans que soit nécessaire la communication des renseignements personnels entre les différents ministères et organismes. En effet, une fois assuré de l'identité du citoyen, on peut avoir recours à un moteur de recherche qui est en mesure d'aller, dans chacun des fichiers gouvernementaux, puiser les informations concernant un citoyen donné, et de les faire apparaître sur la propre page du citoyen ou de l'entreprise sans que les fichiers soient dupliqués ou copiés dans des banques de données. On évite ainsi la création de mégafichiers typiques de l'univers orwellien. En fait, de l'avis même de la Commission d'accès à l'information (CAI), l'accès des citoyens aux informations que l'État détient sur eux peut, au contraire, accroître la protection des renseignements personnels, en informant le citoyen, d'une manière continue, de l'utilisation de ces renseignements : « [...] si chaque organisme public pouvait en tout temps, grâce à la prestation électronique de services, informer le citoyen des renseignements qu'il détient à son sujet et des usages qui en sont faits et lui offrir la possibilité de les corriger en ligne, nous aurions un régime exemplaire de protection des renseignements personnels¹⁷ ».

Schéma 6 : La page citoyen « Mes infos gov »



¹⁷ Commission d'accès à l'information du Québec, *Rapport quinquennal 2002, Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, Document complémentaire de la CAI sur la consultation publique de la Commission parlementaire, 30 octobre 2003, p. 37.



3. Généralisation des TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État

L'État est le principal responsable de la dispensation des services dans trois secteurs primordiaux, soit la Santé, l'Éducation, et la Justice. De plus, dans sa stratégie de décentralisation, les interactions entre les régions et les municipalités prennent une importance toute particulière. C'est pourquoi le gouvernement actuel doit encourager, d'une part, la mise sur pied, dans chacun de ces champs d'intervention, de sites thématiques d'information à l'intention des citoyens et des entreprises. Cette initiative s'inscrit en droite ligne dans l'évolution du Québec vers une société du savoir. Dans une telle société, l'information devient en effet « le centre de gravité de la nouvelle économie¹⁸ ». Cela permet à tous les acteurs de la société d'échanger efficacement des informations de qualité pour éventuellement prendre des décisions meilleures et mieux éclairées. Plusieurs organismes de la société civile possèdent l'expertise nécessaire au déploiement de contenu de ces sites. C'est pourquoi des liens de collaboration et de partenariat entre les instances gouvernementales et ces organismes pourraient permettre de maintenir la qualité de l'information fournie aux citoyens et aux entreprises, tout en favorisant une mise à jour systématique du contenu. Les citoyens, tout comme les entreprises, bénéficieraient ainsi du capital de savoir de personnes spécialisées.

L'État doit d'autre part bénéficier des technologies de l'information et des communications pour transformer les services offerts aux citoyens et aux entreprises, non seulement au niveau de l'administration publique en soi, mais pour l'ensemble des intervenants œuvrant dans les réseaux de la Santé, de l'Éducation et de la Justice (voir schéma 7, page 54). En permettant une meilleure cohérence et une complémentarité accrue entre les différentes entités, le recours aux TIC contribue à améliorer les services aux citoyens et aux entreprises. C'est ainsi que le virage technologique favorise, de façon générale, la performance de l'économie.

3.1 Sites thématiques Santé, Éducation et Justice

Le gouvernement doit encourager la mise sur pied d'un site thématique sur la Santé, accessible via le portail unique de services gouvernementaux. Le **site thématique sur la Santé** donnera, dans un premier temps, de l'information de nature générale : sensibilisation, information sur les maladies, traitement de problèmes mineurs, etc. Cette information est actuellement disponible sur l'Internet, mais disséminée à travers un grand nombre de sites, qui n'ont pas tous la même crédibilité aux yeux des citoyens. Comment, en effet, s'assurer de la validité d'une information sur la santé trouvée sur Internet? Le site thématique sur la Santé du gouvernement québécois répondra à ces problématiques. L'objectif d'un tel site est double : une meilleure éducation citoyenne d'une part, et un service amélioré qui permettra aux citoyens d'obtenir une réponse plus rapide à leurs préoccupations, d'autre part. Le site thématique sur la Santé permettra aussi aux citoyens d'obtenir des informations sur le réseau, par exemple en ce qui concerne la durée d'attente, en temps réel, dans les urgences, la situation des groupes de médecine familiale ouverts, etc. Les sections portant sur des informations dynamiques doivent être mises à jour de façon continue. Tout au long de la mise en place de ce projet, des liens devront être faits avec les autres paliers de gouvernement, afin de fédérer les ressources déjà existantes sur le sujet. Encore une fois, il ne s'agit pas de réinventer la roue, mais au contraire de bénéficier de ce qui existe déjà pour mieux le bonifier.

¹⁸ Michel Cartier, www.michelcartier.com



British Columbia Health Guide, un portail santé au service des citoyens (Colombie-Britannique)

Le Québec aurait avantage à s'inspirer de l'expérience de la Colombie-Britannique dans le projet de mise en place d'un portail thématique sur la santé. Par l'entremise du projet *BC Health Guide* (<http://www.bchealthguide.org>), les citoyens de cette province ont accès à de l'information vérifiée par des instances médicales, autant au plan de la prévention et de la sensibilisation qu'en matière de tests de dépistage et de procédures de premiers soins. Plusieurs canaux permettent d'accéder à la base de données (qui regroupe plus de 2500 rubriques sur la santé), l'Internet demeurant la voie privilégiée. Les citoyens ont également la possibilité d'accéder à cette ressource par téléphone, via le service *BCNurseLine*, à travers lequel, à l'aide d'un numéro de téléphone unique, ils peuvent joindre une infirmière ou un pharmacien, en fonction de leurs besoins. Enfin, tous les ménages de la province se sont vu remettre le *BCHealthGuide*, guide en format papier qui présente les principales rubriques sur les problèmes de santé les plus communs. L'initiative *BC Health Guide* contribue à une meilleure prise en charge de leur santé par les citoyens eux-mêmes et, ainsi, à faire de ces derniers des partenaires avisés de leur système de santé.

De la même façon, sera mis sur pied un **site thématique sur l'Éducation**, qui regroupera l'ensemble des informations reliées à cette grande fonction de l'État : renseignements sur les profils de formation, sur les programmes contingentés, sur les activités parascolaires de chaque établissement, etc. La concrétisation de ce projet nécessitera de fédérer les ressources déjà existantes au sein des sites Internet gouvernementaux déjà établis. Le site thématique sur l'Éducation pourra également comprendre une liste des programmes de formation à distance, ainsi que des projets pilotes de collaboration interécoles (avec les technologies de l'information et des communications) dans des établissements scolaires en région éloignée.

La collaboration interécoles en région rurale

Le projet *École éloignée en réseau*, initié par le CEFRIO et le ministère de l'Éducation du Québec a permis, au cours des deux dernières années, d'expérimenter un nouveau modèle de collaboration interécoles avec les technologies de l'information et des communications dans des zones rurales, où la décroissance démographique s'avère critique. Le CEFRIO a ainsi accompagné étroitement l'expérimentation d'un nouveau modèle de collaboration entre des équipes-écoles, au moyen d'un usage innovateur des TIC en vue de développer les écoles rurales.

Le modèle de l'école éloignée en réseau n'est pas une approche d'enseignement à distance. Il s'agit plutôt d'une nouvelle approche de collaboration en réseau qui permet à des enseignants et à leurs élèves d'élargir les frontières de la classe et de l'école, de manière à améliorer tout l'environnement éducatif de leur milieu. Ce projet concrétise - voire accélère - les changements de pratique pédagogique souhaités par la réforme de l'Éducation et ouvre des possibilités nouvelles aux usages de la communication à large bande dans les régions rurales. Il donne un sens réel aux capacités de développement local d'un milieu, car il sollicite la participation des acteurs d'une communauté en vue du maintien et du développement de services éducatifs en milieu éloigné. Le ministère de l'Éducation, en collaboration avec le CEFRIO, souhaite d'ailleurs élargir la portée des expérimentations menées dans le projet, et donner l'occasion à une trentaine d'écoles rurales partout au Québec d'implanter le modèle de l'École éloignée en réseau au cours des deux prochaines années.



Ce type de projet fournit aux communautés rurales l'occasion de développer des approches innovatrices qui vont au-delà des services éducatifs en réseau : elles peuvent ainsi en profiter pour développer une vision intégrée de l'usage de la large bande en milieu rural, que ce soit en santé, en matière de services municipaux, de services aux entreprises, d'actions communautaires, de loisirs, de formation des adultes, etc.

À plus long terme, le gouvernement devra encourager la mise sur pied d'un **site thématique sur la Justice**, qui visera à guider le citoyen dans les arcanes du processus judiciaire. Ce site décrira les champs de juridiction de chacun des tribunaux, précisera comment porter une cause devant chacun d'eux, et guidera le citoyen dans l'ensemble des procédures afférentes. Le site de l'organisme sans but lucratif Éducaloi (www.educaloi.qc.ca, entre autres financé par le Barreau du Québec ainsi que par les gouvernements canadien et québécois), de même que celui de Droits sur Internet (www.droitsurinternet.net, entre autres financé par le gouvernement du Québec et par l'Université de Montréal), constituent déjà un premier pas dans cette direction. L'arrimage entre ce site et le site thématique gouvernemental dont il est question ici demeure à être établi, l'optique étant, encore une fois, de bénéficier des ressources existantes en vue de les bonifier.

Enfin, en matière de **services municipaux**, un partenariat doit être établi avec l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités, afin de faciliter les interactions entre les sites des municipalités et ceux du gouvernement du Québec.

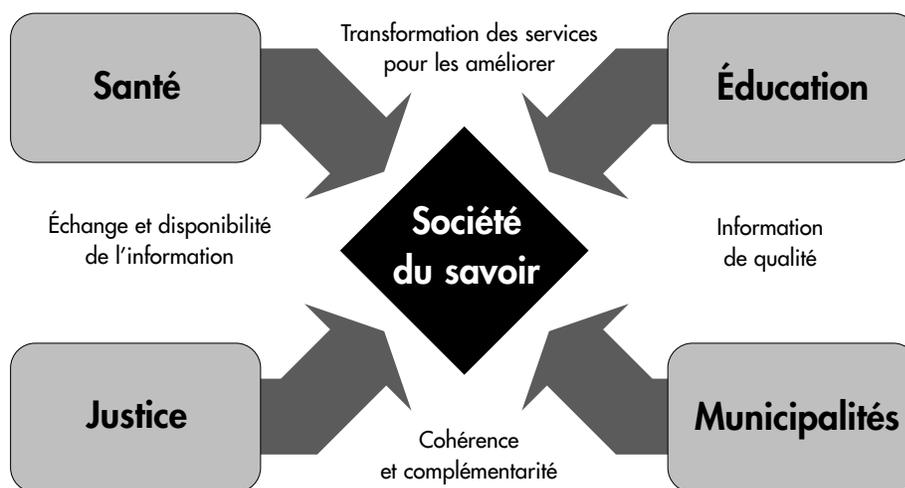
L'expérience démontre qu'un site thématique qui n'est pas régulièrement mis à jour devient vite obsolète, et peu consulté. C'est pourquoi le gouvernement doit s'assurer que la mise à jour des sites thématiques se fasse de façon continue. Or, à cet effet, le recours aux TIC permet de profiter des ressources déjà existantes dans la société civile (en faisant appel, par exemple, à l'Ordre des infirmières, à l'Ordre professionnel des diététistes ou à d'autres organisations sans but lucratif) pour valider les contenus des sites Web ou les mettre à jour, à l'aide de mécanismes décentralisés de gestion de contenu, de type numéro d'utilisateur et mot de passe. Le site de la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin (voir encadré), de même que le projet du portail Jeunesse prévoient d'ailleurs ce type de mise à jour.

3.2 Bénéficiaire des TIC pour une transformation des services aux citoyens

Les TIC offrent aujourd'hui des possibilités formidables qu'on aurait eu peine à imaginer il y a quelques années. L'intégration des nouvelles technologies dans la prestation des services aux citoyens en matière de Santé, d'Éducation, de Justice, de même que dans les municipalités, fait aussi partie du vaste projet de gouvernement en ligne. Déjà, aujourd'hui, quelques projets pilotes ont permis de confirmer qu'une utilisation appropriée de ces technologies permettait de rendre des services de façon beaucoup plus efficace. Dans l'optique du gouvernement en ligne, nous devons aller beaucoup plus loin et systématiser le recours aux TIC pour améliorer les services aux citoyens. On imagine ainsi le jour où le citoyen pourra, par exemple, obtenir en temps réel les temps d'attente aux différents hôpitaux de son voisinage avant d'amener son enfant à l'urgence d'un hôpital; où certains cours pourront être suivis sur ordinateur dans une classe virtuelle, avec possibilité de poser des questions par clavardage; où la transmission de la preuve à la partie adverse dans un procès pourra se faire par Internet; où les demandes de permis municipaux ou le paiement des taxes municipales pourront se faire entièrement en ligne. La collaboration des établissements des réseaux concernés est essentielle à la concrétisation de cet objectif.



Schéma 7 : Généralisation des TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État



Un exemple de télémédecine : le programme SCIAD (Suivi clinique intelligent à distance) en fonction dans les réseaux locaux de services de la Montérégie, de la Gaspésie et au SRAD de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont à Montréal

Le programme SCIAD, issu d'un partenariat public-privé entre la compagnie New IT de Verdun et le Centre hospitalier Anna-Laberge, permet à des patients qui devraient normalement être hospitalisés de demeurer dans le confort de leur foyer, tout en bénéficiant d'un suivi clinique à distance similaire au suivi qu'ils auraient à l'hôpital. Un système de télésurveillance, connecté à l'Internet, permet au patient de faire parvenir à son infirmière des informations sur son état de santé : pouls, tension artérielle, taux de glycémie, ainsi que des signes et symptômes de son état de santé. Le système prévoit diverses mesures de signalement lorsque les données transmises divergent des barèmes établis pour le patient. Des protocoles cliniques sont d'ailleurs établis au cas par cas, ce qui permet de prescrire des correctifs ou encore de modifier le plan de soins en ligne. Cette initiative permet par ailleurs de maintenir une relation privilégiée entre les patients et le personnel soignant. Ainsi, les soins aux patients continuent d'être prodigués à domicile par les infirmières : le service de télésurveillance leur permet toutefois de mieux établir leur priorité d'intervention en fonction des anomalies signalées via le système informatique. Les premières statistiques relatives à ces déploiements démontrent que le système permet aux intervenants de la santé de mieux encadrer les patients en partageant l'information clinique les concernant, de traiter plus de patients, tout en haussant leur qualité de vie, puisqu'ils sont en mesure de demeurer à domicile. Surtout employé pour les maladies chroniques, le système est simple d'utilisation, même pour un néophyte n'ayant jamais eu recours aux nouvelles technologies. De fait, la moyenne d'âge des premiers utilisateurs du projet pilote est de plus de 67ans !



La Beauce à l'heure de l'apprentissage en réseau (www.csbe.qc.ca)

La Commission scolaire Beauce-Etchemin, fidèle à sa réputation d'organisation beauceronne, a fait preuve d'un dynamisme remarquable afin de mettre les nouvelles technologies de l'information et des communications au profit de sa clientèle étudiante. De plusieurs façons, les divers projets d'apprentissage en ligne ont été mis sur pied afin de faciliter l'accès aux cours d'été et de viser la réussite du plus grand nombre. Les élèves ont maintenant la possibilité de choisir parmi un éventail de cours qu'ils peuvent suivre à distance, tout en bénéficiant d'un support à l'apprentissage en ligne personnalisé. Le programme semble porter fruit, le taux de réussite moyen des élèves aux épreuves ministérielles ayant bénéficié de ce type de cours étant de 76 %.



Bromont : ville branchée (www.bromont.net)

Avec 75 % de sa population qui navigue régulièrement sur le Web, la ville de Bromont se distingue nettement de l'ensemble des municipalités québécoises en matière d'appropriation des TIC. Le projet « Bromont ville branchée » n'est pas étranger à ce taux de pénétration impressionnant. « Bromont ville branchée » a pour mission de transformer en permanence la façon dont les citoyens communiquent, vivent, se gouvernent et font des affaires. Le projet s'articule autour de quatre axes : le gouvernement électronique, le citoyen, le développement économique et le tourisme. L'axe du gouvernement électronique vise à mettre en ligne différents services municipaux tels que la réglementation municipale, les permis, le paiement électronique des taxes et droits, un plan de mesures d'urgence, l'accessibilité aux élus et à leurs délibérations. Le deuxième axe, centré sur les besoins du citoyen, se veut un catalyseur du développement communautaire, social et culturel. Il inclut tous les services offerts par les institutions et organismes du milieu. L'axe du développement économique s'articule autour de l'intégration des services dispensés par les organismes voués au développement. Enfin, l'axe touristique se veut une vitrine qui regroupe l'ensemble des activités qui se déroulent sur le territoire.

En matière de gouvernance en ligne, les citoyens de Bromont ont accès à une information qui leur permet de prendre part de façon éclairée au processus de prise de décision des instances municipales. Ils ont accès, entre autres, aux ordres du jour, avis publics et procès-verbaux. Plus de la moitié des ménages de la ville sont inscrits sur une liste de diffusion et reçoivent le bulletin municipal par courriel. Des processus de consultation en ligne ont de plus été mis en place et connaissent de plus en plus de succès (par exemple, en mars 2004, près de 400 citoyens ont visité la section consacrée à la consultation sur la révision du plan d'urbanisme).

En somme, largement sollicité par de nombreux administrateurs et élus municipaux du Québec, mais également utilisé comme référence dans de nombreuses tribunes internationales, « Bromont ville branchée » fait figure de modèle et de leader incontestable en matière de gouvernement en ligne dans les administrations municipales.

Source : Ville de Bromont



Le Système intégré d'information de justice (SIJ)

En mars 2000, les ministères de la Justice et de la Sécurité publique déposaient une étude d'opportunité sur la nécessité de réaliser un Système intégré d'information de justice (SIJ). Cette étude a été suivie en 2001-2002 d'une analyse préliminaire à laquelle s'est joint le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette analyse a de plus requis la collaboration d'une vingtaine d'autres organismes. Le SIJ permettra à l'ensemble des intervenants liés à l'administration de la justice sur tout le territoire québécois de produire et d'échanger par voie électronique les informations et les documents nécessaires à leur travail. La mise en place de ce système permettra également aux principaux intervenants de justice, et de façon plus particulière aux tribunaux, d'offrir des services en ligne aux justiciables et à leurs procureurs. Ces services se traduiront notamment par le dépôt électronique des procédures devant les tribunaux et par la consultation à distance des documents auxquels ils ont droit. En plus des justiciables, quelque 40 000 personnes œuvrant en matière de justice auront l'opportunité d'utiliser ces services : les juges, les avocats, les substituts du Procureur général, les policiers, les notaires, les huissiers de justice, le personnel des tribunaux, les Services correctionnels du Québec, la Commission québécoise des libérations conditionnelles et les Centres jeunesse. Ce système permettra aussi à chacun des intervenants de justice d'obtenir une information fiable et accessible lorsque requis, contribuant ainsi à accroître la sécurité du public et l'efficacité de l'administration de la justice. Finalement, le travail des intervenants de justice sera facilité et ultimement, le système s'inscrira dans une perspective de développement durable, en limitant la quantité de papier utilisée.

4. La démocratie en ligne

L'établissement d'un gouvernement en ligne, c'est aussi l'occasion de tirer bénéfice du potentiel des nouvelles technologies de l'information et des communications pour améliorer le fonctionnement démocratique de notre société. Lorsqu'employées judicieusement, ces technologies permettent d'améliorer la reddition de comptes du gouvernement envers les citoyens, de faciliter la consultation de la population et de stimuler le débat politique (voir schéma 8, page 57).

Actuellement, la majorité des ministères ou organismes rendent disponible leur rapport d'activités sur leurs sites Internet, ce qui constitue déjà un pas important dans la reddition de comptes. Or, ces documents sont d'un abord difficile pour tout citoyen qui désire les consulter. La démocratie en ligne doit offrir beaucoup plus : non seulement l'information disponible doit-elle être organisée et présentée en fonction des besoins des citoyens et des entreprises, mais ceux-ci doivent avoir aussi la possibilité de questionner le gouvernement et d'obtenir réponse à leurs interrogations. La généralisation systématique du recours au courrier électronique est un des premiers pas dans une démarche visant à rétablir une communication efficace entre les citoyens et le gouvernement. Il importe qu'un engagement clair soit pris à l'effet que tout courriel envoyé à un ministère ou un organisme reçoive une réponse dans un délai maximal de 72 heures¹⁹. L'instauration de nouveaux processus de communication amène ainsi le gouvernement à devoir justifier devant les citoyens ses choix et ses décisions. En un mot, un gouvernement en ligne, c'est un gouvernement qui rend des comptes aux citoyens.

Ceci, en particulier, va permettre au citoyen d'exprimer son avis sur la qualité des services qu'il a reçus du gouvernement. Dans le secteur privé, ces contrôles de qualité effectués par les clients ont généralement contribué à améliorer la finalité du service. Il est certain qu'ici aussi, cela devrait bonifier la prestation de services.

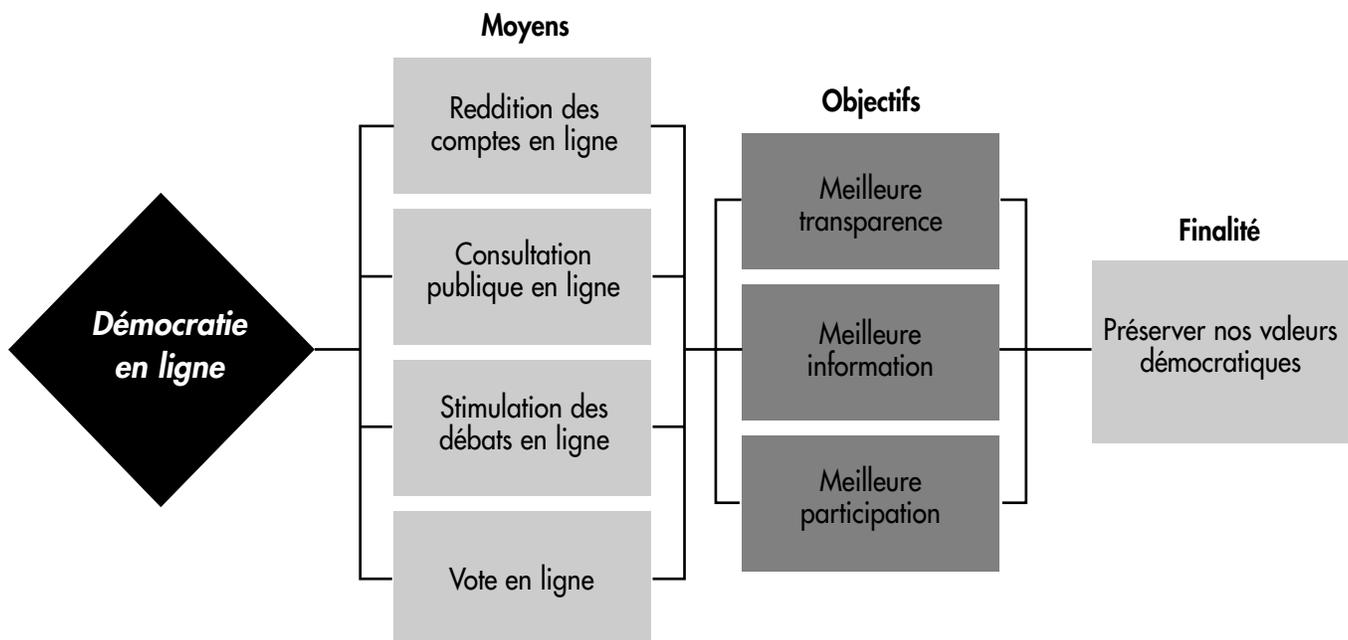
¹⁹ Il est à noter que cet objectif constitue une balise minimale, plusieurs ministères et organismes s'étant fixé des délais encore plus exigeants, ce qui est vivement encouragé.



Le débat démocratique ne doit pas se limiter aux seules interactions entre le citoyen et le gouvernement. Celui-ci doit également mettre en place les outils qui faciliteront le débat entre citoyens sur les grands enjeux de notre société. Des forums de discussion peuvent ainsi être créés pour permettre aux citoyens d'échanger entre eux et ainsi d'enrichir le débat politique. Pour garantir la non-ingérence gouvernementale dans le débat, il faudra que la création de ces forums soit régie par une autorité indépendante du gouvernement. Il s'agit là d'une vaste entreprise qui devra mobiliser l'ensemble de la société québécoise.

Enfin, le processus électoral est un des principes fondateurs de la démocratie. Là encore, l'utilisation des technologies de l'information peut, à long terme, faciliter la procédure. L'inscription sur les listes électorales par Internet et la possibilité, lors d'une élection, de voter en ligne, constituent des objectifs qu'on peut penser atteindre une fois résolues certaines questions techniques et une fois pris en compte plusieurs éléments sociaux. En particulier, la question de l'identification devra être abordée, afin de garantir un processus qui soit totalement sûr et sécuritaire. De même, il faudra tenir compte des aspects liés à la confiance de la population à l'égard de ces nouveaux processus démocratiques.

Schéma 8 : La démocratie en ligne



5. Place du Québec dans le monde

En plus de prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre ces quatre axes du gouvernement en ligne, le Québec doit également occuper une place sur la scène internationale afin, d'une part, de contribuer à combattre la fracture numérique et, d'autre part, de favoriser la francisation du Web et, de façon générale, le maintien d'une diversité culturelle forte sur l'Internet.



UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

5.1 Contribution du Québec en vue de combattre la fracture numérique entre pays développés et pays en voie de développement

De nombreux pays en voie de développement n'ont encore qu'un accès très restreint à l'Internet. Ce sont particulièrement les pays du Sud, africains pour la plupart. À titre de comparaison si, au Canada, 483 habitants sur 1000 ont accès à l'Internet et si 538 habitants sur 1000 ont accès à l'Internet aux États-Unis, ce taux est de l'ordre de 16 pour 1000 dans les pays maghrébins, et de 2 pour 1000 dans les pays d'Afrique subsaharienne²⁰. C'est cette réalité qu'il est convenu d'appeler la fracture numérique. À la première session de la réunion du Sommet mondial sur la société de l'information, qui s'est tenu à Genève en décembre 2003 (la deuxième session devant avoir lieu en novembre 2005 à Tunis), les pays du Sud ont interpellé directement les pays du Nord afin qu'ils les aident à réduire cette fracture numérique qui ne peut qu'accroître leur paupérisation. C'est d'ailleurs dans cet esprit que le Secrétaire général de l'ONU, M. Kofi Annan, déclarait lors du Sommet mondial sur la société de l'information, en décembre 2003 : « Du commerce à la télémédecine, de l'enseignement à la protection de l'environnement, nous avons entre nos mains, à l'intérieur de nos ordinateurs et dans les cieux au-dessus de nous, la capacité d'améliorer le niveau de vie de millions et de millions d'êtres humains. Mais une société de l'information ouverte, libre de toute exclusion, profitant à tout un chacun, ne saurait voir le jour sans un engagement plein et entier, sans investissements²¹ ».

Le Québec, tout comme le Canada, occupe une place privilégiée sur l'échiquier mondial sur le plan du développement des nouvelles technologies de l'information et des communications. Que ce soit en matière d'administration électronique, de démocratisation de l'accès à l'information ou, de façon générale, de développement des nouvelles technologies en vue d'améliorer la qualité de vie des citoyens, nous avons la responsabilité de combattre la fracture numérique entre les pays du Sud et ceux du Nord. Dans cette optique, le Québec, principale société francophone d'Amérique, se doit, par l'entremise de ses experts, d'assurer une présence sur la scène internationale, et de participer activement aux travaux visant à faire de l'Internet l'élément fondateur de la société du savoir. En particulier, une présence active du Québec aux travaux du Sommet mondial sur la société de l'information est souhaitable, d'autant plus que les discussions émanant de ce Sommet touchent directement les champs de compétence du Québec, que ce soit en ce qui a trait à la diversité culturelle, à la gouvernance ou au cadre juridique et réglementaire de l'Internet. Le Québec doit ainsi mettre à profit son expertise quant aux orientations prises en matière de TIC, aux réalisations dans nombre de domaines dont la Santé, l'Éducation ou la Justice, et utiliser les ressources de ses experts, répartis autant dans la fonction publique québécoise que dans la société civile et le secteur privé, dans la préparation de la dernière phase du Sommet mondial de la société de l'information qui doit se tenir à Tunis en 2005.

5.2 Contribution du Québec à la préservation de la diversité culturelle

Dans le domaine des technologies de l'information et des communications en général, et en ce qui concerne l'Internet en particulier, l'utilisation de l'anglais tend à dominer, ce qui peut avoir comme conséquence, à long terme, d'appauvrir la langue et la culture françaises. Le gouvernement se doit, à cet égard, de jouer un rôle déterminant dans l'utilisation et la promotion du français dans les technologies de l'information. À cet effet, le Québec adoptait, en juin 1992, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

²⁰ *L'état du monde, Annuaire économique géopolitique mondial*, 2004, Éditions la Découverte, Paris, Éditions du Boréal, Montréal.

²¹ Communiqué de presse, « Le Secrétaire général de l'UIT ouvre le premier Sommet Mondial de la société de l'information », Genève, 10 décembre 2003, (http://www.itu.int/wsis/geneva/newsroom/press_releases/wsisopen-fr.html) [en ligne], site consulté le 5 mars 2004.



Celle-ci vise à « généraliser l'utilisation du français dans les technologies de l'information comme langue de conception, d'utilisation, de diffusion et de formation²². » La politique témoigne de la reconnaissance de la portée économique, sociale et culturelle du français dans les technologies de l'information et des communications. L'Office de la langue française (OLF) se doit de jouer un rôle important en tant que conseiller dans l'application de cette Politique. L'Office a ainsi produit, en 1997, un guide intitulé « Le français dans les technologies de l'information ». Le gouvernement doit non seulement prendre les mesures nécessaires pour que les orientations énoncées dans ce guide, et celles élaborées dans la Politique, soient appliquées par l'ensemble des ministères et organismes, mais il doit également veiller à leur mise en valeur auprès de l'ensemble des organisations de la société québécoise. Dans ce contexte, le gouvernement doit favoriser la mise en ligne de sites Internet à contenu québécois.

Seule société française en Amérique du Nord, le Québec a également un rôle à jouer en matière de respect de la diversité culturelle. Comme il l'a maintes fois fait valoir auprès de l'UNESCO, le Québec doit travailler, autant avec le reste du Canada qu'avec la communauté internationale, à procurer un éventail d'instruments qui permettent de faire respecter ses convictions en matière de diversité culturelle. Le Québec doit aussi encourager le dialogue interculturel dans le cadre de la société numérique afin de garantir un développement juste et équitable. L'UNESCO déclarait d'ailleurs, lors de la réunion de Johannesburg/Paris, en 2002, que la diversité culturelle est essentielle pour le développement durable²³.

Enfin, le gouvernement doit poursuivre les efforts entrepris dans divers forums, tel le Forum canadien sur les entreprises culturelles ou l'Alliance globale sur la diversité culturelle de l'UNESCO, afin de préserver et de renforcer les cadres institutionnels qui permettent la protection des droits d'auteurs et de la propriété intellectuelle, dans le contexte du monde numérique.

6. Échéanciers de réalisation - Horizon 2007

En résumé, les objectifs du gouvernement en ligne au Québec se divisent en quatre axes, à chacun desquels correspondent de grands chantiers, qui doivent être terminés pour la fin de l'année 2007.

1. Administration en ligne : Fournir, via un portail unique de services gouvernementaux, un accès facile aux services qui font appel aux ministères et organismes québécois, tout en assurant les liens nécessaires avec les administrations (fédérales ou municipales) qui offrent des services complémentaires ou parallèles. S'assurer que cette livraison de services « en ligne » respecte les principes de protection de la vie privée. Mettre sur pied des sites thématiques en fonction de clientèles cibles ou d'étapes précises de la vie. Mettre de l'avant des projets et des applications transactionnels au service des citoyens.

2. Accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux : Donner aux citoyens la possibilité d'accéder aux renseignements qui les concernent et qui sont détenus par l'État, que ces renseignements soient confidentiels ou non, via la page citoyen « Mes infos gouv ».

3. Usage plus généralisé des TIC dans les domaines de la Santé, de l'Éducation et de la Justice et dans les municipalités : Avoir systématiquement recours aux TIC pour moderniser le rôle de l'État dans ses missions essentielles que sont la Santé, l'Éducation et la Justice, de même que dans les réseaux municipaux, en favorisant la mise sur pied de projets pilotes et en encourageant la création de sites thématiques d'information autour de ces quatre pôles.

²² Secrétariat du Conseil du trésor, *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, Conseil des ministres, 25 novembre 1992, n° 92-262, section 2.

²³ <http://www.unesco.org>, [en ligne], site consulté le 21 avril 2004.



UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

4. Démocratie en ligne : Favoriser la participation des citoyens au débat démocratique en rendant le gouvernement imputable devant les citoyens, en facilitant la consultation sur les grands projets gouvernementaux, en encourageant le débat et les expressions d'opinions entre les citoyens et en explorant les moyens d'en arriver à pouvoir tenir des suffrages en ligne.



RECOMMANDATIONS

- 2.1 Nous visons à ce que ces chantiers soient terminés d'ici la fin de 2007, afin que dès 2008, le gouvernement en ligne soit une réalité pour les Québécoises et les Québécois.
- 2.2 Nous recommandons que, dans la réalisation de ce projet, le gouvernement procède par petits pas, en mettant sur pied des projets qui améliorent les services aux citoyens, de façon concrète et dans un horizon à court terme (c'est-à-dire dès l'an prochain), de façon à donner rapidement aux citoyens des résultats tangibles et à susciter, par le fait même, leur adhésion à ce projet de société.
- 2.3 Nous recommandons au gouvernement de réaliser, avant la fin de 2007, la mise en place d'un gouvernement en ligne orienté selon les quatre axes suivants :
 - la création d'un portail unique de services gouvernementaux;
 - la création, pour chaque citoyen, de sa page citoyen « Mes infos gouv »;
 - la généralisation de l'utilisation des TIC dans les fonctions principales de l'État (Santé, Éducation, Justice), de même que dans les municipalités;
 - l'instauration d'une démocratie en ligne.
- 2.4 En matière d'administration en ligne, nous recommandons :
 - de regrouper tous les services des ministères et des organismes sous un portail unique de services gouvernementaux;
 - de faire en sorte que ce portail présente les services en fonction des besoins des citoyens et des événements ayant cours dans un cycle de vie;
 - d'intégrer au portail gouvernemental des sous-portails regroupant les services de proximité;
 - de tenir compte des citoyens qui n'ont pas accès à Internet en prévoyant divers modes d'accès aux services gouvernementaux (incluant aussi les services au comptoir et les services téléphoniques).
- 2.5 Nous recommandons que soient donnés à chaque citoyen les moyens nécessaires pour créer sa propre page citoyen « Mes infos gouv », qui lui permettra d'avoir accès à ses informations personnelles détenues par le gouvernement.
- 2.6 Nous recommandons au gouvernement d'accélérer le déploiement des technologies de l'information dans les réseaux de la Santé, de l'Éducation, de la Justice et dans les municipalités. Nous recommandons aussi que soit encouragée la constitution de sites thématiques dans les trois premières sphères d'activité, et que des partenariats soient établis afin de faciliter les interactions entre les sites gouvernementaux et ceux des municipalités.
- 2.7 Nous recommandons de systématiser les processus de consultation auprès des citoyens en ayant recours aux technologies de l'information et des communications, tout en offrant des moyens parallèles de participation pour les citoyens qui n'ont pas accès aux TIC.
- 2.8 Nous recommandons de confier à un organisme indépendant du gouvernement, mais relevant de l'Assemblée nationale, la responsabilité de baliser le débat public et les consultations reliées à la démocratie en ligne.
- 2.9 Nous recommandons de poursuivre les initiatives qui visent à ce que le Québec soit présent sur la scène internationale lors des événements qui touchent Internet et le gouvernement en ligne, par la participation des experts québécois à ces événements.