



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE

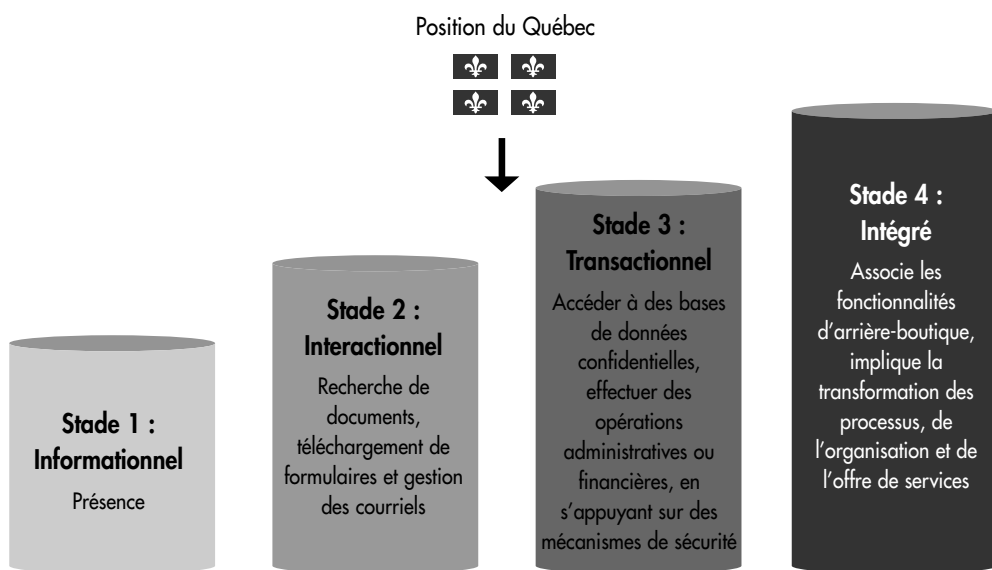
Comme nous l'avons déjà souligné dans l'introduction de ce rapport, le gouvernement en ligne peut être envisagé en fonction de quatre axes, soit l'accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux, l'utilisation accrue des technologies de l'information et des communications dans les principaux champs d'intervention de l'État, la démocratie en ligne et la prestation électronique de services.

Plusieurs définissent le gouvernement en ligne en mettant l'accent sur la prestation électronique de services, les trois autres axes à la base de ce concept étant souvent marginalisés. C'est ainsi que cet aspect a été largement étudié, entre autres par la firme internationale de consultants Gartner, qui a établi une échelle pour mesurer le développement de la prestation électronique de services (PES). Cette classification est généralement acceptée pour évaluer le degré d'avancement d'une prestation électronique de services. Ces stades de développement se divisent en une phase informationnelle, une interactionnelle, une transactionnelle et une phase dite intégrée (voir schéma 2, ci-dessous).

La phase **informationnelle** vise à tout simplement se doter d'une présence à l'aide d'un site Internet. L'objectif principal est de diffuser des informations de base telles que la mission du ministère ou de l'organisme, ses adresses, ses heures d'affaires et parfois d'autres documents officiels pertinents pour le public.

La deuxième phase, **interactionnelle**, dépasse le stade de la présentation d'informations générales relativement statiques afin de permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches sur des documents et de contacter, par courriel, les membres du Gouvernement. En fonction du ministère ou de l'organisme et de la clientèle visée, l'information sur les programmes et services peut être très élaborée. Le citoyen devrait être en mesure de retrouver sur ces sites les étapes à suivre, les personnes à contacter, de même que les formulaires à télécharger pour se prévaloir d'un programme ou d'un service en particulier. Le défi de cette phase repose sur la mise en place d'engins de recherche performants, et les processus les plus importants concernent la gestion du contenu et des courriels.

### Schéma 2 : Les quatre stades de développement de la PES



Source : Garner

Orienté vers le citoyen ou l'entreprise en fonction des besoins identifiés



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

La phase **transactionnelle**, quant à elle, porte sur la réalisation de transactions électroniques et l'élimination de la plupart, sinon de toutes les interactions de personne à personne requises pour conduire les affaires du gouvernement. Les demandes provenant des utilisateurs engendrent une série de procédures automatisées et semi-automatisées, jusqu'à ce que la transaction soit complétée. Lors de la deuxième phase, il était acceptable de dupliquer les informations et de les mettre à jour de façon périodique. Les problèmes occasionnés par des applications et des sources d'information isolées sont exposés à la phase transactionnelle. Un environnement coopératif doit donc être mis en place afin que les activités internes du gouvernement soient mieux intégrées – on parlera ici de la modernisation des processus d'affaires du gouvernement, dans le but de mieux servir les utilisateurs.

Enfin, la phase **intégrée** est concrétisée en partie par la révision en profondeur des activités du gouvernement, qu'il s'agisse de ses interactions avec les citoyens, les entreprises, ses employés ou les différents intervenants gouvernementaux, incluant les différents paliers de services. Le gouvernement utilisera l'Internet, les systèmes de réponse vocale automatisés et d'autres technologies afin de revoir en continu la livraison de services, la participation des électeurs et sa gouvernance. Du côté des interactions avec les citoyens, l'accent sera mis sur la mise en place d'interfaces organisées suivant une logique qui corresponde à celle des utilisateurs de services. Deux axes de présentation sont généralement privilégiés. Des portails thématiques peuvent regrouper des services s'adressant à une catégorie précise de citoyens : autochtones, personnes âgées, jeunes, etc. Les services peuvent également être présentés en fonction des événements du cycle de vie d'un citoyen : naissance, études, recherche d'un emploi, retraite, etc. On verra également apparaître, à la phase quatre du modèle de Gartner, l'approvisionnement électronique, de même que le besoin, pour les différents intervenants gouvernementaux, de communiquer entre eux les informations nécessaires afin d'éviter que les utilisateurs et les fonctionnaires n'aient à ressaisir plus d'une fois la même information.

### ***La démocratie en ligne***

La démocratie en ligne est un autre des éléments importants du gouvernement en ligne. Elle pourrait contribuer à renforcer l'application des valeurs démocratiques au Québec.

En parallèle aux quatre stades de développement établis par Gartner, les initiatives visant à promouvoir et à concrétiser ce qu'il est convenu d'appeler la démocratie en ligne constituent ainsi un autre niveau de développement du gouvernement en ligne. La démocratie en ligne permet d'établir une meilleure communication entre les gouvernements et la population :

« Electronic democracy can be understood as the capacity of the new communications environment to enhance the degree and quality of public participation in government? »

Pour sa part, la Bertelsmann Foundation définit la démocratie en ligne comme suit :

« E-democracy [is the] use of the Internet by government, political parties and advocacy groups to provide information, communicate, deliver services or boost participation to generate a more robust debate among citizens<sup>3</sup>. »

<sup>2</sup> Kakabadse, A., N. K. Kakabadse et A. Kouzmin, « Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology? A Growing Agenda for Debate », *Public Administration Review*, janvier/février 2003, Vol. 63, No 1, p. 47.

<sup>3</sup> Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001, p. 1.



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

Plusieurs États se sont d'ailleurs démarqués en mettant de l'avant des initiatives qui visent à favoriser la participation et l'inclusion des citoyens à la vie démocratique, par exemple en expérimentant des processus de consultation en ligne, voire même de vote en ligne. C'est le cas entre autres de l'Arizona, où une expérimentation a permis à quelque 40 000 personnes de voter en ligne lors des élections primaires de mars 2000, ou encore de la municipalité de Markham, en Ontario, qui a expérimenté le vote par Internet lors des élections municipales du 10 novembre 2003. Les technologies de l'information et des communications sont ainsi mises au service des gouvernements, afin de favoriser la participation aux scrutins par le vote en ligne.

Les technologies de l'information et des communications peuvent aussi être mises à contribution afin de favoriser la communication entre les leaders politiques et les citoyens, afin de mieux intéresser, et éventuellement d'intégrer davantage ces derniers à la vie démocratique d'une société donnée. En matière de diffusion de l'information, l'usage du courriel s'avère un outil de communication peu coûteux et des plus efficaces, que quelques politiciens avant-gardistes ont déjà su exploiter avec succès. Le premier ministre du Japon, Junichiro Koizumi, a ainsi été l'un des premiers à lancer un *e-mail magazine*, pour lequel on estime le nombre d'abonnements à près de 1 million de personnes<sup>4</sup>. Quant à lui, le premier ministre du Québec, M. Jean Charest, utilise depuis peu ce mode de communication pour envoyer chaque semaine aux concitoyens qui le désirent une lettre circulaire. L'envoi d'informations ponctuelles par courriel de la part des dirigeants gouvernementaux semble ainsi constituer une tendance en pleine croissance : cette stratégie permet de passer outre les véhicules de communication traditionnels pour s'adresser directement à la population, sans que le message subisse de distorsion ou de filtrage.

Les TIC permettent également de solliciter l'opinion des citoyens et de structurer cette information de façon efficace, afin qu'elle constitue un « intrant » incontournable dans le processus d'élaboration des politiques publiques et d'amélioration des services aux citoyens. Une participation accrue des citoyens à la vie démocratique peut ainsi être sollicitée par l'entremise de sites où l'on trouve des forums de discussion, ou encore des périodes de « clavardage » en ligne avec des personnalités politiques à la tête de projets majeurs. D'ailleurs, en France, le premier ministre Jean-Pierre Raffarin annonçait, le 21 avril dernier, qu'il comptait s'adresser fréquemment à ses concitoyens à l'aide d'un clavardage<sup>5</sup>. Des consultations plus systématiques des citoyens peuvent aussi être mises de l'avant par l'entremise d'un sondage en ligne, outil peu coûteux qui permet de recueillir une information de première main sur des enjeux très pointus. À titre d'exemple, le gouvernement du Nouveau-Brunswick lançait, en février dernier, un questionnaire en ligne afin de consulter les citoyens en vue de la préparation du prochain budget de la province<sup>6</sup>. En somme, il s'agit d'avoir recours aux nouvelles technologies de l'information et des communications afin de recréer une agora virtuelle qui permette aux citoyens de prendre part aux débats entourant les enjeux auxquels fait face un gouvernement donné.

C'est ainsi qu'un véritable gouvernement en ligne favorise cet échange entre l'État et les citoyens. Les États en sont encore, dans ce domaine, à un stade expérimental. Des études supplémentaires pourront s'avérer nécessaires afin de mieux cerner les bénéfices réels de ces moyens et les coûts engendrés. Il n'en demeure pas moins que cela constitue une des voies d'avenir les plus prometteuses. Cela s'avère d'autant plus pertinent dans le contexte actuel, où une tranche importante de la population semble se désintéresser de l'actualité politique. Les initiatives encourageant la participation des citoyens aux débats de société pourraient contrer cette tendance, au bénéfice de la santé démocratique de nos états modernes.

<sup>4</sup> Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001, p. 19.

<sup>5</sup> Communiqué du premier ministre, 21 avril 2004, <http://www.premier-ministre.gouv.fr>, [en ligne], site consulté le 23 avril 2004.

<sup>6</sup> <http://www.gnb.ca/news/fin/2004e0186fn.htm>, [en ligne], site consulté le 23 avril 2004.



### 1. Une tendance mondiale

Le nombre d'internautes croît année après année dans la majorité des pays du globe, la vitesse de croissance variant cependant sensiblement d'une région à l'autre. C'est en Allemagne, dans les zones urbaines de la Chine ainsi qu'au Japon que l'augmentation de la population adulte internaute a été la plus marquée<sup>7</sup>. Plusieurs pays, provinces ou états de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) ont déjà pris ce qu'il est convenu d'appeler le « virage électronique », chacun présentant un degré d'avancement propre à son échéancier et à ses priorités. En s'appuyant sur ses acquis non négligeables en la matière et en engageant dès maintenant des actions concrètes en faveur du gouvernement en ligne, le Québec est en mesure de rattraper, en peu de temps, les gouvernements les plus avancés dans cette sphère d'activités, pour devenir un leader mondial.

Disposant des ressources humaines et techniques nécessaires ainsi que des fonds requis, il est possible pour le Québec de prendre un rythme de croisière accéléré en s'appuyant sur les leaders dans le domaine.

Ainsi, dans son cheminement vers le gouvernement en ligne, le Québec peut s'inspirer de plusieurs gouvernements qui se sont particulièrement démarqués en la matière. Par exemple, la France, le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Australie sont parmi les pays les plus souvent cités quant à l'avancement de leur administration électronique.

#### La France ([www.service-public.fr](http://www.service-public.fr))



En créant l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE), laquelle relève directement du premier ministre, la France s'est dotée d'une structure qui assure le leadership nécessaire à la mise en place d'un tel projet. Adopté à l'automne 2003, le « Plan stratégique de l'administration électronique, RE/SO 2007 » prévoit que la France aura développé ses services en ligne d'ici les quatre prochaines années. S'inscrivant dans la foulée de ce plan, quelques projets novateurs ont déjà vu le jour, notamment la « carte de vie quotidienne ». Cette carte à puce facilite la vie des citoyens en leur permettant de se prévaloir de services locaux de proximité : abonnement à des activités sportives, services de cantine à la petite école, transport en commun, parcomètres, etc. Les résultats de ce projet pilote permettront d'évaluer la pertinence de mettre de l'avant un projet encore plus vaste de « carte citoyen », carte à puce comprenant nom, adresse, numéro de passeport et de permis de conduire. Le site [www.forum.gouv.fr](http://www.forum.gouv.fr) est quant à lui une plate-forme interministérielle, gérée par l'administration, visant à susciter le débat public : les citoyens peuvent s'exprimer en ligne sur différents thèmes suggérés, et consulter les avis de leurs pairs. Enfin, le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) offrira aux particuliers et aux professionnels la possibilité d'aménager leur propre espace administratif personnel, en personnalisant la page d'accueil du portail de l'administration française en fonction de leurs besoins spécifiques, et en mettant en exergue les services en ligne et les informations qui les concernent. Cette personnalisation leur permettra éventuellement de suivre l'avancée de leurs démarches auprès des instances administratives et de contrôler les échanges d'information entre administrations qui les concernent.

---

<sup>7</sup> Croissant respectivement de 40 %, 37 % et 35 % de 2002 à 2003. Avec 128 millions d'internautes, ce qui correspond à 40 % de la population internaute adulte mondiale, les États-Unis demeurent la nation la plus présente sur le Web (Ipsos-Reid, *The face of the Web*, janvier 2004).



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)



### La France adopte le projet ADELE : pour vous simplifier la vie

Présenté par le premier ministre en janvier 2004, le projet ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007 – ADELE pour vous simplifier la vie) vise à fournir un cadre qui permettra le développement de l'administration électronique en France. Ce projet établit quatre exigences pour l'administration de demain, soit l'écoute constante des usagers, l'accessibilité élargie des services, la création d'un pacte de confiance avec les Français et une meilleure maîtrise des dépenses de l'État. Le projet dresse la liste de 140 mesures à mettre en œuvre pour fournir 300 nouveaux services, dont, outre les mesures déjà mentionnées ci-haut, un numéro de téléphone unique pour accéder aux services publics, une carte nationale d'identité électronique, une carte vitale améliorée (carte à puce comprenant des informations liées à la santé, telles que celles relatives aux assurances et au dossier médical), le service emploi entreprise (centre de gestion unique pour les entreprises) et un système d'information géographique.

Source : « ADministration ELEctronique 2004-2007, Projet ADELE : pour vous simplifier la vie », Dossier de presse, Premier ministre, France (<http://www.adae.gouv.fr> [en ligne], site consulté le 21 mars 2004).

### Le Royaume-Uni ([www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk))



Le Royaume-Uni s'est donné l'ambitieux objectif de faire en sorte que la totalité des services gouvernementaux soient accessibles en ligne d'ici la fin de l'année 2005. La stratégie de mise en œuvre du projet repose sur le travail du *Office of e-Envoy*, qui relève directement du premier ministre. Plusieurs projets qui améliorent les services rendus aux citoyens ont déjà vu le jour, dont le *UK Directgov* ([www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)), un guichet unique qui permet d'accéder à tous les services en ligne du gouvernement; le *Land Registry's website*, qui permet à ceux qui désirent acheter une propriété d'obtenir de l'information sur la moyenne de la valeur des propriétés pour une région donnée (région déterminée par un code postal); le *Knowledge Network*, qui vise à informer les citoyens sur la protection des transactions, l'utilisation d'intermédiaires et autres problématiques reliées à la sécurité; et enfin, le *e-procurement service*, qui permet aux citoyens de transiger par Internet pour obtenir divers formulaires.

### Les États-Unis ([www.Firstgov.gov](http://www.Firstgov.gov))



Le gouvernement fédéral américain s'est résolument engagé dans la voie de l'administration électronique en mettant en place une stratégie qui mise sur la simplicité de l'accès aux services gouvernementaux en ligne, avec pour principal objectif que les citoyens aient accès à ces services en « trois clics ». Dès septembre 2000, l'administration américaine lançait le portail [www.Firstgov.gov](http://www.Firstgov.gov), qui regroupe l'ensemble des services gouvernementaux, plusieurs sites thématiques s'articulant autour de ce site central : [www.GovBenefits.gov](http://www.GovBenefits.gov), [www.Regulations.gov](http://www.Regulations.gov), [www.GoLearn.gov](http://www.GoLearn.gov), [www.usafreedomcorps.gov](http://www.usafreedomcorps.gov) et [www.Recreation.gov](http://www.Recreation.gov). Les États-Unis confirmaient que la mise en place d'un gouvernement en ligne constituait une priorité majeure en adoptant,



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

le 17 décembre 2002, le *E-government Act*. Du coup, cette loi créait le *Office of E-Government and Information Technology*, qui relève de l'*Office of Management and Budget* et dont le dirigeant principal est nommé par le président des États-Unis lui-même. Le *E-Government Task Force*, groupe composé d'une centaine de directeurs gouvernementaux, chargé d'identifier les enjeux et de sélectionner les projets prioritaires, a également vu le jour suite à l'adoption de la loi de décembre 2002. Aujourd'hui, plusieurs transactions peuvent être complétées en ligne par les citoyens américains, dont les déclarations d'impôts (programme *IRS Free Filing*) ou la gestion des paies des employés gouvernementaux (*E-Payroll*). Le *Federal Technical Data System* ([www.FedTeDS.gov](http://www.FedTeDS.gov)) permet pour sa part la transmission et la diffusion sécuritaires d'informations reliées aux acquisitions de biens et de services, tandis que le *Past Performance Information Retrieval System* ([www.PPIRS.gov](http://www.PPIRS.gov)) fournit des informations sur le passé des entrepreneurs lors de l'acquisition de biens ou de services.

### L'Australie ([www.australia.gov.au](http://www.australia.gov.au))



La firme Accenture classe l'Australie au 4<sup>e</sup> rang mondial en matière de développement du gouvernement en ligne<sup>8</sup>. Le nouveau portail central présente les services en fonction des clientèles cibles, en vue de faciliter les transactions et la circulation des informations auprès des différentes agences. Les sites gouvernementaux offrent plusieurs fonctionnalités transactionnelles. À titre d'exemple, *The Health Insurance Commission* permet au citoyen qui désire s'inscrire pour le don d'organes de le faire en ligne, de façon sécuritaire. En vertu du *Government Online Vision*, chaque département et agence est responsable de rendre disponible, en ligne, son plan d'action en la matière, de même qu'un échéancier de réalisation des projets mis à jour régulièrement. Le site *Australian Childhood Immunisation Register Website* permet aux parents d'accéder au dossier de vaccination de leur(s) enfant(s) : dates des rappels, doses requises, etc.

## 2. La perspective canadienne

Avec ses 71 % d'adultes internautes<sup>9</sup>, le Canada est l'un des pays où l'usage de l'Internet est le plus répandu. Les gouvernements semblent avoir accompagné la population dans ce virage technologique, particulièrement le gouvernement fédéral et celui de l'Ontario. Ainsi, le pays se classe avantageusement par rapport aux autres pays quant au développement de l'administration électronique. Un récent rapport de l'Organisation des Nations Unies (ONU) classe l'administration fédérale du Canada au 6<sup>e</sup> rang mondial en ce qui concerne la prestation électronique de services<sup>10</sup>, et au 3<sup>e</sup> rang mondial en ce qui a trait au dialogue établi avec les citoyens et à la participation en ligne à la vie démocratique<sup>11</sup>. De même, selon le *Center for Public Policy at Brown University*, qui a établi une liste de 25 critères afin d'évaluer les sites Internet nationaux de 198 pays, le Canada se classerait au deuxième rang, derrière Taiwan et devant le Chili<sup>12</sup>. Les critères utilisés pour le classement de cette étude sont notamment la qualité et l'accessibilité de l'information, la sécurité et la protection de la vie privée, la présence d'irritants publicitaires (*commercial annoyance*) et la disponibilité continue des services (*public outreach*). L'étude de Accenture, dont les principaux critères concernent l'étendue et la profondeur des services, classe le Canada au premier rang, Singapour suivant au deuxième rang devant les États-Unis. Notons

<sup>8</sup> Accenture, *eGovernment Leadership-Realizing the Vision*, avril 2002.

<sup>9</sup> Ipsos-Reid, *The face of the Web*, janvier 2004. Cette même enquête situe la Corée du Sud au deuxième rang, avec 70 % d'adultes internautes, et les États-Unis au troisième, avec 68 %.

<sup>10</sup> Organisation des Nations Unies, *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*, Department of Economic and Social Affairs, New York, octobre 2003, 129 p. L'étude de l'ONU classe les États-Unis au premier rang, la Suède, l'Australie, le Danemark, le Royaume-Uni, le Chili et le Mexique suivant de près.

<sup>11</sup> Intitulée *e-participation*, cette catégorie classe le Royaume-Uni au premier rang, suivi des États-Unis.

<sup>12</sup> <http://www.brown.edu/Departments/Taubman-Center/>. Selon cette étude, la Grande-Bretagne se classe au 5<sup>e</sup> rang et les États-Unis, au 9<sup>e</sup> rang.



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

que cette même étude classe le Royaume-Uni au 6<sup>e</sup> rang. Enfin, une dernière étude de la *Bertelsmann Foundation* (organisation allemande appartenant à des intérêts américains), fondée sur les bénéfices reliés à l'utilisation des sites Internet (l'efficacité, la transparence et la participation), classe le site gouvernemental du Royaume-Uni au premier rang, suivi du site de la ville de Seattle (États-Unis) et du site de l'Ontario. Cette étude classe le site du gouvernement fédéral canadien au cinquième rang<sup>13</sup>.

### **Gouvernement fédéral canadien ([www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca))**



Ayant développé plusieurs fonctionnalités intégrant les nouvelles technologies de l'information et des communications, mais de façon plutôt éclectique, le Canada entend rassembler ces différentes initiatives en un tout cohérent. Deux projets servent cet objectif, soit celui de « Services Canada » et de « Gouvernement en direct ». Le projet « Services Canada » vise à fournir aux Canadiens un portail unique rassemblant l'ensemble des services gouvernementaux offerts en personne, par téléphone et par Internet. Le projet de « Gouvernement en direct » vise quant à lui à ce que tous les services gouvernementaux soient disponibles en ligne d'ici 2005. Un effort important a déjà été mené afin de présenter un portail gouvernemental qui regroupe les services gouvernementaux en fonction des clientèles cibles : citoyens canadiens, entreprises et citoyens non canadiens.

Quelques services gouvernementaux sont déjà disponibles en mode transactionnel : déclaration de revenus en ligne, obtention de divers permis ou accès à un guichet emploi et à un service de placement électronique. Un effort particulier a été mené par le gouvernement fédéral afin de faciliter l'accès aux services gouvernementaux en ligne. Des investissements importants ont été faits au cours des dernières années, notamment en ce qui a trait au projet *e-pass*, qui vise à doter les Canadiens d'un identifiant leur permettant de se prévaloir des services en ligne. Finalement, mentionnons que certains processus de consultation en ligne développés par le gouvernement fédéral en font l'un des gouvernements les plus novateurs dans le domaine. À titre d'exemple, les citoyens ont la possibilité de se prononcer, en ligne, sur différents documents de travail. Le site <http://www.consultation-des-canadiens.gc.ca> dresse la liste des principales consultations ayant cours, certaines d'elles permettant aux participants de commenter les propositions de façon interactive, directement à partir du site Internet (les commentaires recueillis sont automatiquement enregistrés dans une banque de données). On pourrait croire que ces éléments de consultation contribuent à faire en sorte que le Canada se classe généralement en tête de liste des pays de l'OCDE en matière de développement de sites Internet gouvernementaux (comme c'est le cas dans l'étude de l'ONU). Notre propre analyse nous laisse toutefois croire que les critères d'évaluation actuellement en vigueur en cette matière pourraient être raffinés afin de tenir compte de l'accessibilité et de la convivialité de ces sites, et que des efforts pourraient être mis de l'avant en vue de les faire connaître.

### **Nouveau-Brunswick ([www.snb.ca](http://www.snb.ca))**



Faisant preuve d'un dynamisme remarquable, la province du Nouveau-Brunswick s'est démarquée par la mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux aux citoyens et aux entreprises, regroupés sous la marque institutionnelle de Services Nouveau-Brunswick (SNB). Les citoyens peuvent ainsi avoir accès aux services gouvernementaux via les 36 bureaux de SNB, guichets uniques de services répartis à travers tout le territoire de la province, ou encore en ayant recours au site Internet de Services Nouveau-Brunswick. Comme c'est le cas pour ce qui est du gouvernement fédéral canadien, le portail de Services Nouveau-Brunswick

<sup>13</sup> Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001.



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

regroupe les services en fonction des principales clientèles desservies : citoyens et entreprises. C'est ainsi que 37 % des transactions entre les citoyens, entreprises et le gouvernement se font désormais en mode électronique, que ce soit pour consulter le registre foncier, enregistrer un bien ou payer les taxes, renouveler un permis de conduire, etc.<sup>14</sup> Le site permet également la consultation en ligne des citoyens : à titre d'exemple, ces derniers peuvent remplir en ligne un questionnaire de consultation prébudgétaire et publier, s'ils le désirent, ces commentaires sur le site Internet. Le gouvernement s'engage à tenir compte de ces commentaires lors de la préparation du budget.



### **Services Nouveau-Brunswick : un guichet unique de services au comptoir, par téléphone ou par Internet**

Le Nouveau-Brunswick a décidé de confier à une corporation de la Couronne de la province la gestion des renseignements publics et des services transactionnels par lesquels les citoyens, tout comme les entreprises, régissent leur vie privée et professionnelle. Services Nouveau-Brunswick (SNB), marque de commerce de cette société, a également pour mission d'assurer l'accessibilité des services gouvernementaux à l'ensemble des citoyens et des entreprises. En plus d'offrir 176 services gouvernementaux au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, SNB assure les services d'information foncière et géographiques de la province, de même qu'elle accepte les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 39 municipalités. C'est ainsi que SNS participe pleinement à la modernisation des processus de services et de prestation des renseignements du gouvernement.

### **Ontario ([www.gov.on.ca](http://www.gov.on.ca))**



Une forte volonté politique a permis à l'Ontario de prendre le virage électronique : en trois ans, 75 % des services gouvernementaux ont été rendus disponibles en ligne, ce qui place la province à la tête de plusieurs juridictions en matière de gouvernement en ligne. La convivialité de la navigation a été l'un des points d'ancrage quant à la stratégie d'adhésion des citoyens au virage Internet. Conformément à la tendance mondiale, la province a ainsi segmenté les services offerts via son portail gouvernemental en deux axes, soit en fonction des publics cibles et selon les étapes du cycle de vie d'un citoyen (naissance, études, recherche d'emploi, retraite, etc.). Le portail gouvernemental ontarien assure les liens nécessaires avec les autres niveaux gouvernementaux, et offre plusieurs services en mode transactionnel : inscription à des cours et paiement des frais de scolarité ou demande en ligne d'adhésion à huit programmes destinés aux entreprises par exemple. En matière de démocratie en ligne, l'Ontario a déjà procédé à quelques consultations auprès des citoyens, entre autres en ce qui concerne l'intégration des TIC dans l'éducation. La province a choisi de faciliter l'accès aux services en ligne en installant des bornes interactives sur l'ensemble du territoire. Ces initiatives semblent porter fruit puisque globalement, 71 % des utilisateurs se sont dits satisfaits des services en ligne utilisés.

<sup>14</sup> Rapport annuel 2002-2003, Services Nouveau-Brunswick (<http://www.snb.ca> [en ligne], site consulté le 5 mars 2004.)





#### RECOMMANDATIONS

- 1.1 Nous recommandons que le gouvernement du Québec réaffirme que l'instauration d'un gouvernement en ligne constitue une de ses priorités.
- 1.2 Nous recommandons que le gouvernement du Québec se donne comme objectif d'amener le Québec à être, d'ici 2007, un des leaders mondiaux en matière de prestation électronique de services aux citoyens et de démocratie en ligne.
- 1.3 Nous recommandons de procéder à une veille stratégique des développements ayant cours dans les juridictions étrangères et canadiennes en matière de gouvernement en ligne et de diffuser les résultats de cette veille stratégique au sein des ministères et organismes québécois.