

# e-Veille

À la rencontre des gouvernements en ligne du globe

## *Bilan 2005-2006*

Décembre 2006

Services  
gouvernementaux  
Québec 

Avec la collaboration du  
**cefrio**  
votre lien avec l'avenir

Traitant de divers aspects du gouvernement en ligne et de la société de l'information, le **bulletin e-Veille** porte un regard sur les initiatives et politiques mises en place à l'étranger.

Élaboré par la **Direction des enquêtes et de la veille stratégique du CEFRIO** pour le **ministère des Services gouvernementaux du Québec**, le bulletin fait connaître les beaux coups et les écueils vécus dans la transformation des États par les TI.

Divers thèmes touchant les administrations publiques y sont abordés :

- le déploiement de services en ligne,
- la gouvernance des TI,
- l'inclusion numérique,
- la sécurité informatique,
- la démocratie en ligne,
- l'authentification numérique et bien plus !

Consultez e-Veille chaque mois [[www.services.gouv.qc.ca/veille](http://www.services.gouv.qc.ca/veille)]

Pour vous abonner :

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/abonnement/abonnement.asp>

Le bulletin e-Veille est produit sous la coordination du ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le CEFRIO.

Ministère des Services gouvernementaux  
875, Grande Allée Est, bureau 4.705  
Québec (Québec) G1R 5R8  
Téléphone : 418 528-5505  
Télécopieur : 418 528-5606

#### **Gestion et supervision**

Mélanie Bissonnette, coordonnatrice de la veille et de la recherche au gouvernement en ligne, ministère des Services gouvernementaux  
Eric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

#### **Réalisation et rédaction**

Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Avec la collaboration de :

Catherine Lamy, directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sabrina Côté, analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

#### **Édition Web**

Stéphan Hamel, programmeur-analyste, Direction du secrétariat général et des services aux membres, CEFRIO.

#### **Recherche documentaire**

Isabelle Poulin et Annie Laroche, documentalistes, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

#### **Révision linguistique**

Diane Lambert-Tésolin, conseillère en rédaction, Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

## **Bilan du bulletin *e-Veille* 2005-2006**

Une nouvelle ère est à nos portes, celle de la société du savoir. Et les administrations publiques étudiées au cours des derniers mois ont fait la preuve par leurs diverses politiques et initiatives qu'elles en sont conscientes. Meilleur accès à l'information gouvernementale, cyberdémocratie, gestion des connaissances, formation en ligne, toutes ces thématiques explorées au cours des derniers mois vont dans ce sens. Une des préoccupations importantes est, bien sûr, l'accès au savoir pour tous. Maintes initiatives et politiques d'inclusion numérique – pour réduire le fossé entre inforiches et infopauvres – ont d'ailleurs été signalées et décrites dans le bulletin.

Les Administrations poursuivent également la modernisation de leurs façons de faire par les nouvelles technologies. Le bulletin *e-Veille* a porté un regard sur ces initiatives novatrices, réalisées dans les quatre coins du monde.

Le bilan *e-Veille* 2005-2006 a pour objet de rassembler, en un seul document, les principales idées véhiculées, les cas exemplaires et les études majeures qui ont marqué la dernière année. Cette récapitulation permet également de dresser le portrait de l'avancement de la réflexion et des réalisations en matière de gouvernement électronique dans le monde. Enfin, cette synthèse permet de dégager les principaux défis actuels et à venir pour effectuer le passage à l'ère électronique.

Le bilan *e-Veille* 2005-2006 se divise en quatre grandes sections :

- 1. Gouvernement électronique : portrait global**
- 2. Services publics en ligne et cyberdémocratie : les initiatives marquantes**
- 3. Inclusion numérique : un défi de taille auquel s'attaquent les gouvernements**
- 4. Informatisation de l'administration publique, nouvelles tendances en TI et sécurité informatique**

Dans chacune de ces sections, les articles du bulletin *e-Veille* auxquels la synthèse fait référence sont répertoriés sous la rubrique « Pour en savoir davantage ».

En guise de conclusion au rapport, les divers défis et préoccupations des Administrations, dont il a été question dans le bulletin *e-Veille* en 2005-2006, sont présentés.



## Table des matières

<b>1. Gouvernement électronique : portrait global</b>	<b>7</b>
1.1. Portrait global des pays branchés et de leurs administrations	7
1.2. Pour en savoir davantage	9
<b>2. Services publics en ligne et cyberdémocratie : les initiatives marquantes</b>	<b>13</b>
2.1. Des services électroniques en ligne novateurs	13
2.2. Des nouvelles formes d'organisation des services en ligne	16
2.3. Vers une démocratie en ligne participative	18
2.4. Pour en savoir davantage	21
<b>3. Inclusion numérique : un défi de taille auquel s'attaquent les gouvernements</b>	<b>29</b>
3.1. État de la fracture numérique	29
3.2. Quelques initiatives destinées à favoriser l'inclusion numérique	31
3.3. Pour en savoir davantage	33
<b>4. Informatisation de l'administration publique, nouvelles tendances en TI et sécurité informatique</b>	<b>39</b>
4.1. Informatisation de l'administration publique et nouvelles tendances en TI	39
4.2. Sécurité informatique	41
4.3. Pour en savoir davantage	42
<b>5. En conclusion</b>	<b>45</b>
5.1. Les défis à venir	45
5.2. Pour en savoir davantage	48



# 1. Gouvernement électronique : portrait global

*Par Sabrina Côté, analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO*

## 1.1. Portrait global des pays branchés et de leurs administrations

Au cours de l'année 2005-2006, le bulletin *e-Veille* a presque parcouru, au regard du gouvernement en ligne, le monde entier. Des numéros thématiques ont même été publiés sur l'Amérique latine, les pays scandinaves, l'Asie et l'Océanie.

L'étude annuelle publiée par le [Taubman Center for Public Policy](#) de l'Université Brown, qui a classé 198 pays selon le degré d'avancement de leur gouvernement électronique, a été citée à plusieurs occasions. Elle a, entre autres choses, montré que, en 2005, il existe toujours des différences importantes entre les différentes régions du globe. L'Amérique du Nord obtient les meilleurs résultats avec une note de 47,3 %. Elle est suivie de l'Asie (37,3 %), de l'Europe de l'Ouest (29,6 %), des îles de l'océan Pacifique (27,9 %), du Moyen-Orient (27,4 %), de l'Europe de l'Est (27,1 %), de l'Amérique du Sud (25,9 %). La Russie et l'Asie centrale (25 %), l'Amérique centrale (24,1 %) et l'Afrique (22 %) terminent le classement.

### a) L'Asie

Le continent asiatique compte plus de la moitié de la population mondiale, mais seulement 9,9 % de sa population utilise Internet. Dans les régions les plus riches d'Asie, comme le Japon, Singapour, la Corée du Nord ou Hong Kong, la proportion d'internautes grimpe cependant à près de 70 %.

En 2005, 4 des 5 premières positions du classement du Taubman Center for Public Policy ont été attribuées à des pays ou à des villes asiatiques : Taïwan (1<sup>er</sup>), Singapour (2<sup>e</sup>), Hong Kong (4<sup>e</sup>) et Chine (5<sup>e</sup>). L'étude des Nations-Unies (Global e-Government Readiness Report 2005) a plutôt décerné à la République de Corée le titre de meneur asiatique (5<sup>e</sup> rang sur 178 pays) pour sa capacité et sa volonté à utiliser le gouvernement en ligne et favoriser le développement par les TI, devant Singapour (7<sup>e</sup>).

En Chine, seulement 8,5 % des gens utilisent Internet, mais il existe tout de même cinq fois plus d'internautes chinois que d'internautes canadiens. Le nombre d'utilisateurs a même crû de 393 % de 2000 à 2005. D'après le State Council Informatization, plus de 90 % des Administrations chinoises, tous niveaux confondus, possèdent un site Web. Toutefois, la plupart d'entre eux sont plutôt statiques et en sont toujours à l'étape de la publication d'information. L'offre de services en ligne de l'ensemble des Administrations chinoises a tout de même mérité une note de 70 sur 100 par Taubman Center for Public Policy.

Quoique positionnés plus loin dans les classements en matière de gouvernement en ligne, la Thaïlande, la Malaisie et le Japon ont fait l'objet d'un article chacun en 2005-2006. La Thaïlande, pays qui compte 8,4 millions d'utilisateurs du Web (12,7 % de sa population) a décidé d'accroître ses efforts pour démocratiser l'accès au réseau. Le développement des services publics en ligne figure aussi parmi les stratégies. Le but de la Thaïlande : devenir le meneur de l'Asie du Sud-Est en matière de technologie de l'information d'ici à 2008.

La Malaisie est aussi sur la bonne voie en matière de gouvernement en ligne. Malgré sa 43<sup>e</sup> place dans le classement des Nations-Unies, son plan de développement en la matière est très intéressant et le taux de pénétration d'Internet a augmenté de 171 % depuis 2000.

Enfin, le Japon est, selon les Nations-Unies, le pays qui a connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique. À titre d'exemple, le pays est passé de la 25<sup>e</sup> position en 2004 à la 12<sup>e</sup> en 2005, en ce qui concerne le degré de participation électronique. Toutefois, bien que 96 % de l'ensemble des procédures administratives puissent désormais être remplies de façon électronique, le taux d'utilisation des services offerts en ligne demeure bas.

### *b) L'Amérique*

Selon l'étude du Taubman Center for Public Policy, les États-Unis et le Canada se classent respectivement au 3<sup>e</sup> rang et au 6<sup>e</sup> rang en matière de gouvernement en ligne.

Mais qu'en est-il de l'Amérique latine ? Alors qu'elle compte 62,5 % de la population du continent, elle représente seulement le quart (23,4 %) des internautes. L'Uruguay (37 %) et le Costa Rica (28 %) figurent parmi les pays les plus branchés. Selon l'étude du Taubman Center for Public Policy, les Bahamas, le Chili et le Belize (12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 21<sup>e</sup> rang) devançant même la Suisse, la Norvège et la Nouvelle-Zélande quant au degré d'avancement de leur gouvernement électronique. Le succès du Chili s'appuie sur la simplicité de ses services en ligne et 239 ministères et services publics possèdent un portail. Le Mexique a, pour sa part, obtenu le 30<sup>e</sup> rang. Les sites de l'Administration figurent parmi les sites les plus fréquemment visités de deux Mexicains sur trois qui habitent un grand centre.

### *c) L'Europe*

La moitié (49,8 %) des habitants des pays membres de l'Union européenne utilisent Internet. Une étude de Capgemini de 2006 ([\*Online Availability of Public Services : How is Europe Progressing ?\*](#)) a révélé que, dans l'ensemble, 75 % des services publics sont offerts en ligne et 48 % sont entièrement disponibles sur la toile. Encore cette année, les services en ligne destinés aux entreprises sont plus développés que ceux destinés aux citoyens. Cela explique probablement pourquoi une plus grande proportion d'entreprises (57 %) que de citoyens (22 %) sollicite ces services en ligne. Enfin, l'Autriche, l'Estonie et la république de Malte seraient les pays de l'Union européenne les plus avancés en matière de services publics en ligne.

Les pays scandinaves possèdent aussi de nombreux cas exemplaires en matière de transformation de l'administration publique par les TI. Selon Capgemini, en 2004, la Suède, la Finlande, le Danemark et la Norvège se sont classés dans les 6 premiers rangs pour l'avancement de leur gouvernement en ligne. Le niveau d'informatisation est également très élevé dans ces pays. Selon Eurostat, 94 % des entreprises branchées de la Suède et 90 % de celles de la Finlande consultent des sites gouvernementaux pour la recherche d'information et presque autant téléchargent des formulaires.

#### d) *L'Océanie*

Le bulletin *e-Veille* a consacré quelques articles à l'Australie et à la Nouvelle-Zélande. On y a révélé que près de sept Australiens sur dix (68,4 %) utilisent Internet. L'Australie a été classée en 2005 au 8<sup>e</sup> rang en matière de gouvernement en ligne selon le Taubman Center for Public Policy et au 6<sup>e</sup> selon les Nations Unies, pour sa capacité et sa volonté d'utiliser le gouvernement en ligne en vue du développement. En 2004, quatre adultes sur dix (39 %), ou la moitié des internautes, visitaient les sites Web de l'Administration et, pour 15 % des Australiens, Internet était la façon la plus courante d'interagir avec le gouvernement. Les déclarations de revenus (16 %) et l'évaluation foncière y compris le paiement des taxes foncières (10 %) sont d'ailleurs les services publics en ligne les plus utilisés. Comme au Québec, les hommes (57 %) sont les plus grands utilisateurs des services publics en ligne, tout comme les moins de 50 ans, les diplômés universitaires, les professionnels et les mieux nantis. Enfin, la satisfaction à l'égard des services publics australiens en ligne est assez élevée, mais l'ergonomie et le manque de contenu expliquent l'insatisfaction de certains.

### **1.2. Pour en savoir davantage**

#### ***L'Europe en route vers des services publics en ligne améliorés***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-08

L'Union européenne regroupe 25 pays du continent européen. Selon le site Internet World Stats, la moitié de la population habitant ces 25 pays (49,8 %) utilise le réseau Internet. Les citoyens et les entreprises ont accès à une gamme de services publics en ligne et, selon la dernière édition de l'enquête annuelle sur l'évolution de la prestation de services publics en Europe, publiée par Capgemini, ces services atteignent un peu plus de maturité chaque jour. Selon les données fournies par Eurostat, 22 % des citoyens et 57 % des entreprises de l'Union européenne sollicitent des services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/aout.asp#4>

#### ***De nombreux sites gouvernementaux à succès en Australie***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-06

Le plus grand pays de l'Océanie et le sixième plus vaste territoire au monde, l'Australie est composée d'une île principale et de quelques petites îles. En 2006, sa population compte 20,75 millions d'habitants parmi lesquels 92 % résident en milieu urbain. Cette caractéristique a facilité le développement des infrastructures nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information et, selon les données du site Internet Worldstats, 68,4 % des Australiens utilisent Internet. Mais qu'en est-il de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne ? Selon une étude réalisée en 2004, 39 % des adultes australiens, ou la moitié des internautes, avaient visité le site d'une des administrations publiques.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#1>

### ***Singapour : une Administration électronique en pleine ascension***

Poudrier, Sophie, CEFRIO

2006-06

L'intérêt de Singapour pour les technologies de l'information (TI) ne date pas d'hier. Déjà, au début des années 80, le gouvernement singapourien créait le Civil Service Computerization Program afin d'informatiser la fonction publique. Cette préoccupation d'informatiser sa structure et sa population est toujours bien présente. En 2003, des ménages singapouriens, 73,7 % possédaient un ordinateur et 39,6 % étaient branchés à haute vitesse. Avec un taux de pénétration d'Internet de 67,2 % en 2005, ce niveau représente une augmentation de 101,8 % depuis 2000. Ayant obtenu une certaine masse critique de visiteurs et étant à l'étape du renouvellement de ses infrastructures, le gouvernement électronique de Singapour a atteint une phase de maturité supérieure. En fait, il occupe le 7<sup>e</sup> rang du Global e-Government Readiness Report 2005. Il jouit d'une reconnaissance internationale avec sa 3<sup>e</sup> position au classement des gouvernements électroniques d'Accenture en 2005 et avec sa 2<sup>e</sup> position au palmarès 2005 des gouvernements en ligne de l'Université Brown.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#3>

### ***Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-06

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, pour sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes de l'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#4>

### ***Transformer l'Administration malaisienne pour intégrer les TI : un chemin périlleux***

Poudrier, Sophie, CEFRIO

2006-06

Pour ce qui est de l'appropriation des technologies de l'information (TI), la Malaisie fait bonne figure lorsqu'elle est comparée aux autres pays de l'Asie du Sud-Est. Bien qu'elle occupe le 43<sup>e</sup> rang dans le classement du Global e-Government Readiness Report 2005 — lequel évalue la capacité et l'intention d'un pays de développer un gouvernement en ligne — la Malaisie présente un plan de développement intéressant de son gouvernement électronique. Avec une croissance du taux de pénétration d'Internet de 171,4 % depuis 2000 (il atteignait 37,6 % en 2005), il faut admettre que ce pays est sur la bonne voie. Évidemment, les défis restent nombreux avant que l'utilisation d'Internet soit généralisée, mais les bases d'un programme de développement sont en place. Il reste maintenant à faire fructifier ce programme.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#5>

### ***L'Asie, une région qui ne cesse de se développer en matière de gouvernement en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-05

Le continent asiatique regroupe à lui seul plus de la moitié (56,4 %) de la population mondiale. Malgré ses 3,6 millions d'internautes, le taux de pénétration d'Internet en Asie demeure encore relativement faible comparativement à la moyenne mondiale. En effet, selon les statistiques du site Web Internet World Stats, 9,9 % de la population asiatique utilise Internet contre 15,7 % dans le monde et 68,1 % en Amérique du Nord. Cependant, dans les pays plus riches comme le Japon (67,2 %), Singapour (67,2 %) et la Corée du Sud (67 %), les proportions d'internautes sont beaucoup plus élevées. À Hong Kong, la proportion grimpe même à 69,2 %. Globalement, quoique plutôt faible dans le continent asiatique, le taux d'utilisation d'Internet a beaucoup augmenté au cours des cinq dernières années, puisqu'il a crû de 218,7 % de 2000 à 2005. À titre comparatif, cette augmentation se chiffrait à 182 % sur la planète au cours de la même période.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#1>

### ***La Chine : efforts soutenus en matière de gouvernement en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-05

La Chine, le pays le plus peuplé au monde avec 1,3 milliard de citoyens, n'est toutefois pas l'endroit où le taux de pénétration d'Internet est à son plus haut, surtout en milieu rural. En effet, 8,5 % de la population chinoise utilise Internet mais, en nombre absolu, il y a près de cinq fois plus d'internautes chinois que d'internautes canadiens. De plus, le nombre d'utilisateurs d'Internet a augmenté de 393,3 % de 2000 à 2005 et il risque fort de croître d'autant au cours des prochaines années.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#5>

### ***La Scandinavie, une région à l'avant-garde en matière de gouvernement en ligne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-02

La transformation de l'administration publique par les TI dans les pays scandinaves a été maintes fois citée comme exemplaire, et pour cause : la Suède, la Finlande, le Danemark et la Norvège se classent dans les six premiers rangs pour l'état d'avancement du gouvernement en ligne, parmi 28 pays européens étudiés par Capgemini en 2004.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#A>

### ***Gouvernement électronique : où en est l'Amérique latine ?***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-10

Enfants pauvres de l'économie internationale, terres de conflits politiques et interethniques majeurs, les pays d'Amérique latine doivent mener plusieurs batailles à la fois pour se tailler une place sur l'échiquier mondial. L'accès à l'information, la participation aux échanges commerciaux par voie électronique, la présence sur le Web constituent des facteurs critiques pour positionner ces pays sur le marché international. Mais voilà ! Avec une grande part de la population sous le seuil de la pauvreté, bien souvent analphabète, brancher les familles, les écoles et les entreprises à Internet, donner accès à l'information gouvernementale et offrir des services publics en ligne représentent un défi de taille. Pourtant, de nombreux

gouvernements ont choisi de le relever et ont déjà emboîté le pas vers l'informatisation à la fois de la population et de l'administration publique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#1>

***Les Australiens aussi friands de services publics électroniques que les Québécois***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-09

Les gouvernements des États américains ont dépensé près de 40,7 milliards de dollars en 2004 en technologies de l'information (TI) et cette somme devrait grimper de 2 % entre 2005 et 2006. Afin d'aider les gouvernements dans l'évaluation de leurs stratégies de déploiement des TI, le National Governors Association Center for Best Practices a convoqué un groupe d'experts de l'industrie des TI. Cette consultation avait pour but de répondre à une question bien précise : Quelles sont les actions qu'un gouvernement doit entreprendre relativement aux TI afin d'améliorer les prestations de services ou l'efficacité de l'administration de l'État qu'il dirige ?

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/septembre.asp#4>

## 2. Services publics en ligne et cyberdémocratie : les initiatives marquantes

*Par Isabelle Vachon, chargée de projet et Sophie Poudrier, analyste, direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO*

Tout au long de l'année 2005-2006, le bulletin *e-Veille* a répertorié maintes initiatives des plus novatrices réalisées dans diverses régions du monde. Des services en ligne d'avant-garde sont maintenant offerts aux citoyens et aux entreprises dans tous les coins de la planète. Aussi, ces services publics s'organisent de plus en plus sous un guichet unique qui, dans certains cas, propose une offre intégrée aux différents niveaux de gouvernement. Enfin, encore cette année, la réflexion sur l'apport des TI à la démocratie se poursuit. Des expériences ont été conduites et peuvent être porteuses pour les États qui souhaitent en faire l'expérimentation.

### 2.1. Des services électroniques en ligne novateurs

De nouveaux services en ligne ont été répertoriés en cours d'année. Dans les divers types de services publics en ligne relevés, certains se sont distingués par leur degré d'innovation.

#### *a) Déclaration de revenu*

L'Internal Revenue Service du gouvernement chilien a été reconnu internationalement pour son avant-gardisme. Il permet aux citoyens et aux entreprises de produire leur déclaration de revenus et de payer tous comptes de taxe en ligne, grâce à un système et à un code d'identification unique. Des mesures incitatives ont aussi été mises en place : les citoyens qui soumettent leur formulaire de déclaration de revenu en ligne bénéficient de dix jours additionnels pour envoyer leur déclaration et reçoivent leur retour d'impôt au moins un mois avant les utilisateurs d'autres moyens de communication.

C'est certainement le Danemark qui s'est le plus distingué par son initiative de déclaration de revenu « préremplie ». Au lieu de remplir un formulaire électronique pour déclarer leur revenu, les citoyens danois reçoivent un formulaire qui comporte déjà l'information recueillie par le [ministère du Revenu, des Douanes et des Taxes](#) auprès de sources fiables (banques, employeur, etc.). Les contribuables peuvent alors apporter des modifications à leur dossier fiscal en ligne en utilisant une signature électronique sécurisée. S'ils ne font aucun changement, leur déclaration de revenu est considérée comme acceptée. Les processus liés à l'imposition et à la déclaration de revenu ont donc été complètement revus. La déclaration de revenu est maintenant soumise électroniquement par tous les citoyens, à quelques exceptions près.

#### *b) Approvisionnement électronique et gestion des appels d'offres en ligne*

Selon l'[Office québécois de la langue française](#), l'approvisionnement électronique s'appuie sur le commerce électronique interentreprises et consiste à automatiser le traitement des commandes entre les ministères et organismes et leurs fournisseurs, simplifiant ainsi la gestion de leurs achats.

Grâce à son système d'approvisionnement électronique ChileCompra, l'Administration chilienne prévoit économiser près de 200 millions de dollars US annuellement. Sur un portail, les fournisseurs enregistrés offrent leurs produits, les agences font leurs demandes et le système informatique établit les liens entre eux, puis envoie un courriel aux vendeurs potentiels. L'information concernant les achats et les locations du secteur public est accessible à tous, rendant le mécanisme plus transparent. Cette façon de procéder constitue aussi un moyen privilégié d'inciter les petites et les moyennes entreprises à adopter le commerce électronique. En 2003, l'administration publique japonaise s'est aussi dotée d'un système d'approvisionnement électronique pour deux types d'activité : les infrastructures publiques (édifices, routes, etc.) et les autres biens, produits et services.

L'Administration de la Norvège a, également, mis en ligne un portail servant à l'approvisionnement électronique. Établi en 2002, le système a pour objet la transformation totale du processus d'acquisition qui donne aux entités du secteur public et aux entreprises l'accès facile à un outil opérationnel. Ce service est accessible aux autorités de tous les niveaux de gouvernement ainsi qu'à leurs fournisseurs. Les bénéfices sont nombreux : économies fiscales résultant d'un meilleur suivi des procédures d'approvisionnement existantes, meilleure base pour nouer des relations et diminution des erreurs de manipulation. L'expérience norvégienne a montré que l'approvisionnement électronique pouvait réduire la manipulation des commandes, des reçus et des factures de 20 % à 40 % et entraîner une économie de 2 % à 10 % des coûts d'exploitation qui y sont associés. Ce portail était d'ailleurs en nomination aux eEurope Awards for e-Government 2005.

#### *c) Facturation électronique*

Le système de facturation électronique au Danemark, instauré dans les Administrations nationales et locales, permet de faire économiser 50 millions d'euros par an aux entreprises et de 120 à 150 millions d'euros à l'Administration. Développé grâce à un partenariat public-privé, le système gère maintenant environ 15 millions de transactions par année. La facturation électronique est protégée par une architecture technologique très sécuritaire. La mise en place de ce système a nécessité une transformation majeure de l'arrière-boutique et a été réalisée à l'aide de technologies d'avant-garde. Ce sont les raisons pour lesquelles les membres du jury ont décerné le prix eEurope à l'initiative danoise. Selon eux, le système de facturation électronique du Danemark est un exemple à suivre. Son utilisation pour les transactions entre l'Administration danoise et les entreprises du pays a été rendue obligatoire par la loi. Dès son implantation au début de 2005, les processus d'affaires des entreprises et de l'Administration se seraient significativement améliorés, permettant un taux de paiement de factures de 95 %.

#### *d) Et comment va la santé ?*

[HealthConnect](#), une nouvelle stratégie nationale de gestion des soins de santé dont s'est dotée l'Australie, repose sur un dossier de patient électronique, sécurisé, que les spécialistes de la santé peuvent consulter avec le consentement du patient. La base de données inclut aussi une composante nommée MediConnect qui fournit la liste des médicaments prescrits à un patient, des réactions antérieures à une médication et des allergies. Le projet a été développé en partenariat avec les administrations d'État et territoriales.

Depuis septembre 2005, les citoyens danois peuvent consulter leur dossier médical de l'hôpital dans Internet, en passant par le portail [<http://sundhed.dk>]. Ce dossier contient la liste des médicaments qui ont été prescrits au patient, des traitements qu'il a subis et des diagnostics posés à son sujet, datant d'aussi loin que 1977. D'autres fonctionnalités seront bientôt offertes en ligne par l'intermédiaire de ce portail, telles que l'accès aux résultats de laboratoire, la prise de rendez-vous avec un professionnel de la santé, le rappel de rendez-vous au moyen de courts messages sur téléphones cellulaires (SMS) et la messagerie électronique entre médecins.

Enfin, les citoyens indiens bénéficient des retombées de services publics de santé et de services sociaux informatisés, que ce soit le site de gestion des dons de sang en ligne [le [Web-based Blood Bank Management System](#)], la gestion informatisée de la [distribution de denrées](#) aux personnes démunies ou d'autres services.

#### *e) Demandes de permis par Internet*

À Singapour, le Online business licensing service a été lancé en janvier 2004 et il offre maintenant en ligne plus de 19 000 formulaires de demande de permis et de licences. Il comprend donc des fonctions de renouvellement, d'annulation et de mise à jour des licences, ce qui évite aux entreprises de traiter avec différentes agences. De plus, il propose d'intéressantes options, comme la possibilité de payer des frais de plusieurs sources en une seule transaction, d'enregistrer la session et d'y revenir plus tard, et d'être informé du suivi des demandes par courriel ou par messagerie instantanée. Ce service a obtenu, en 2005, le prix de l'Organisation des Nations Unies en matière de services publics, dans la catégorie « Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'administration publique : Administration électronique ».

#### *f) Divers services destinés particulièrement aux entreprises*

En Suède, l'enregistrement de nouvelles entreprises peut s'effectuer sur le Web grâce à l'identification électronique. Les entrepreneurs participent aussi à la statistique nationale, soit en téléchargeant, soit en remplissant les questionnaires électroniques d'enquêtes statistiques.

En Nouvelle-Zélande, 1400 nouvelles entreprises sont enregistrées chaque mois au Companies Office. En 2004, le Companies Office et l'Inland Revenue Department ont modifié leurs systèmes et établi des liens entre eux pour que, lors de l'enregistrement d'une nouvelle entreprise en ligne, la possibilité d'obtenir un numéro de taxe soit également offerte. Le nouveau service .Biz Registeries a été lancé en août 2005.

Pour sa part, l'Administration australienne a mis en place un portail servant de point d'entrée aux entreprises [[Business.gov.au](http://Business.gov.au)]. Ce site permet à lui seul d'accéder aux services de trois niveaux de gouvernements, soit 13 ministères fédéraux, 36 ministères d'État et 60 Administrations locales. En tout, 5 500 formulaires y sont offerts, accompagnés de différents guides et de renseignements utiles. Ainsi, les enregistrements de 60 % du chiffre d'affaires australien s'effectuent maintenant en ligne.

### *g) Et au niveau local ?*

La ville de Longkou, dans la province chinoise de Shandong, est la première petite ville de Chine à déployer un système basé sur la téléphonie IP. Cette technologie permettra aux 620 000 résidents d'accéder à des services gouvernementaux tels que le vote en ligne, la réservation en ligne d'équipements municipaux et l'aide à l'emploi. Ils pourront aussi bénéficier de la vidéoconférence, du télétravail et de la téléphonie basés sur IP.

En Corée du Sud, un des arrondissements de Séoul se retrouve au palmarès des sept communautés les plus innovantes selon l'Intelligent Community Forum. Le [district de Gangnam](#), comptant 550 000 âmes, a réalisé plus de 70 projets de services électroniques, dont un service de délivrance de permis en ligne et un service de paiement des taxes par Internet. Le portail du gouvernement local a connu un vif succès : 330 000 citoyens s'y sont inscrits et 140 000 se sont abonnés à un bulletin électronique envoyé par courriel, utilisé principalement pour les sonder sur des modifications aux politiques. Aussi, pour favoriser l'accès aux services, Gangnam a ouvert 40 laboratoires informatiques et formé 370 000 citoyens à l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur, soit deux tiers de la population du district.

Le district souhaite également offrir en ligne des extraits vidéo des séances du conseil, des discussions autour de politiques, des nouvelles locales et d'autres services. À l'heure des technologies mobiles, il rendra bientôt disponibles de l'information et des services sur tous les types d'appareils (téléphones portables, ordinateurs de poche et ordinateurs de table). L'initiative U-SMART a pour objet de rendre les services de la collectivité accessibles en tout temps, en tout lieu et à partir de n'importe quel appareil. Les employés de ce gouvernement local ne seront pas en reste, puisque des bornes d'accès à Internet sans fil seront à leur disposition partout dans le district. De plus, des étiquettes d'identification par radiofréquence (*RFID tags*)<sup>1</sup> faciliteront le suivi de commandes, de livraison de matières dangereuses et d'autres activités de transport. Gangnam constitue un cas exemplaire de réussite d'une transformation organisationnelle par les TI reconnue à travers le monde.

## **2.2. Des nouvelles formes d'organisation des services en ligne**

Des représentants de partout au Canada se sont réunis à Québec les 4 et 5 novembre 2005 à l'occasion d'une conférence ministérielle portant sur le gouvernement en ligne. Ils ont échangé des points de vue sur l'état d'avancement du gouvernement électronique au pays et sur les défis qui se présentent aux administrations publiques provinciales, territoriales et fédérale. Cet événement a permis d'analyser les diverses formes que peut prendre l'organisation des services en ligne, notamment les portails de services publics provinciaux de type guichet unique et les expériences de collaboration intergouvernementale.

---

<sup>1</sup> Selon l'Office québécois de la langue française : étiquette qui sert à identifier des objets et qui est constituée d'une puce contenant des données et d'un dispositif électronique capable, à l'aide d'une antenne radio, de transmettre l'information à un lecteur spécialisé.

*a) Le déploiement de guichets uniques a la cote*

Au Canada, actuellement, les provinces déploient chacune leur guichet unique de services aux citoyens et aux entreprises. À cet égard, [Service Nouveau-Brunswick](#) est certainement une figure de proue.

Cette société d'État, dont le modèle de transformation de la prestation de services a été maintes fois cité et étudié, est reconnue partout dans le monde pour son avant-gardisme en ce qui concerne le gouvernement électronique. Sa vision : offrir de meilleurs services, à moindre coût. Près de 300 services sont maintenant offerts suivant le principe du guichet unique et 45 % d'entre eux sont accessibles par voie électronique. En tant que société d'État, Service Nouveau-Brunswick intègre des composantes des secteurs privé et public. Elle a donc un objectif de rentabilité et d'autofinancement et une personnalité juridique distincte de l'État. Comme l'oblige la loi à cet égard, elle est autofinancée à plus de 50 %. La société s'appuie sur deux sources de revenus : l'appui financier gouvernemental et le paiement pour l'utilisation de ses services. Pour la société néo-brunswickoise, continuer à développer la prestation de service à guichet unique, interministérielle et inter-Administrations (provinciale, municipale, organismes sans but lucratif) s'avère une priorité. De plus, un récent communiqué de presse annonçait que Service Nouveau-Brunswick et Service Canada mettraient en commun leur savoir-faire dans la prestation des services publics. L'[Ontario](#), la [Colombie-Britannique](#) et le [Québec](#) figurent parmi les provinces qui sont en train d'emboîter le pas en créant leur propre « services », inspirés de cette expérience. Elles visent, elles aussi, à tisser des liens avec la future agence [Service Canada](#).

*b) Quand la prestation de services intègre tous les niveaux de gouvernement*

Une nouvelle pratique est en émergence en Amérique du Nord, soit d'offrir un service électronique multiniveau aux citoyens et aux entreprises. En bref, cette organisation de la prestation de service a pour objet d'intégrer, en un seul lieu ou en une seule transaction, des services des divers niveaux d'administrations publiques (local, régional, provincial, fédéral) qui sont liés à un même besoin ou à une même action du citoyen ou de l'entreprise. Différentes initiatives ont ainsi pour objet de mieux servir le citoyen et l'entreprise, en concertant avec les gouvernements prestation de service commune.

À titre d'exemple, un service multiniveau qui touche directement le citoyen a été mis en place dans l'État du Maine. Les automobilistes du Maine doivent enregistrer leur véhicule à la fois auprès de la municipalité et du Bureau of Motor Vehicles, un organisme d'État. Le bureau des véhicules automobiles s'est donc associé à une quarantaine de municipalités pour offrir aux résidents une plateforme commune qui leur permet de renouveler l'enregistrement de leur véhicule en une seule étape et en n'effectuant qu'un seul paiement. L'information est alors transmise aux partenaires et l'argent est partagé entre la municipalité et le bureau des véhicules.

Dans un rapport qu'il a publié sur la question, le Center for Technology in Government constate que, dans la plupart des cas étudiés aux États-Unis, les initiatives n'émergent pas d'une volonté de réaliser des projets communs à deux ou à plusieurs niveaux de gouvernement. Elles sont une extension de services électroniques d'un gouvernement aux citoyens (G2C) ou aux entreprises (G2B) déjà

déployés. Ces initiatives de G2G (gouvernement à gouvernement) résultent donc d'une volonté d'aller plus loin, de mieux servir le citoyen ou l'entreprise en venant appuyer la prestation électronique de services déjà en place.

Si les projets impliquant divers niveaux de gouvernement sont réalisables, le Center for Technology in Government indique que certaines conditions gagnantes doivent être présentes. D'une part, le projet doit répondre à un besoin prioritaire, qu'il s'agisse de l'efficacité des relations entre les niveaux de gouvernement ou des besoins des citoyens ou des entreprises. D'autre part, le leadership politique, la collaboration entre les parties et le consensus autour des priorités du projet constituent les principaux facteurs critiques de succès.

### **2.3. Vers une démocratie en ligne participative**

La cyberdémocratie évolue lentement, mais sûrement. Les particularités liées au milieu de la politique, soit l'établissement d'une relation de confiance ainsi que l'intégrité et la transparence dans les processus démocratiques, font en sorte que le passage vers les TI se fait avec prudence. Cela étant dit, l'année dernière a tout de même assisté à l'émergence de nombreux projets marquants dans ce domaine.

Les attentes demeurent énormes face à la cyberdémocratie. De fait, l'addition des TI aux moyens de communication traditionnels devrait permettre :

- Une meilleure circulation et diffusion de l'information (publication et consultation de documents directement sur le Web, accès à l'agenda du gouvernement, possibilité de visualisation multimédia des débats, etc.).
- Une interaction facilitée avec les partis et les élus ainsi qu'une participation citoyenne accrue (avec des outils de sondage d'opinion et des groupes de discussion).
- Une augmentation du taux de participation, de rapidité et de précision du dépouillement du scrutin et, à plus long terme, une diminution des coûts associés aux élections.

Pendant que, en Amérique latine, la démocratie en ligne n'en est qu'à ses premiers balbutiements avec des contenus principalement informationnels, l'Amérique du Nord et l'Europe expérimentent diverses phases de la cyberdémocratie. Au cours des années 2005-2006, des projets tels que des forums, la participation à des débats et le vote en ligne ont été expérimentés à travers le monde.

#### *a) Rendre accessible plus d'information*

La diffusion de l'information est souvent le premier pas vers l'informatisation d'une activité. Au Canada, on peut considérer que cette première étape a été franchie avec succès en ce qui a trait à la cyberdémocratie. Le service ParIVU rend disponible en ligne, en mode audio et vidéo, l'ensemble des activités qui se déroulent à la Chambre des communes. Pour sa part, le Sénat canadien permet en ligne l'écoute des délibérations de certains comités. La majorité des provinces canadiennes (Québec, Manitoba, Colombie-Britannique, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Saskatchewan et Alberta) rendent déjà disponibles en ligne les périodes de questions et les débats ayant cours dans les assemblées. De leur côté, en 2005, les parlements des pays d'Amérique latine ont été évalués pour leur utilisation des TI. On peut lire dans le rapport *Parliaments in the Digital Age : Exploring Latin America*, publié par l'E-Democracy Center de Genève, que l'ensemble des pays situés

au sud des États-Unis, hormis l'Équateur et le Belize, possèdent un portail législatif de nature presque exclusivement informationnelle. Enfin, au Japon, grâce à des systèmes d'archivage électroniques (Electronic Filing System) mis en place par les agences gouvernementales centrales et par les administrations publiques locales, la très grande majorité des procédures administratives peuvent être suivies en ligne par les entreprises et les citoyens nippons.

#### *b) Les interactions avec les citoyens*

Internet offre un mode supplémentaire pour informer la population, mais aussi pour faire valoir son opinion sur divers projets de lois ou questions sociales. Les interactions plus directes du pouvoir et du citoyen favorisent l'émergence de nouvelles idées. Toutefois, les niveaux d'interaction demeurent très variables, suivant les projets mis en place. Par exemple, le gouvernement du Canada a instauré, à partir de ses sites, des consultations auprès des citoyens sur divers sujets. Ici, peu d'interactions sont possibles puisque la communication se fait de façon unidirectionnelle, de l'internaute vers les autorités. De fait, les citoyens peuvent faire connaître leur opinion en remplissant un formulaire en ligne ou en envoyant des commentaires par courriel, par télécopieur ou par courrier.

L'Ontario (Forum Ontario), le Nouveau-Brunswick, le Québec et la ville de Winnipeg (Deal Campaign) ont tous expérimenté, dans différents contextes et sur divers sujets, la consultation en ligne à travers des forums publics interactifs. En plus d'émettre leur point de vue, les citoyens ont pu consulter ceux des autres et les commenter. Cette façon de faire, beaucoup plus interactive, favorise les discussions et les débats d'idées. La ville de Montréal, pour sa part, va un peu plus loin dans l'utilisation d'Internet pour les consultations publiques. Le conseil de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal a mis sur pied, en 2006, un projet de budget participatif. Ce projet a permis aux citoyens de participer à des forums et de poser en ligne des questions au maire et aux conseillers qui s'engagent à y répondre lors de la prochaine séance du conseil ou par écrit<sup>2</sup>.

#### *c) L'inscription à la liste électorale*

Internet peut aussi être d'une grande utilité en ce qui concerne l'inscription des citoyens à la liste électorale. Aux élections provinciales du printemps 2005, la Colombie-Britannique a fait office de pionnière en offrant cette option à ses citoyens. Cette initiative a été couronnée de succès, plus de 100 000 électeurs ayant eu recours à ce moyen pour s'inscrire.

De son côté, la Thaïlande a créé un centre d'inscription en ligne de la population (Central population e-Registration project). Les citoyens des 26 provinces de la Thaïlande sont maintenant inscrits à cette vaste base de données. Il s'agit d'une des plus grandes réalisations de ce pays en matière de gouvernement électronique. Cette infrastructure centralisée sert de base à la fois pour les élections, pour le registre foncier, pour le registre des mariages et des divorces et pour d'autres fonctions nécessitant une attestation de l'identité du citoyen. Une carte d'identité nationale y est également rattachée.

---

<sup>2</sup> Le CEFRIO agit à titre de partenaire dans ce projet. Pour plus d'information visitez : [http://www.cefrio.qc.ca/projets/proj\\_43.cfm](http://www.cefrio.qc.ca/projets/proj_43.cfm) .

*d) L'étape ultime : le vote en ligne*

Bien des pays en parlent, mais peu le font. Le 16 octobre 2005, l'Estonie a été le premier pays à permettre aux citoyens de voter par Internet lors du scrutin général pour le renouvellement des conseils locaux (l'équivalent des élections municipales au Québec). Le vote par Internet s'est fait par anticipation et a été offert en complément au vote traditionnel. Une autre particularité de ce vote électronique : l'électeur a pu voter autant de fois qu'il le désirait durant la période allouée au vote par Internet. Le vote enregistré et comptabilisé était le dernier vote de l'électeur, qu'il ait été exprimé par voie traditionnelle ou électronique. L'expérience s'est révélée positive puisque aucun incident n'est survenu et que l'objectif d'obtenir 1 % du vote estonien par voie électronique a presque été atteint (9317 votants sur un objectif de 10 000).

Précisons qu'un travail en amont a précédé le grand jour. D'abord, en 2002, une loi autorisant le vote en ligne a été adoptée en Estonie. Cette législation engageait la Commission électorale nationale à développer un système fiable et sécuritaire. À la suite de la conception de la plateforme électronique de vote, celle-ci a été expérimentée pour un référendum local en janvier 2005. Couronné de succès, cet essai a donné le feu vert pour un déploiement à l'échelle nationale.

*e) Les limites de la démocratie en ligne*

Bien que le phénomène de la cyberdémocratie ait connu un développement intéressant cette année, de nombreuses questions demeurent sans réponse. Ainsi, devrions-nous fixer des limites quant à la divulgation de l'information politique et gouvernementale ? Par exemple, devrait-on donner accès à toutes les conversations, officieuses comme officielles, qui ont lieu entre tous les acteurs impliqués dans les prises de décisions politiques ? Ou encore, sera-t-il nécessaire, pour éviter les écarts de conduite, d'instaurer des mesures d'authentification des utilisateurs d'outils démocratiques en ligne, tels que les forums ? Dans ce cas, qu'en est-il du droit à l'anonymat ? D'un autre côté, le vote par Internet ou par d'autres modes électroniques éveillent encore certaines craintes auprès de l'électorat. Les systèmes adoptés sont-ils à l'abri des fraudes, des incidents informatiques (comme ceux qu'ont connus les élections municipales au Québec), du sabotage, des intrus et des virus informatiques ? Le niveau de protection des renseignements personnels, d'anonymat et de confidentialité correspond-il à celui du vote traditionnel ? Sans des réponses claires et précises à ces questions, il sera difficile d'obtenir un taux d'adoption important des outils de la cyberdémocratie.

## 2.4. Pour en savoir davantage

- **Services électroniques novateurs**

### ***De nombreux sites gouvernementaux à succès en Australie***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-06

Le plus grand pays de l'Océanie et le sixième plus vaste territoire au monde, l'Australie est composée d'une île principale et de quelques petites îles. En 2006, sa population compte 20,75 millions d'habitants parmi lesquels 92 % résident en milieu urbain. Cette caractéristique a facilité le développement des infrastructures nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information et, selon les données du site Internet Worldstats, 68,4 % des Australiens utilisent Internet. Mais qu'en est-il de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne ? Selon une étude réalisée en 2004, 39 % des adultes australiens, ou la moitié des internautes, avaient visité le site d'une des administrations publiques.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#1>

### ***La Nouvelle-Zélande à l'ère numérique***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-06

Pays désormais reconnu comme l'un des chefs de file en matière de gouvernement électronique, la Nouvelle-Zélande s'est fait un devoir d'apprendre et de tirer des leçons de l'expérience des autres nations. Il faut dire que le pays bénéficiait de conditions favorables au développement d'initiatives de gouvernement en ligne, notamment : une culture de collaboration établie entre les différents services de l'administration publique et une population férue des nouvelles technologies en général et d'Internet en particulier.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#2>

### ***Singapour : une Administration électronique en pleine ascension***

Poudrier, Sophie, CEFRIO

2006-06

L'intérêt de Singapour pour les technologies de l'information (TI) ne date pas d'hier. Déjà, au début des années 80, le gouvernement singapourien créait le Civil Service Computerization Program afin d'informatiser la fonction publique. Cette préoccupation d'informatiser sa structure et sa population est toujours bien présente. En 2003, des ménages singapouriens, 73,7 % possédaient un ordinateur et 39,6 % étaient branchés à haute vitesse. Avec un taux de pénétration d'Internet de 67,2 % en 2005, ce niveau représente une augmentation de 101,8 % depuis 2000. Ayant obtenu une certaine masse critique de visiteurs et étant à l'étape du renouvellement de ses infrastructures, le gouvernement électronique de Singapour a atteint une phase de maturité supérieure. En fait, il occupe le 7<sup>e</sup> rang du Global e-Government Readiness Report 2005. Il jouit d'une certaine reconnaissance internationale avec sa 3<sup>e</sup> position au classement des gouvernements électroniques d'Accenture en 2005 et avec sa 2<sup>e</sup> position au palmarès 2005 des gouvernements en ligne de l'Université Brown.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#3>

### ***Transformer l'Administration malaisienne pour intégrer les TI : un chemin périlleux***

Poudrier, Sophie, CEFRIO  
2006-06

Pour ce qui est de l'appropriation des technologies de l'information (TI), la Malaisie fait bonne figure lorsqu'elle est comparée aux autres pays de l'Asie du Sud-Est. Bien qu'elle occupe le 43e rang dans le classement du Global e-Government Readiness Report 2005 — lequel évalue la capacité et l'intention d'un pays à développer un gouvernement en ligne — la Malaisie présente un plan de développement intéressant de son gouvernement électronique. Avec une croissance du taux de pénétration d'Internet de 171,4 % depuis 2000 (il atteignait 37,6 % en 2005), il faut admettre que ce pays est sur la bonne voie. Évidemment, les défis restent nombreux avant que l'utilisation d'Internet soit généralisée, mais les bases d'un programme de développement sont en place. Il reste maintenant à faire fructifier ce programme.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#5>

### ***Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO  
2006-06

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, pour sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes d'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#4>

### ***L'Asie, une région qui ne cesse de se développer en matière de gouvernement en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO  
2006-05

Le continent asiatique regroupe à lui seul plus de la moitié (56,4 %) de la population mondiale. Malgré ses 3,6 millions d'internautes, le taux de pénétration d'Internet en Asie demeure encore relativement faible comparativement à la moyenne mondiale. En effet, selon les statistiques du site Web Internet World Stats, 9,9 % de la population asiatique utilise Internet contre 15,7 % dans le monde et 68,1 % en Amérique du Nord. Cependant, dans les pays plus riches comme le Japon (67,2 %), Singapour (67,2 %) et la Corée du Sud (67,0 %), les proportions d'internautes sont beaucoup plus élevées. Dans la ville de Hong Kong, la proportion grimpe même à 69,2 %. Globalement, quoique plutôt faible dans le continent asiatique, le taux d'utilisation d'Internet a beaucoup augmenté au cours des cinq dernières années, puisqu'il a crû de 218,7 % entre 2000 et 2005. À titre comparatif, cette augmentation se chiffrait à 182,0 % sur la planète au cours de la même période.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#1>

### ***Corée du Sud : Les technologies de l'information secouent le pays du Matin Clair***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-05

Après quatre décennies de pauvreté extrême, la Corée du Sud<sup>5</sup> a joint, en 2004, les rangs des pays les plus riches du monde avec un revenu intérieur brut comparable à ceux de pays européens. Anciennement gouvernée par un système militaire, la Corée du Sud s'est rapidement transformée en une démocratie dynamique. Le secret de son succès : une forte collaboration entre le public et le privé et une volonté de développer une réelle démocratie participative. Les technologies de l'information constituent un des moyens utilisés par l'Administration pour atteindre ces objectifs.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#3>

### ***La Chine : efforts soutenus en matière de gouvernement en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-05

La Chine, le pays le plus peuplé au monde avec ses 1,3 milliards de citoyens, n'est toutefois pas l'endroit où le taux de pénétration d'Internet est à son plus haut niveau, surtout en milieu rural. En effet, 8,5 % de la population chinoise utilise Internet, mais, en nombre absolu, il y a près de cinq fois plus d'internautes chinois que d'internautes canadiens. De plus, le nombre d'utilisateurs d'Internet a augmenté de 393,3 % entre 2000 et 2005 et il risque fort de croître d'autant au cours des prochaines années.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#5>

### ***Le gouvernement électronique au Japon***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-05

Comme le montrent les résultats de l'édition 2005 d'une étude annuelle menée par l'ONU, Global E-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion (1), le Japon est le pays ayant connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique au sein du palmarès des 25 nations leaders dans le domaine. De 2004 à 2005, le pays est en effet passé de la 18<sup>e</sup> à la 14<sup>e</sup> place en ce qui a trait à son état de prédisposition électronique (2) et de la 25<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> position en ce qui concerne son degré de participation électronique (3). Les efforts du gouvernement japonais consacrés à la mise en œuvre de la prestation de services électronique à valeur ajoutée commencent donc à porter fruit.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#2>

### ***Gouvernement en ligne : la recette indienne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-05

L'Inde, pays de contraste, représente à la fois le zen, la méditation et la relaxation, mais elle est également reconnue comme un haut lieu technologique. Pour consolider son image de république moderne, le gouvernement indien a choisi d'investir temps et argent pour développer une Administration électronique des plus sophistiquées.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#4>

### ***La Scandinavie, une région à l'avant-garde en matière de gouvernement en ligne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO  
2006-02

La transformation de l'administration publique par les TI dans les pays scandinaves a été maintes fois citée comme exemplaire, et pour cause : la Suède, la Finlande, le Danemark et la Norvège se classent dans les six premiers rangs pour l'état d'avancement du gouvernement en ligne, parmi 28 pays européens étudiés par Capgemini en 2004.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#A>

### ***Le Danemark : un gouvernement électronique parmi les plus innovants***

Vachon, Isabelle, CEFRIO  
2006-02

En novembre 2005, le Danemark a remporté le prix paneuropéen eEurope pour la mise en place d'un système de facturation électronique (e-invoicing). Cette prestigieuse distinction, remise par l'Institut européen d'administration publique et la Commission européenne, visait à récompenser le pays pour son aptitude organisationnelle et sa capacité d'innovation en services d'arrière-guichet (back office). Mais cette initiative n'est pas la seule au Danemark qui mérite d'être soulignée. Ce petit pays scandinave de quelque cinq millions d'habitants compte parmi les plus branchés et les plus ingénieux en matière de gouvernement électronique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#1>

### ***La Finlande à l'ère numérique***

Lamy, Catherine, CEFRIO  
2006-02

Tout comme les autres nations scandinaves, la Finlande est une figure de proue en matière de gouvernement en ligne. Une enquête menée en 2005 par la firme Capgemini et destinée à évaluer l'évolution de la prestation électronique de services dans 28 pays européens, classe ce pays au 5e rang pour l'interactivité en ligne et au 4e pour la disponibilité en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#2>

### ***Les initiatives norvégiennes en matière de gouvernement en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO  
2006-02

Située en Europe du Nord, la Norvège compte une population d'environ 4,6 millions d'habitants. Ce petit pays scandinave enregistre l'un des plus hauts taux de pénétration d'Internet : il occupe la dixième position du palmarès 2005 du site Internet World Stats grâce à l'utilisation régulière d'Internet par 68,2 % de sa population. Dès les années 1980, le gouvernement norvégien s'est donné pour mission de transformer les services offerts aux citoyens et de les rendre plus facilement accessibles.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#3>

### ***Le gouvernement électronique en Suède : un aperçu***

Lacroix, Éric, CEFRIO

2006-02

À l'instar des autres pays scandinaves, la Suède est considérée comme un précurseur en matière d'utilisation d'Internet. Ainsi, selon le palmarès du site Internet World Stats, la Suède compterait 6 800 000 usagers d'Internet, 75,2 % de sa population, ce qui la situe au quatrième rang des pays les plus branchés. Un tel taux de branchement constitue certainement un terreau fertile pour la mise en place et le développement du gouvernement électronique. C'est d'ailleurs en 1997 que le gouvernement suédois a lancé le projet Government eLink qui établissait les standards de sécurité encadrant les échanges entre les ministères suédois et les citoyens.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#4>

### ***Gouvernement électronique : où en est l'Amérique latine ?***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-10

Enfants pauvres de l'économie internationale, terres de conflits politiques et interethniques majeurs, les pays d'Amérique latine doivent mener plusieurs chevaux de bataille à la fois pour se tailler une place sur l'échiquier mondial. L'accès à l'information, la participation aux échanges commerciaux par voie électronique, la présence sur le Web constituent des facteurs critiques pour positionner ces pays sur le marché international. Mais voilà ! Avec une grande part de la population sous le seuil de la pauvreté, bien souvent analphabète, brancher les familles, les écoles et les entreprises à Internet, donner accès à l'information gouvernementale et offrir des services publics en ligne représentent un défi de taille. Pourtant, de nombreux gouvernements ont choisi de le relever et ont déjà emboîté le pas vers l'informatisation à la fois de la population et de l'administration publique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#1>

### ***Chili : des services transactionnels novateurs en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2005-10

Le Chili, un pays de près de 15 millions d'habitants, est un chef de file en Amérique latine en ce qui concerne l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC). Près de 500 000 foyers étaient branchés à Internet en 2004, ce qui représente plus de 6,6 millions d'internautes chiliens. Cette année, l'étude Global e-government du Taubman Center de l'Université Brown a classé le Chili 13e sur 198 pays pour ce qui est de son état d'avancement du gouvernement électronique. Le secret de son succès : la simplicité des services en ligne chiliens qui facilitent et encouragent leur utilisation par les citoyens. Le gouvernement préconise le recours à Internet comme moyen de fournir l'information et les services aux citoyens, pour encourager la participation du public au processus décisionnel et pour accroître son efficacité interne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#2>

### ***Gouvernement électronique à saveur mexicaine***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-10

En 2004, quelque 14,9 millions de Mexicains habitant un grand centre urbain et âgés entre 13 et 65 ans utilisaient Internet au moins trois fois par mois. Près du tiers d'entre eux incluent les sites Web gouvernementaux parmi les sites qu'ils visitent le plus souvent. Dans ce pays latin d'Amérique du Nord comptant plus de 100 millions d'habitants, se côtoient la pauvreté et la richesse, le milieu rural et le milieu urbain, la modernité et les traditions. Le gouvernement mexicain n'en demeure pas moins actif en ce qui a trait au virage technologique de l'administration publique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#4>

### ***Fenêtre sur l'administration municipale péruvienne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2005-10

La population a difficilement accès à l'information dans certains pays d'Amérique Latine. Le Pérou n'y fait pas exception, mais il a développé une initiative pour améliorer cette situation. Grâce à Internet, certains citoyens péruviens ont maintenant accès à de précieux renseignements et ont la possibilité d'en apprendre davantage sur le fonctionnement de leur administration municipale au moyen d'un portail axé sur la transparence municipale ([www.ventanapublica.org.pe](http://www.ventanapublica.org.pe)).

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#3>

### ***Les Australiens aussi friands de services publics électroniques que les Québécois***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-09

Les gouvernements des États américains ont dépensé près de 40,7 milliards de dollars en 2004 en technologies de l'information (TI) et cette somme devrait grimper de 2 % entre 2005 et 2006. Afin d'aider les gouverneurs dans l'évaluation de leurs stratégies de déploiement des TI, le National Governors Association Center for Best Practices a convoqué un groupe d'experts de l'industrie des TI. Cette consultation avait pour but de répondre à une question bien précise : Quelles sont les actions qu'un gouverneur doit entreprendre relativement aux TI afin d'améliorer les prestations de services ou l'efficacité de l'administration de l'État qu'il dirige ?

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/septembre.asp#4>

- ***Des nouvelles formes de structure de prestation de services***

### ***Services électroniques entre divers niveaux de gouvernement : quelques initiatives américaines***

Lacroix, Éric, CEFRIO

2006-01

Le Center for Technology in Government (CTG) mène présentement le projet de mise en place d'un portail de services intégrés de l'État de New York et des administrations locales, le New York State-Local Internet Gateway Prototype Project. Il a publié en 2004 une analyse de quelques initiatives américaines de prestation de services électronique impliquant plus d'un niveau de gouvernement (G2G). Voici un aperçu de ces travaux.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/janvier.asp#2>

### ***Des services plus près du citoyen***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-01

Qu'ont en commun Services Nouveau-Brunswick, ServiceOntario et Service Colombie-Britannique ? Ces entités publiques ont toutes à cœur de fournir aux citoyens des services adaptés et satisfaisants. Chaque province ayant sa réalité propre, les Administrations ont usé de diverses stratégies pour transformer leurs façons de faire. Ces expériences pourront sans doute insuffler de nouvelles idées et inspirer d'autres Administrations qui souhaiteraient faire le saut dans la prestation de services électronique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/janvier.asp#1>

- ***Cyberdémocratie***

### ***Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-06

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, pour sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes d'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#4>

### ***Le gouvernement électronique au Japon***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-05

Comme le montrent les résultats de l'édition 2005 d'une étude annuelle menée par l'ONU, Global E-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion (1), le Japon est le pays ayant connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique au sein du palmarès des 25 nations leaders dans le domaine. De 2004 à 2005, le pays est en effet passé de la 18<sup>e</sup> à la 14<sup>e</sup> place en ce qui a trait à son état de prédisposition électronique (2) et de la 25<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> position en ce qui concerne son degré de participation électronique (3). Les efforts du gouvernement japonais consacrés à la mise en œuvre de la prestation de services électronique à valeur ajoutée commencent donc à porter fruit.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#2>

### ***Expérimentation du vote par Internet : Estonie, premier pays à instaurer le vote en ligne à grande échelle***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-01

Alors que le vote électronique aux élections municipales du 6 novembre a beaucoup fait jaser au Québec, l'Estonie, pays de l'Europe de l'Est, a autorisé le vote en ligne lors du scrutin général pour le renouvellement des conseils locaux.

L'Estonie, un petit pays de 1,4 million d'habitants, a écrit une nouvelle page d'histoire, le 16 octobre 2005, en tant que premier pays au monde à instaurer le vote par Internet sur l'ensemble de son territoire. Ainsi, près de 900 000 électeurs ont eu la possibilité d'exercer leur droit de vote par ordinateur au moment et à

l'endroit qui leur convenaient lors du scrutin général pour le renouvellement des conseils locaux, l'équivalent des élections municipales au Québec.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/janvier.asp#4>

### ***Les processus électoraux à l'ère numérique***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2005-11

La transformation des processus électoraux grâce aux TI est l'un des principaux enjeux de la cyberdémocratie. Les technologies peuvent en effet intervenir tant dans la constitution des listes électorales que dans le processus d'élection lui-même.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/novembre.asp#2>

### ***La place de la consultation en ligne au Canada***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2005-11

Les citoyens désirent de plus en plus être consultés sur les questions sociales. La consultation en ligne répond à ce besoin, puisqu'elle offre la possibilité de réagir sur des enjeux majeurs ou des propositions de politiques. Tout en améliorant la communication entre l'administration publique et les citoyens, de nouvelles idées jaillissent qui n'auraient peut-être jamais vu le jour autrement. Quoique la consultation en ligne ne soit pas encore très répandue, on peut tout de même répertorier des expériences présentes ou passées à l'échelle canadienne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/novembre.asp#3>

### ***Cyberdémocratie : raviver la participation du citoyen à la vie politique grâce aux TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-11

Le vote en ligne n'est pas la finalité unique de la démocratie électronique. Celle-ci exige aussi que le web soit un lieu de débat, de transparence, d'échanges avec les élus. » Pierre de La Coste, auteur du rapport intitulé L'hyper-république, bâtir l'administration en réseau autour du citoyen. Devant la chute de la participation des citoyens et de leur intérêt à l'égard des processus démocratiques, surtout chez les plus jeunes, c'est toute la légitimité du système politique actuel qui est remise en cause. Et le Canada n'échappe pas à cette crise. Le citoyen se trouve souvent sans voix devant la complexité des systèmes décisionnels, le langage technique utilisé dans les documents officiels et le poids des groupes de pression hautement organisés. Sans tomber dans la « démocratie d'opinion », où les représentants du peuple gouvernent au gré des humeurs de la population, permettre aux citoyens d'intervenir directement auprès de leurs représentants constitue certes une voie de dynamisation de la vie démocratique. Les technologies de l'information comptent parmi les moyens envisagés pour y parvenir.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/novembre.asp#1>

### ***Les parlements des pays d'Amérique latine à l'ère numérique***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2005-10

Si les transformations des administrations publiques par les TI font couler beaucoup d'encre, qu'en est-il de leur appropriation par les parlements ? Ces institutions s'inscrivent-elles en précurseurs ou, au contraire, traînent-elles toujours de la patte ? Et qu'en est-il, plus particulièrement, des pays d'Amérique latine ?

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#5>

### **3. Inclusion numérique : un défi de taille auquel s'attaquent les gouvernements**

*Par Catherine Lamy, directrice adjointe, Enquêtes et veille stratégique, CEFRIO*

Au cours de la dernière année, le bulletin *e-Veille* s'est penché à quelques reprises sur l'une des préoccupations majeures des administrations publiques : la réduction du fossé numérique<sup>3</sup>. Un écart entre les inforiches et les infopauvres sévit en effet toujours dans les différentes régions du monde, tant chez les nations mieux nanties que dans les pays en développement. Voici un portrait de la situation observée en 2006 ainsi qu'un rappel de certains projets porteurs mis en œuvre en Amérique du Nord, en Europe ainsi qu'en Afrique et dans certains pays d'Asie.

#### **3.1. État de la fracture numérique**

Rappelons-le, le fossé numérique est un phénomène complexe qui relève davantage de différents clivages entre certains groupes de la société que d'une fracture numérique nette. Divers indicateurs peuvent ainsi être utilisés pour mesurer l'étendue et l'évolution de ces clivages (utilisation régulière d'un ordinateur et d'Internet, ordinateur et connexion Internet à domicile, compétences dans la compréhension de textes écrits, capacité d'utiliser les outils technologiques, etc.). Plusieurs autres variables peuvent enfin permettre de tracer un portrait plus précis du fossé numérique, qu'elles soient démographiques (âge, sexe, revenu, composition familiale, niveau de scolarité, catégorie professionnelle), géographiques ou géopolitiques (milieu urbain ou rural, région, pays).

##### *a) La situation au Québec*

Selon la dernière édition de l'enquête NETendances menée par le CEFRIO, 63,5 % des adultes québécois utilisaient Internet de façon régulière en 2005. L'utilisation d'Internet n'est cependant pas uniforme à l'intérieur de cette population et différents groupes demeurent des témoins inactifs de la société de l'information.

Si la fracture numérique qui existe entre les hommes et les femmes du Québec s'est estompée au fil des ans, les effets de certaines autres variables démographiques (âge, scolarité, revenu du ménage et occupation) jouent toujours un rôle déterminant dans l'utilisation d'Internet. NETendances 2005 a en effet démontré que l'écart entre le pourcentage d'internautes chez les 18-24 ans et les 65 ans et plus se chiffrait à 64,9 % en 2005, tandis que celui qui séparait les personnes titulaires d'un diplôme d'études universitaires de celles qui ne disposent que d'une formation primaire atteignait 71,6 %. L'utilisation d'Internet augmente aussi avec le revenu familial et est plus élevée chez les étudiants que chez les travailleurs ou les personnes inactives sur le plan professionnel (personnes au foyer, chômeurs, assistés sociaux, retraités, etc.).

---

<sup>3</sup> Les éditions de mars et d'avril 2006 ont d'ailleurs été entièrement consacrées à cette thématique. Pour une définition détaillée de ce qu'on entend généralement par le terme « fossé numérique », voir l'article « Fossé numérique : un phénomène complexe qui demande des interventions variées » publié dans l'édition du mois de mars 2006.

### *b) Au Canada*

Bien qu'Internet ait été adopté assez rapidement par la société canadienne, certains groupes de la population sont toujours exclus de l'univers technologique. De façon globale, toutes régions confondues, le tiers (33 %) des Canadiens âgés de 16 ans et plus n'ont pas accès à Internet à la maison. Comme c'était le cas au Québec, ce pourcentage est encore plus important dans les ménages moins fortunés et chez les personnes plus âgées.

Au Canada, parmi les facteurs qui influent sur l'utilisation d'Internet, le lieu de résidence joue un rôle très important. En effet, selon des données issues des travaux de la firme Ekos Research Associates, les trois quarts (76 %) des Canadiens âgés de 16 ans et plus qui habitent un milieu urbain utilisent Internet, 69 % ont accès à Internet à la maison dont la majorité (62 %) disposent de la haute vitesse. En milieu rural, le scénario se révèle assez différent : 65 % des Canadiens sont des utilisateurs d'Internet et 59 % des gens y ont accès à domicile, mais seulement le tiers au moyen d'une connexion haute vitesse.

### *c) Du côté des États-Unis*

Aux États-Unis, mis à part les écarts entre les plus pauvres, les moins scolarisés et les plus âgés, d'autres disparités existent et influent sur l'accès des citoyens à la société du savoir. Tout comme au Canada, un fossé numérique peut être observé, par exemple, entre les résidents des régions rurales et urbaines. Comme l'a démontré l'institut Pew Internet & American Life Project, les adultes américains habitant une région rurale sont moins branchés que les autres (62 % contre 70 % ailleurs). Si certains facteurs démographiques peuvent expliquer ces résultats (la population en milieu rural est généralement plus âgée et moins instruite et elle gagne de plus faibles revenus), le fait que la haute vitesse soit moins présente dans les zones rurales est également un facteur déterminant. Cette plus faible adoption d'Internet et de la large bande en milieu rural influe d'ailleurs sur les activités pratiquées en ligne et le temps qui y est consacré. Dans une journée typique, 35 % des internautes en milieu rural utilisent Internet plusieurs fois par jour contre 44 % et 43 % en zone urbaine et en banlieue.

L'origine ethnique est un autre facteur qui influe sur l'inclusion numérique des citoyens des États-Unis. En effet, selon un rapport publié en 2005 par la Leadership Conference on Civil Rights, il existe des disparités importantes entre les divers groupes culturels étasuniens en ce qui a trait à l'accès à un ordinateur et à Internet. Rappelons par exemple que :

- Plus de sept Américains de souche sur dix possèdent un ordinateur à la maison, contre la moitié des Afro-Américains et des Latino-Américains.
- Environ 40 % des enfants afro-américains et latino-américains habitent une maison branchée à Internet, contre 80 % des Américains de souche.

### *d) Et de celui de l'Europe*

Malgré un taux de pénétration important de l'ordinateur et d'Internet, certains clivages entre les différents groupes sociaux des pays européens demeurent. Selon les données d'Eurostat, l'Office statistique des communautés européennes, les États

membres de l'Union européenne (UE25) comptaient en moyenne 47 % d'utilisateurs d'Internet en 2004. Les habitants des pays nordiques, soit de la Suède (82 %), du Danemark (76 %) et de la Finlande (70 %) ainsi que de l'Islande (82 %) et de la Norvège (75 %), étaient de loin les plus grands utilisateurs d'Internet. Seule la Grèce, parmi les pays de l'UE25, enregistrait un taux d'utilisation d'Internet inférieur à 25 %, tandis que la Bulgarie (16 %), la Roumanie (12 %) et la Turquie (13 %) se situaient pour leur part aux derniers rangs du classement.

Comme c'est le cas au Québec, au Canada et aux États-Unis, l'âge, le niveau de scolarité et le revenu constituent des facteurs explicatifs importants du fossé numérique européen. En effet, chez les résidents de l'UE25, la fracture numérique est avant tout une question d'âge et de niveau d'instruction. En 2004, les 16-24 ans (75 %) étaient ainsi trois fois plus nombreux que les 55-74 ans (27 %) à surfer sur la toile, tandis qu'un écart encore plus important existait entre les personnes peu instruites (31 %) et les plus instruites (84 %).

### **3.2. Quelques initiatives destinées à favoriser l'inclusion numérique**

Une fois l'ampleur du fossé numérique constatée, comment les différents États peuvent-ils éviter que des groupes de personnes demeurent en marge de la société de l'information ? Bien qu'elles soient diverses, les solutions adoptées par les différentes nations peuvent être catégorisées selon certains groupes génériques. En voici quelques-uns auxquels nous avons associé des initiatives particulièrement porteuses, mises en œuvre dans différentes régions du monde.

#### *a) Le développement des infrastructures technologiques et la démocratisation de leur accès*

- Québec : un des programmes les plus porteurs ayant été mis en place par l'Administration québécoise en ce qui a trait aux technologies de l'information a certainement été le programme Villages branchés ;
- Ontario : le projet « L'Ontario branché - Connect Ontario : Broadband Regional Access Program (COBRA) » a grandement contribué au développement de la large bande sur le territoire de cette province canadienne ;
- Canada : le programme « Accès à large bande en régions rurales et éloignées, l'Initiative nationale de satellite et le Programme pilote de services à large bande pour le développement rural et du Nord sont précisément destinés à doter les résidents canadiens des zones rurales et éloignées de l'infrastructure technologique nécessaire à leur inclusion numérique ;
- États-Unis : au cours des dix dernières années, plusieurs programmes fédéraux ont permis de brancher les collectivités rurales et éloignées des États-Unis, notamment : le Rural Broadband Access Loan and Loan Guarantee Program, le Community connect broadband grant program et le Technology Opportunities Program (TOP) ;
- États-Unis : lors du dernier Sommet mondial de la société de l'information, une des grandes surprises de l'événement fut le dévoilement d'un ordinateur à prix modique produit par une équipe dirigée par Nicholas Negroponte, chercheur chevronné du MIT et passionné d'informatique. C'est l'organisme

sans but lucratif, One Laptop Per Child (OLPC), qui a pour mandat de produire et de distribuer ces ordinateurs aux enfants par l'intermédiaire des écoles ;

- Belgique : en réponse à une demande de la ministre de la Protection de la consommation du pays et afin d'offrir la large bande à coût abordable, les fournisseurs Internet ont lancé une version *légère* de leur connexion à Internet par ADSL ou par câble, disponible pour la moitié du prix.

*b) Le déploiement de points de services publics branchés et de centres d'accès à Internet*

- Canada : le Programme d'accès communautaire a pour objet d'offrir aux Canadiens un accès public à Internet abordable et de leur enseigner les connaissances nécessaires à son utilisation ;
- Belgique : ouverture de 30 nouveaux espaces Easy-e-Space en 2005 et 2006. Easy-e-Space, implanté par Oxfam-Solidarité et Arafox, consiste à créer des espaces numériques à partir d'ordinateurs d'occasion et de logiciels libres pour le public précarisé, au sein d'organisations disposant de ressources financières et de techniques limitées ;
- Belgique : en 2004, la région de la Bruxelles-Capitale a lancé le service en ligne i+Bruxelles. Une vingtaine de terminaux interactifs placés dans des endroits stratégiques offrent l'accès à plusieurs services en ligne et l'information pratique, aux citoyens et aux visiteurs ;
- Inde : en vue de réduire le fossé numérique qui sévit particulièrement dans les régions rurales du pays, le gouvernement indien s'est allié à des partenaires privés pour lancer, en 2004, le projet Mission 2007. Ce projet consiste à établir des centres du savoir au sein des 600 000 villages ruraux ;
- Afrique du Sud : lancé en 2002, le projet The Digital Doorway consiste à établir des terminaux multimédias, accessibles 24 heures sur 24, dans différentes communautés africaines.

*c) La sensibilisation et la formation des citoyens à une utilisation adéquate de l'ordinateur et d'Internet*

- Belgique (Flandres) : le ministère délégué au gouvernement en ligne a lancé Infomobiel, un centre mobile d'aide aux citoyens éprouvant de la difficulté à utiliser les services en ligne de l'administration publique. Une fonction de clavardage permet de poser des questions ;
- Belgique (Wallonie) : l'Agence wallonne des télécommunications a conçu, avec l'Université du troisième âge de Namur, un cédérom pour familiariser les personnes âgées aux nouvelles technologies ;
- Corée du Sud : pour favoriser l'accès aux services, le district Gangnam de la ville de Séoul a ouvert 40 laboratoires informatiques et formé 370 000 citoyens à l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur, soit deux tiers de la population du district ;
- Thaïlande : de façon tout à fait originale, le gouvernement thaïlandais a fait des temples religieux — bouddhistes et musulmans — de véritables centres d'apprentissage en ligne. Grâce à son programme One Temple one e-Learning Center, 99 projets pilotes ont été mis sur pied dans les temples répartis dans tout le pays. En plus de donner accès à la formation en ligne, ces centres ont pour vocation d'offrir des leçons de base sur l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet.

d) *L'utilisation du gouvernement télévisuel*

- Corée du Sud : la Corée du Sud a annoncé, en mai 2005, son intention de recourir au gouvernement télévisuel en vue de faciliter les communications entre l'administration publique et les citoyens. D'ici à la fin de l'année 2005, le pays entend rendre une trentaine de services disponibles par ce média ;
- Italie : ce pays est un ardent partisan de la télévision numérique en tant que nouvel outil interactif pour le développement de services publics électroniques. Lucio Stanca, ministre de l'Innovation et des Technologies, annonçait d'ailleurs, en mars 2005, que le gouvernement central du pays contribuerait au financement de 29 projets régionaux et locaux utilisant cette technologie.

Si le fossé numérique représente toujours un défi de taille pour les gouvernements, il y a cependant de l'espoir. Les administrations publiques rivalisent en effet d'imagination pour mettre en œuvre des initiatives variées et précisément destinées à réduire l'écart entre inforiches et infopauvres. Durant les mois à venir, le bulletin *e-Veille* continuera à suivre leurs efforts en ce sens et à en rendre compte au fil de ses éditions.

### **3.3. Pour en savoir davantage**

***Singapour : une Administration électronique en pleine ascension***

Poudrier, Sophie, CEFRIO

2006-06

L'intérêt de Singapour pour les technologies de l'information (TI) ne date pas d'hier. Déjà, au début des années 80, le gouvernement singapourien créait le Civil Service Computerization Program afin d'informatiser la fonction publique. Cette préoccupation d'informatiser sa structure et sa population est toujours bien présente. En 2003, des ménages singapouriens, 73,7 % possédaient un ordinateur et 39,6 % étaient branchés à haute vitesse. Le taux de pénétration d'Internet de 67,2 % en 2005 représente une augmentation de 101,8 % depuis 2000. Le gouvernement électronique de Singapour ayant obtenu une certaine masse critique de visiteurs et étant à l'étape du renouvellement de ses infrastructures, a atteint une phase de maturité supérieure. En fait, il occupe le 7<sup>e</sup> rang du Global e-Government Readiness Report 2005. Il jouit d'une certaine reconnaissance internationale avec sa 3<sup>e</sup> position au classement des gouvernements électroniques d'Accenture en 2005 et avec sa 2<sup>e</sup> position au palmarès 2005 des gouvernements en ligne de l'Université Brown.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#3>

***Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-06

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes d'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#4>

### ***Transformer l'Administration malaisienne pour intégrer les TI : un chemin périlleux***

Poudrier, Sophie, CEFRIO  
2006-06

Pour ce qui est de l'appropriation des technologies de l'information (TI), la Malaisie fait bonne figure lorsqu'elle est comparée aux autres pays de l'Asie du Sud-Est. Bien qu'elle occupe le 43<sup>e</sup> rang dans le classement du Global e-Government Readiness Report 2005 — lequel évalue la capacité et l'intention d'un pays à développer un gouvernement en ligne — la Malaisie présente un plan de développement intéressant de son gouvernement électronique. Avec une croissance du taux de pénétration d'Internet de 171,4 % depuis 2000 (il atteignait 37,6 % en 2005), il faut admettre que ce pays est sur la bonne voie. Évidemment, les défis restent nombreux avant que l'utilisation d'Internet soit généralisée, mais les bases d'un programme de développement sont en place. Il reste maintenant à faire fructifier le programme.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#5>

### ***Corée du Sud : les technologies de l'information secouent le pays du Matin clair***

Vachon, Isabelle, CEFRIO  
2006-05

Après quatre décennies de pauvreté extrême, la Corée du Sud a joint, en 2004, les rangs des pays les plus riches du monde avec un revenu intérieur brut comparable à ceux de pays européens. Anciennement gouvernée par un système militaire, la Corée du Sud s'est rapidement transformée en une démocratie dynamique. Le secret de son succès : une forte collaboration entre le public et le privé et une volonté de développer une réelle démocratie participative. Les technologies de l'information constituent un des moyens utilisés par l'Administration pour atteindre ces objectifs.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#3>

### ***L'importance des variables sociodémographiques sur l'utilisation d'Internet***

Côté, Sabrina, CEFRIO  
2006-04

Pour mieux comprendre la fracture numérique au Québec et quantifier les liens qui existent entre les variables sociodémographiques et l'utilisation d'Internet, le CEFRIO a réalisé une étude statistique multivariée à partir des résultats de NETendances. L'analyse par régression logistique dont il est question ici a été réalisée à partir des données recueillies de janvier 2002 à décembre 2005.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#1>

### ***Fracture numérique et compétences des adultes : situation préoccupante pour le Québec***

Lacroix, Éric, CEFRIO  
2006-04

Publiée récemment, l'*Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* permet d'illustrer le lien entre les compétences des adultes et leur utilisation de l'ordinateur et d'Internet. Et la situation n'est pas très rose pour le Québec. On le sait depuis quelques années, malgré un certain rattrapage, l'utilisation d'Internet demeure plus faible au Québec que dans le reste du Canada. L'enquête confirme aussi que les compétences des Québécois en compréhension de textes sont plus faibles que la moyenne nationale.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#2>

### ***Combattre la fracture numérique à travers le Canada***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-04

Quoique Internet ait été adopté assez rapidement par la société canadienne, certains groupes de la population ne participent toujours pas à la société de l'information. Comme on le mentionne dans les articles précédents, différents facteurs sont associés à la fracture numérique. Afin d'y remédier, le gouvernement du Canada a développé différents programmes qui permettent à un plus grand nombre de personnes d'avoir accès à un ordinateur, au réseau Internet, à la large bande et à de nouveaux services (commerce électronique, télésanté, apprentissage en ligne).

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#3>

### ***Un fossé numérique existe aussi aux États-Unis***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-04

Terre d'accueil des plus grandes entreprises en informatique du monde, les États-Unis ne font pas bande à part en ce qui a trait à la fracture numérique. C'est ce que révèlent diverses études réalisées notamment par Pew Internet & American Life Project et la Leadership Conference on Civil Rights. Mis à part les écarts entre les plus pauvres, les moins scolarisés et les plus âgés, observés également au Canada et au Québec, d'autres disparités existent, notamment entre les milieux ruraux et urbains, et entre les groupes ethniques qui composent la population étasunienne. Néanmoins, le gouvernement fédéral américain et les États ont adopté certaines mesures pour tenter de diminuer le fossé entre inforiches et infopauvres.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#4>

### ***Des gestes en faveur d'une plus grande accessibilité à la société de l'information : exemples d'initiatives des provinces canadiennes***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-04

Chacune des provinces canadiennes a développé, au fil des ans, des mesures novatrices pour étendre l'accès à l'ordinateur et à Internet aux citoyens de son territoire. Que ce soit par l'intermédiaire des organismes communautaires, de l'entreprise privée, de coopératives ou de programmes gouvernementaux, toutes les provinces ont pris part à la réduction de la fracture numérique qui sévit au sein de sa population. Une tournée des provinces permet d'avoir un avant-goût de toute l'énergie qui a déjà été consacrée à cet objectif.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/avril.asp#5>

### ***Fossé numérique : un phénomène complexe qui demande des interventions variées***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-03

Le Sommet mondial de la société de l'information en a fait un de ses principaux chevaux de bataille : la fracture numérique est devenue un enjeu majeur à mesure que se construit la société du savoir. Mais quelle est l'étendue de ce phénomène ? Sur quels indicateurs doit-on s'appuyer pour tracer le portrait du fossé entre inforiches et infopauvres ? Divers éléments sont à considérer et les causes de cet écart sont multiples. Conséquemment, les mesures et les politiques destinées à y remédier s'avèrent tout aussi diversifiées.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mars.asp#1>

### ***Enrayer la fracture numérique à travers toute la Belgique***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-03

La Belgique, pays de l'Europe du Nord, compte environ 10,5 millions d'habitants dont près de la moitié (49 %) utilisent Internet, selon Internet World Stats. Quoique les technologies de l'information fassent partie intégrante de la vie quotidienne, certains groupes de la population ne peuvent en bénéficier. Selon des statistiques fournies par l'Institut national de la statistique, en Belgique, 80 % des personnes titulaires d'un diplôme d'études universitaires ont accès à Internet à leur domicile contre 17 % des personnes sans diplôme. L'âge et l'occupation sont deux autres facteurs associés à la fracture numérique : 64 % des travailleurs sont branchés à Internet à la maison contre 34 % des chômeurs. Aussi, 82 % des jeunes âgés de 16 à 24 ans utilisent Internet, alors que 62 % des personnes âgées de 55 à 65 ans n'ont jamais utilisé le réseau. Le ministère de l'Intégration a commandé une étude en vue de dresser un inventaire des principales mesures mises en place dans l'ensemble du pays pour lutter contre la fracture numérique. Publié en 2004, ce document faisait état de 70 dispositifs et 200 initiatives ayant pour objet l'inclusion électronique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mars.asp#3>

### ***Combattre le fossé numérique dans les pays en développement***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-03

En raison de l'absence d'une infrastructure de réseau de base et de piètres liaisons internationales, le fossé numérique est beaucoup plus prononcé dans les zones du monde où les revenus sont les plus bas. Les technologies liées à Internet sont particulièrement lentes à arriver jusqu'aux nations les plus pauvres. Cependant, pour les pays en développement comme pour les pays mieux développés, l'enjeu fondamental demeure le même : étendre l'accès aux technologies à tous, à l'intérieur d'une société donnée. Puisqu'elle est le résultat d'un ensemble de facteurs sociaux, économiques, politiques et environnementaux, la fracture numérique est un problème complexe. Bien au-delà de la seule construction de réseaux et d'infrastructures de télécommunication, les pays qui s'y attaquent gagnent à entreprendre diverses actions, telles que la mise en œuvre de séances de formation à l'utilisation des technologies et d'Internet, la création de centres d'accès publics à Internet, l'adoption de politiques gouvernementales favorisant la création de contenus locaux, etc. Plusieurs initiatives dignes de mention ont d'ailleurs été réalisées par les administrations publiques de différents pays en développement.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mars.asp#4>

### ***Le sans fil public : une solution viable pour réduire le fossé numérique ?***

Lacroix, Éric, CEFRIO

2006-03

Depuis plusieurs années, l'accès à Internet à haute vitesse, sans fil, au moyen d'un réseau local Wi-Fi compte parmi les solutions les plus prometteuses pour brancher efficacement une population moins fortunée ou plus dispersée. Cette solution permet de s'affranchir des coûts prohibitifs du « dernier kilomètre », facteur qui avait d'ailleurs ralenti le déploiement rural de la téléphonie locale ou de la télévision par câble au siècle dernier. Mais si l'approche technologique semble faire l'unanimité, un débat fait rage : qui doit offrir le service sans fil, les collectivités locales ou les entreprises de télécommunications ?

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mars.asp#5>

### ***Écart entre inforiches et infopauvres : qu'en est-il de l'Europe ?***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-03

Malgré un taux de pénétration important de l'ordinateur et d'Internet, certains clivages entre les différents groupes sociaux des pays européens demeurent. Qui plus est, d'importants fossés se creusent entre les pays de ce continent hétéroclite. Eurostat, l'Office statistique des Communautés européennes, a publié, à la fin de 2005, une étude sur la fracture numérique, autant dans la population que dans les entreprises des États membres de l'Union européenne (UE25) ainsi que dans les pays dits candidats, soit la Bulgarie, la Roumanie, la Turquie, la Norvège et l'Islande. Outre l'utilisation d'Internet, cette recherche traite de la possession d'un ordinateur, de la connexion à large bande et des achats en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mars.asp#2>

### ***Le gouvernement télévisuel : pour des services publics accessibles à tous***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2005-09

Dans la foulée des développements du gouvernement en ligne, les administrations publiques sont nombreuses à vouloir offrir à leur clientèle des services innovateurs, interactifs et personnalisés, 24 heures sur 24. Cependant, bien que la pénétration d'Internet demeure en hausse dans plusieurs pays, des citoyens sont toujours exclus de l'univers des TI. Existant avant tout pour servir l'ensemble de la population, les Administrations cherchent des solutions novatrices pour joindre le plus grand nombre et diminuer la fracture numérique avec laquelle ils sont aux prises. Or, dans cet exercice de démocratisation de l'offre de services électroniques, le *t-government* ou gouvernement télévisuel est certainement une option à envisager.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/septembre.asp#1>



## **4. Informatisation de l'administration publique, nouvelles tendances en TI et sécurité informatique**

*Par Sophie Poudrier, analyste, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO*

En 2005 et 2006, les principaux rouages administratifs étant informatisés, les avancées technologiques du secteur public consistent avant tout à améliorer les systèmes informatiques en place. Les tendances en TI qui émergent de l'univers gouvernemental sont de deux ordres : l'une concerne la gouvernance et l'autre se rapporte aux outils innovants. Bien que les Administrations possèdent leurs propres caractéristiques et contraintes, il reste qu'elles subissent toutes une influence de leur environnement extérieur. Actuellement, dans le milieu des TI, ce qui a la cote est l'importance du rôle joué par les internautes, la décentralisation des contenus qui caractérisent le monde du Web communautaire (Web 2.0) ainsi que les technologies simples et ouvertes qui y sont associées. Ces caractéristiques ont influé, à divers niveaux, sur le développement technologique et les gouvernances des Administrations.

### **4.1. Informatisation de l'administration publique et nouvelles tendances en TI**

En matière de gouvernance, il semble que le modèle hybride ait gagné en popularité ces dernières années. Rappelons que ce modèle permet de centraliser certaines tâches, souvent la gestion du projet et l'infrastructure technologique, tout en favorisant une décentralisation des contenus. En laissant de plus en plus de place aux employés, la gestion des intranets dans le secteur public a tout à gagner, tant en ce qui concerne les contenus que le développement de l'arborescence. Il s'agit, ni plus ni moins, d'un outil qui leur est destiné et qui doit répondre à leurs besoins. La gouvernance hybride semble être tout indiquée pour répondre à la préoccupation d'impliquer les utilisateurs.

#### *a) La formation par les TIC*

En matière de TI pour les années 2005-2006, on remarque la tendance de l'Administration de continuer de mettre en ligne des contenus, mais davantage de façon stratégique et en utilisant des moyens de diffusion multimodes. L'apprentissage en ligne s'avère de plus en plus prioritaire, avec les départs massifs à la retraite. Le fait de privilégier l'« apprentissage virtuel » ou la « formation assistée par les TIC » est une chose, mais lorsque la formule connaît un succès comme celui qu'on observe actuellement dans la fonction publique, il devient incontournable de s'assurer de la valeur stratégique et de la qualité du contenu. Pour ce faire, de nombreuses Administrations dans le monde, dont la fonction publique canadienne et la Gendarmerie royale, ont opté pour une centralisation de l'offre de la formation en ligne.

En évitant les redondances dans l'offre et dans le développement des outils, ce type de gouvernance assure l'uniformité des contenus et permet de mieux gérer les compétences et les certifications. Cela étant dit, le contenu, même s'il est géré de façon centralisée, peut être conçu et distribué de façon décentralisée. De fait, plusieurs acteurs impliqués dans la conception des contenus proviennent du secteur public – de tous les niveaux de gouvernement – autant que du privé. De son côté, la

formation en ligne augmente l'accessibilité de l'information à travers divers outils et leur disponibilité : bibliothèques virtuelles, cybermentorat, service d'aide aux apprenants, communauté de praticiens, etc. En plus de favoriser le partage des connaissances auprès des fonctionnaires, l'apprentissage en ligne appuie la modernisation de l'État et facilite l'intégration des jeunes recrues en leur proposant des outils d'apprentissage qui leur conviennent.

#### *b) Des bibliothèques innovantes*

Le Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales est aussi arrivé au constat qu'il était indispensable de prendre comme point de départ les nouvelles tendances technologiques pour actualiser sa planification stratégique. Ainsi, un virage important doit être pris, en passant de la gestion documentaire vers la gestion de l'information électronique. Les bibliothèques de la fonction publique doivent devenir proactives plutôt que *réactives* à l'égard des demandes, en jouant un rôle clé dans la gestion de l'information. Pour ce faire, elles doivent axer leurs services sur la veille stratégique, fournir une information ciblée à valeur ajoutée et intégrer des réseaux d'échange de pratiques, bref, devenir de véritables espaces d'apprentissage, de transmission des connaissances et de collaboration.

En résumé, des liens entre les politiques, les stratégies gouvernementales et les bibliothèques doivent, d'une part, être tissés. D'autre part, les bibliothèques gouvernementales doivent se préoccuper de rester accessibles à leur clientèle tout en adoptant une approche stratégique dans leur prestation de services. C'est en utilisant les TI comme levier de changement et en s'appropriant les outils technologiques qui favorisent la gestion et le partage de l'information que les membres du Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales comptent relever les défis qu'impose leur modernisation.

#### *c) Le cybergouvernement mobile (m-government)*

En ce qui concerne l'arrivée de nouveaux outils technologiques dans la sphère publique, on ne peut passer sous silence l'engouement grandissant des Administrations pour les technologies sans fil. Aux prises avec la demande croissante de services compatibles avec les technologies mobiles (assistants personnels numériques, téléphones cellulaires, accès Internet Wi-Fi, etc.), l'Administration, il va sans dire, devait répondre à ces besoins. Ainsi, le gouvernement électronique mobile (*m-government*) a fait son apparition. En plus d'offrir dans Internet les services de l'État, ceux-ci devront être disponibles dans une version convenant aux terminaux sans fil et mobiles. Les attentes, en ce qui a trait à cette nouvelle offre, sont grandes et les expérimentations faites par l'État de la Virginie montrent le potentiel de ce type de services : meilleure gestion des urgences et de la sécurité publique, accès rapide à l'information critique dans le milieu de la santé, etc.

Toutefois, il y a encore des défis à relever. Les communications sans fil restent vulnérables aux interceptions des communications et l'utilisation frauduleuse des réseaux non protégés demeure courante. En plus des préoccupations de sécurité, le défi de l'interopérabilité des diverses technologies et plateformes présentes dans le secteur public s'impose. À ces considérations, il faut ajouter que la technologie sans fil n'en est qu'à ses débuts avec 14 % des adultes canadiens en 2004 qui accédaient à Internet par un réseau sans fil.

## 4.2. Sécurité informatique

Aux nouvelles tendances des TI s'ajoutent des préoccupations qui datent de longtemps et qui continuent d'être centrales dans les Administrations électroniques. Il s'agit de la sécurité ainsi que de la confiance des internautes, mais aussi, de façon plus globale, des citoyens à l'égard de leur gouvernement. Deux experts canadiens, M. Serge Dupuis et M. David A. Townsend, se sont penchés sur la question et ont émis des constats fort intéressants lors de la Rencontre interministérielle sur le gouvernement en ligne, tenue à Québec en novembre 2005.

### a) *Gagner la confiance*

D'abord, les experts ont rappelé que le sentiment de confiance dans les services électroniques gouvernementaux s'inscrit dans un contexte plus large que l'Administration électronique. La confiance envers le gouvernement et dans Internet, de façon générale, est à la base de la relation que l'internaute entretiendra avec l'Administration électronique. Aussi, selon les experts, le sentiment de sécurité se joue sur deux plans : la sécurité de l'équipement et des pratiques personnelles de l'internaute, puis la sécurité des infrastructures et des sites gouvernementaux. Ainsi, des pistes réalistes comprenant la formation des internautes, la protection des données et la sécurité, comme priorités gouvernementales, ont été proposées par les deux chercheurs.

### b) *Authentifier le citoyen*

En ce qui concerne la sécurisation de renseignements personnels, les Administrations électroniques à travers le monde sont toujours à expérimenter ou à rechercher des outils technologiques permettant une authentification sécuritaire des citoyens. À ce propos, la carte d'identité citoyenne, la Belpic (*Belgian personal identity card*), qui est actuellement en circulation en Belgique, permettra d'indiquer si cet outil résoudra bel et bien les problèmes d'identification des internautes, réduira la cybercriminalité et simplifiera les démarches des citoyens auprès de l'Administration belge.

En Finlande, au cours des années 2004 et 2005, plusieurs projets liés à l'authentification numérique ont été réalisés, notamment un système d'identification en ligne, la possibilité pour les Finnois de déposer les données relatives à leur assurance santé sur leur carte d'identification électronique (le *citizen certificate*) et un service d'identification électronique mobile.

Le Canada a plutôt opté pour la mise en place d'un laissez-passer électronique, la Epass. En proposant un identifiant unique, l'internaute peut accéder simplement et en toute sécurité aux applications et aux services électroniques de divers ministères. Pour sa part, la France a opté pour une approche axée sur la biométrie. De fait, la nouvelle carte d'identité nationale permet l'identification à partir des empreintes digitales du détenteur. À un niveau plus local, en Inde, la ville de Delhi a mis en place des laissez-passer d'autobus électroniques comprenant des authentifiants numériques ([Computerized Bus Pass System of the Delhi Transport Corporation](#)),

La Thaïlande a également sa carte d'identité nationale (Smart Card), basée sur un code à 13 chiffres et munie d'une puce. Cette carte permet aux citoyens d'accéder à des services publics en ligne par la passerelle sécurisée [Khonthai.com](#) et de s'identifier auprès des ministères et des organismes. Pour le moment, seulement

10 000 cartes sont en circulation. En mars 2006, le Japon a commencé, quant à lui, à distribuer les premiers exemplaires de son passeport électronique. Au cours des douze mois à venir, il entend distribuer plus de 3,5 millions de ces passeports munis d'une puce d'identification par radiofréquence.

Bref, les Administrations du monde font de véritables efforts pour trouver des moyens garantissant la sécurité des renseignements personnels sur les citoyens. Il reste maintenant à convaincre ces derniers de la fiabilité des mécanismes choisis et ainsi de créer un sentiment de confiance à l'égard de ces technologies d'authentification.

### **4.3. Pour en savoir davantage**

- ***Informatisation de l'administration publique et nouvelles tendances en TI***

#### ***L'innovation par les TI, l'apprentissage en ligne en fait partie***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-08

L'administration publique se trouve à la croisée des chemins devant les nouveaux défis que pose le contexte socioéconomique actuel. Départs à la retraite, coupures budgétaires, formation de la relève font partie des contraintes que les responsables des ressources humaines doivent surmonter pour assurer la continuité et l'amélioration constante du travail dans la fonction publique. L'apprentissage en ligne se présente de plus en plus comme une des solutions envisageables pour assurer non seulement la transmission des savoirs et des connaissances de ceux qui quitteront massivement la fonction publique au cours des prochaines années, mais aussi pour la formation des recrues. En fait, un nombre grandissant de gouvernements, de ministères et d'organismes optent pour l'apprentissage en ligne afin d'offrir une formation générale à un bassin important d'employés.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/aout.asp#1>

#### ***Regard vers l'avenir des bibliothèques gouvernementales***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-08

Au Québec comme ailleurs, le contexte budgétaire des dernières années a conduit plusieurs ministères et organismes à réduire les ressources affectées aux bibliothèques de l'Administration. L'arrivée d'Internet, et notamment des grands moteurs de recherche, a aussi joué un rôle dans ces décisions, plusieurs y voyant un succédané acceptable. Considérant ce contexte, le Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Centre de services partagés du Québec a entrepris, au début de l'année 2006, des travaux destinés à actualiser la planification stratégique des bibliothèques au sein de l'administration publique québécoise. Le Réseau a donc sollicité les services du CEFRIO qui a reçu le mandat de faire le tour de la question de l'avenir des bibliothèques de l'Administration, de dégager des orientations et de proposer des actions en vue de redéfinir leur rôle, jusqu'à en faire l'un des maillons forts de la transformation de l'État.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/aout.asp#2>

### ***La gouvernance hybride, un modèle tout indiqué pour les intranets de l'Administration***

Poudrier, Sophie, CEFRIO  
2006-08

L'importance de mettre en place une gouvernance Web n'est plus à démontrer. Les Administrations électroniques n'y échappent pas et elles doivent se prêter à l'exercice sous peine de voir leurs projets en technologies de l'information prendre une tournure chaotique. L'an dernier, le bulletin *e-Veille* a abordé la thématique de la gouvernance à deux reprises, l'un des articles portant sur la pertinence de la gouvernance Web et l'autre traitant davantage de l'impact de cette dernière sur le contenu en ligne. Dans le présent article, il sera encore une fois question de gouvernance, mais cette fois-ci, les divers types de gouvernance — la centralisation, le modèle hybride et la décentralisation — seront présentés en vue d'une meilleure gestion de l'intranet.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/aout.asp#3>

### ***Un pas plus loin dans l'informatisation des administrations publiques : le gouvernement mobile (m-government)***

Vachon, Isabelle, CEFRIO  
2005-09

On n'arrête pas le progrès, surtout lorsqu'on parle de TI. Les administrations publiques n'y échappent pas. Alors que les travaux pour le passage au gouvernement électronique n'en sont qu'à leur début, voilà qu'un nouveau créneau fait son entrée : le gouvernement électronique mobile (m-government) également appelé « gouvernement mobile ».

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/septembre.asp#2>

- ***Sécurité informatique***

### ***Le gouvernement électronique au Japon***

Lamy, Catherine, CEFRIO  
2006-05

Comme le montrent les résultats de l'édition 2005 d'une étude annuelle menée par l'ONU, Global E-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion, le Japon est le pays qui a connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique au sein du palmarès des 25 nations leaders dans le domaine. De 2004 à 2005, le pays est en effet passé de la 18<sup>e</sup> à la 14<sup>e</sup> place, pour ce qui est de l'état de prédisposition électronique, et de la 25<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> position, pour ce qui est du degré de participation électronique. Les efforts du gouvernement japonais consacrés à la mise en œuvre de la prestation de services électronique à valeur ajoutée commencent donc à porter fruit.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#2>

### ***Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO  
2006-06

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes d'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement

thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#4>

### ***Gouvernement en ligne : la recette indienne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-05

L'Inde, pays de contraste, représente à la fois le zen, la méditation et la relaxation, mais elle est également reconnue comme un haut lieu technologique. Pour consolider son image de république moderne, le gouvernement indien a choisi d'investir temps et argent pour développer une Administration électronique des plus sophistiquées.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#4>

### ***Sécurité et confiance : des facteurs déterminants pour le succès du gouvernement en ligne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-01

Des représentants de partout au Canada se sont rencontrés à Québec les 4 et 5 novembre 2005 à l'occasion d'une conférence ministérielle portant sur le gouvernement en ligne. Au cours de cet événement, un atelier technique a réuni les experts du domaine, dans les administrations publiques et dans le milieu de la recherche. Dix allocutions ont été présentées et divers thèmes ont été abordés. Cet article du bulletin *e-Veille* présente, en exclusivité, les principaux points traités relativement à la confiance dans le gouvernement en ligne et à la sécurité de l'information. Donner confiance aux citoyens dans la fiabilité des systèmes informatiques et dans la gestion de leurs renseignements personnels, voilà tout un défi que doivent relever les Administrations d'ici et d'ailleurs

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/janvier.asp#3>

### ***Attester l'identité des citoyens en ligne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-11

Si l'authentification du citoyen constitue un enjeu fondamental lorsqu'il s'agit d'offrir des services publics en ligne, elle l'est tout autant lorsqu'on met en place des processus cyberdémocratiques : « Lors des scrutins, la confidentialité constitue une dimension fondamentale du processus. Lorsque se tiennent des forums publics, le principe de transparence suppose que le public est en mesure de savoir qui prend part à l'exercice. Cependant, le citoyen pourrait prendre part à certains types de consultation, comme des sondages, sans avoir forcément à s'identifier pour répondre aux questions et émettre des commentaires (Trudel et autres, 2004 :27)». L'identification peut également s'avérer nécessaire pour contrôler le nombre d'interventions d'un citoyen ou pour filtrer les propos haineux, tout en assurant que l'identité du citoyen restera confidentielle et son intervention anonyme.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/novembre.asp#4>

## 5. En conclusion

*Par Sabrina Côté, analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, avec la collaboration d'Isabelle Vachon, chargée de projets, CEFRIO*

Ce bilan 2005-2006 a permis de relever les initiatives remarquables sur divers continents à travers le monde, que ce soit en matière de services publics en ligne, de sécurité informatique et d'authentification des citoyens, d'utilisation de technologies d'avant-garde ou de cyberdémocratie. La recherche de l'inclusion sociale des infopauvres dans la société de l'information a été citée comme une des grandes préoccupations des gouvernements. Chaque pays y est allé d'initiatives et de politiques novatrices pour enrayer le fossé numérique qui sévit actuellement entre divers groupes de la population.

Malgré tous ces efforts, il reste plusieurs défis à relever. En plus d'explorer les régions du monde à la recherche d'initiatives et de politiques, le bulletin *e-Veille* a souligné les priorités des gouvernements au cours des prochaines années en vue de moderniser l'Administration et la prestation électronique de services, augmenter la participation des citoyens à la vie démocratique et poursuivre leur démarche d'inclusion numérique.

### 5.1. Les défis à venir

Le journal *The Economist*, a interrogé 800 cadres supérieurs du secteur public, provenant de 23 pays, sur leurs préoccupations actuelles. Voici celles qu'ils ont le plus souvent mentionnées :

- Se concentrer sur les citoyens. Tout comme les entreprises, ils auront plus d'attentes (services plus rapides, plus efficaces, utilisation optimale des TI, transparence) ;
- S'assurer d'une grande souplesse pour s'adapter rapidement aux changements ;
- Instaurer de nouveaux modèles organisationnels plutôt que de nouveaux services ou modes de prestation ;
- Améliorer la qualité des services existants plutôt que d'en ajouter de nouveaux ;
- Coordonner les efforts entre les organisations publiques, mais aussi avec les entreprises privées : s'inspirer des meilleures pratiques du privé pour améliorer la gestion des organisations publiques ;
- Mesurer le retour sur l'investissement de la technologie non seulement au moyen d'indicateurs financiers, mais aussi d'indicateurs sociaux et politiques.

À la lumière des articles *e-Veille* parus en 2005-2006, on constate que, même si certains pays ont des défis semblables sur le plan de la gouvernance, les préoccupations varient d'un endroit à l'autre en fonction de l'état d'avancement de leur gouvernement en ligne.

#### a) Aux États-Unis

Aux États-Unis, le National Governors Association Center for Best Practices a fait des recommandations aux gouverneurs d'États américains pour accroître, grâce aux TI, l'efficacité de leur administration publique. L'association suggère que chaque État mette en place un organisme chargé de suivre les dépenses en TI et de s'assurer que

la démarche d'acquisition soit uniforme pour tous. Un conseil devrait revoir la procédure d'investissement pour que toutes les initiatives soient coordonnées et surveillées et pour éviter les achats incompatibles avec d'autres systèmes. Chaque État devrait nommer un responsable en TI capable de définir une politique sur le sujet pour l'ensemble de son territoire. Enfin, un modèle qui regroupe tous les organismes publics de l'État doit être adopté pour améliorer les services grâce au partage de données communes, pour augmenter le pouvoir d'achat et pour éliminer les redondances, des logiciels non uniformes et les règles de sécurité disparates.

### *b) En Europe*

Depuis avril 2006, la Commission européenne s'appuie sur un nouveau plan d'action. Celui-ci a pour objet l'inclusion de tous les groupes de citoyens dans la société de l'information, l'efficacité (hausse de la satisfaction, plus grande transparence, allègement du fardeau administratif), le développement des services clés comme l'informatisation des processus d'achat, l'adaptation des lois à la nouvelle réalité (nécessaire à la conception d'un identifiant unique à travers l'Europe) et le renforcement de la participation citoyenne.

Le Danemark, pour rester une figure de proue en matière de gouvernement en ligne a, quant à lui, reconnu six dossiers prioritaires :

- Définir des indicateurs de productivité pour s'assurer que les services électroniques offrent une valeur ajoutée ;
- Consolider les connaissances et les compétences des gestionnaires et autres employés de l'État ;
- Transformer la culture organisationnelle pour que les TI optimisent, simplifient et automatisent les activités ;
- Mieux gérer les connaissances et faciliter les communications internes et externes ;
- Adapter les modèles de financement aux nouvelles réalités (les gains financiers ne se réalisent habituellement pas en un an et se répercutent souvent à l'externe) ;
- Améliorer l'infrastructure technologique et juridique, et la sécurité.

En Norvège, le développement du gouvernement en ligne est toujours une priorité quoiqu'il soit relativement avancé en la matière. Son plan d'action eNorway 2009 comporte trois principaux objectifs : l'inclusion numérique, une fonction publique orientée vers le citoyen, et la croissance et l'innovation des entreprises. Pour ce faire, tous les services interactifs seront inclus d'ici à 2009 au portail MyPage et il est envisagé de développer une boîte de courriel personnelle pour les communications entre le citoyen et l'Administration. Enfin, on souhaite éliminer le plus possible l'utilisation du papier à tous les niveaux et introduire des standards libres.

### *c) En Amérique latine*

Parmi les défis qui attendent le Chili, citons la lutte contre la fracture numérique et l'intégration, dans un même portail, du paiement de tous les frais exigés par l'Administration. D'autres objectifs figurent à l'agenda numérique du gouvernement chilien, par exemple le développement d'une plateforme électronique pour les services publics, l'introduction d'un intranet commun pour tous les ministères, l'utilisation des TI dans le secteur de la santé et dans les administrations publiques régionales et locales.

Du côté du Mexique, le gouvernement fédéral s'est fixé une série de défis à surmonter d'ici à 2025 :

- Réduire la fracture numérique autant auprès des citoyens que des entreprises pour que le niveau d'informatisation soit comparable à celui des partenaires commerciaux ;
- Diminuer le coût d'accès à Internet pour les citoyens et les PME ;
- Favoriser l'appropriation des technologies par les PME ;
- Former des personnes spécialisées en TI pour répondre aux besoins de l'industrie ;
- Concevoir une législation pour encadrer plus efficacement l'utilisation des ressources électroniques dans les échanges commerciaux.

#### *d) En Asie*

Puisque l'adhésion des citoyens et des entreprises aux services en ligne tarde, le gouvernement du Japon s'est fixé comme priorité de mieux promouvoir sa prestation de services électroniques. Pour sa part, la Corée du Sud travaille à redonner aux citoyens la confiance aux services en ligne après le scandale concernant l'accès aux renseignements personnels qui a secoué l'Administration.

Comme d'autres pays, le gouvernement de l'Inde a instauré un plan d'action en matière de gouvernement en ligne. Le National e-Governance Plan établit 25 projets à réaliser aux niveaux local et central en vue de faire des économies. Parmi ceux-ci, se trouvent un guichet unique pour interagir avec l'État, le bris du cloisonnement administratif et l'amélioration des communications. L'Inde souhaite également réduire l'écart entre inforiches et infopauvres.

En Thaïlande, le principal défi consiste à devenir, d'ici à 2008, la plaque tournante commerciale de l'Asie du Sud-Est en matière de TI. Pour ce faire, 5 millions de citoyens devront être reliés à Internet. La mise en place de normes informatiques pour encadrer le développement du gouvernement en ligne est aussi à l'ordre du jour. La démocratisation de l'Internet et de son utilisation, surtout en milieu rural, s'avère un défi de taille.

Enfin, le gouvernement de la Malaisie s'attardera à généraliser l'utilisation d'Internet pour atteindre, d'ici à 2020, le statut de pays développé et ainsi faire sa place dans l'économie mondiale. L'intégration des divers niveaux de gouvernements est aussi envisagée afin de rendre l'Administration plus efficace et les services aux citoyens meilleurs.

#### *e) Et en Océanie*

L'Australie a aussi dressé une liste des principaux défis qui l'attendent d'ici à 2010. On y note le développement d'un compte d'utilisateur personnel pour accéder en un même lieu à tous les services gouvernementaux, et la création d'une carte à puce comme moyen d'identification qui servirait à accroître la confiance à l'égard des services électroniques. On souhaite également réduire le cloisonnement entre les ministères, mieux planifier et gérer les dépenses en TI et partager les systèmes déjà implantés.

Enfin, la Nouvelle-Zélande travaille toujours sur la stratégie qu'elle a instaurée en début de millénaire. Cette stratégie comporte trois axes : l'amélioration de la prestation de services publics, y compris la satisfaction des citoyens et des entreprises à l'égard de l'Administration, l'augmentation de l'efficacité gouvernementale et le renforcement de la participation citoyenne. D'autres projets sont aussi en cours de réalisation, par exemple la mise en place d'un identifiant unique et le développement d'un réseau haute vitesse reliant toute l'Administration.

En somme, rappelons que les objectifs fixés par les gouvernements cités dans le bulletin *e-Veille* en 2005-2006 vont essentiellement dans le même sens. Ils visent à réduire la fracture numérique, brancher les régions rurales et éloignées à Internet haute vitesse, offrir une prestation de services électroniques de type « guichet unique », renforcer la participation citoyenne, informatiser davantage les PME et réduire les coûts d'administration de l'État, notamment en favorisant le partage de ressources entre ministères et organismes et en éliminant des structures et des pratiques redondantes.

## 5.2. Pour en savoir davantage

### ***Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-06

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, pour sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes de l'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#4>

### ***Transformer l'Administration malaisienne pour intégrer les TI : un chemin périlleux***

Poudrier, Sophie, CEFRIO

2006-06

Pour ce qui est de l'appropriation des technologies de l'information (TI), la Malaisie fait bonne figure lorsqu'elle est comparée aux autres pays de l'Asie du Sud-Est. Bien qu'elle occupe le 43<sup>e</sup> rang dans le classement du Global e-Government Readiness Report 2005 — lequel évalue la capacité et l'intention d'un pays à développer un gouvernement en ligne — la Malaisie présente un plan de développement intéressant de son gouvernement électronique. Avec une croissance du taux de pénétration d'Internet de 171,4 % depuis 2000 (il atteignait 37,6 % en 2005), il faut admettre que ce pays est sur la bonne voie. Évidemment, les défis restent nombreux avant que l'utilisation d'Internet soit généralisée, mais les bases d'un programme de développement sont en place. Il reste maintenant à faire fructifier ce programme.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#5>

### ***La Nouvelle-Zélande à l'ère numérique***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-06

Pays désormais reconnu comme l'un des chefs de file en matière de gouvernement électronique, la Nouvelle-Zélande s'est fait un devoir d'apprendre et de tirer des leçons de l'expérience des autres nations. Il faut dire que le pays bénéficiait de conditions favorables au développement d'initiatives de gouvernement en ligne, notamment une culture de collaboration établie entre les différents services de l'administration publique et une population férue des nouvelles technologies en général et d'Internet en particulier.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#2>

### ***De nombreux sites gouvernementaux à succès en Australie***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-06

Le plus grand pays de l'Océanie et le sixième plus vaste territoire au monde, l'Australie est composée d'une île principale et de quelques petites îles. En 2006, sa population compte 20,75 millions d'habitants parmi lesquels 92 % résident en milieu urbain. Cette caractéristique a facilité le développement des infrastructures nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information et, selon les données du site Internet Worldstats, 68,4 % des Australiens utilisent Internet. Mais qu'en est-il de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne ? Selon une étude réalisée en 2004, 39 % des adultes australiens, ou la moitié des internautes, avaient visité le site d'une des administrations publiques.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/juin.asp#1>

### ***Gouvernement en ligne : la recette indienne***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-05

L'Inde, pays de contraste, représente à la fois le zen, la méditation et la relaxation, mais elle est également reconnue comme un haut lieu technologique. Pour consolider son image de république moderne, le gouvernement indien a choisi d'investir temps et argent pour développer une Administration électronique des plus sophistiquées.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#4>

### ***Corée du Sud : Les technologies de l'information secouent le pays du Matin Clair***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-05

Après quatre décennies de pauvreté extrême, la Corée du Sud a joint, en 2004, les rangs des pays les plus riches du monde avec un revenu intérieur brut comparable à ceux de pays européens. Anciennement gouvernée par un système militaire, la Corée du Sud s'est rapidement transformée en une démocratie dynamique. Le secret de son succès : une forte collaboration entre le public et le privé et une volonté de développer une réelle démocratie participative. Les technologies de l'information constituent un des moyens utilisés par l'Administration pour atteindre ces objectifs.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#3>

### ***Le gouvernement électronique au Japon***

Lamy, Catherine, CEFRIO

2006-05

Comme le montrent les résultats de l'édition 2005 d'une étude annuelle menée par l'ONU, Global E-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-

Inclusion, le Japon est le pays ayant connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique au sein du palmarès des 25 nations leaders dans le domaine. De 2004 à 2005, le pays est en effet passé de la 18<sup>e</sup> à la 14<sup>e</sup> place en ce qui a trait à son état de prédisposition électronique et de la 25<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> position en ce qui concerne son degré de participation électronique. Les efforts du gouvernement japonais consacrés à la mise en œuvre de la prestation de services électronique à valeur ajoutée commencent donc à porter fruit.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/mai.asp#2>

### ***Le gouvernement électronique en Suède : un aperçu***

Lacroix, Éric, CEFRIO

2006-02

À l'instar des autres pays scandinaves, la Suède est considérée comme un précurseur en matière d'utilisation d'Internet. Ainsi, selon le palmarès du site Internet World Stats, la Suède compterait 6 800 000 usagers d'Internet, 75,2 % de sa population, ce qui la situe au quatrième rang des pays les plus branchés. Un tel taux de branchement constitue certainement un terreau fertile pour la mise en place et le développement du gouvernement électronique. C'est d'ailleurs en 1997 que le gouvernement suédois a lancé le projet Government eLink qui établissait les standards de sécurité encadrant les échanges entre les ministères suédois et les citoyens.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#4>

### ***Les initiatives norvégiennes en matière de gouvernement en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2006-02

Située en Europe du Nord, la Norvège compte une population d'environ 4,6 millions d'habitants. Ce petit pays scandinave enregistre l'un des plus hauts taux de pénétration d'Internet : il occupe la dixième position du palmarès 2005 du site Internet World Stats, grâce à l'utilisation régulière d'Internet par 68,2 % de sa population. Dès les années 1980, le gouvernement norvégien s'est donné pour mission de transformer les services offerts aux citoyens et de les rendre plus facilement accessibles.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#3>

### ***Le Danemark : un gouvernement électronique parmi les plus innovants***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2006-02

En novembre 2005, le Danemark a remporté le prix paneuropéen eEurope pour la mise en place d'un système de facturation électronique (*e-invoicing*). Cette prestigieuse distinction, remise par l'Institut européen d'administration publique et la Commission européenne, visait à récompenser le pays pour son aptitude organisationnelle et sa capacité d'innovation en services d'arrière-guichet (*back office*). Mais cette initiative n'est pas la seule au Danemark qui mérite d'être soulignée. Ce petit pays scandinave de quelque cinq millions d'habitants compte parmi les plus branchés et les plus ingénieux en matière de gouvernement électronique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2006/fevrier.asp#1>

### ***Gouvernement électronique à saveur mexicaine***

Vachon, Isabelle, CEFRIO

2005-10

En 2004, quelque 14,9 millions de Mexicains habitant un grand centre urbain et ceux âgés entre 13 et 65 ans utilisaient Internet au moins trois fois par mois. Près du tiers d'entre eux incluent les sites Web gouvernementaux parmi les sites qu'ils visitent le plus souvent. Dans ce pays latin d'Amérique du Nord comptant plus de 100 millions d'habitants, se côtoient la pauvreté et la richesse, le milieu rural et le milieu urbain, la modernité et les traditions. Le gouvernement mexicain n'en demeure pas moins actif en ce qui a trait au virage technologique de l'administration publique.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#4>

### ***Chili : des services transactionnels novateurs en ligne***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2005-10

Le Chili, un pays de près de 15 millions d'habitants, est un chef de file en Amérique latine en ce qui concerne l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC). Près de 500 000 foyers étaient branchés à Internet en 2004, ce qui représente plus de 6,6 millions d'internautes chiliens. Cette année, l'étude Global e-government du Taubman Center de l'Université Brown a classé le Chili 13<sup>e</sup> sur 198 pays pour ce qui est de son état d'avancement du gouvernement électronique. Le secret de son succès : la simplicité des services en ligne chiliens qui facilitent et encouragent leur utilisation par les citoyens. Le gouvernement préconise le recours à Internet comme moyen de fournir l'information et les services aux citoyens, pour encourager la participation du public au processus décisionnel et pour accroître son efficacité interne.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/octobre.asp#2>

### ***Pistes de solutions destinées aux gouverneurs d'États américains pour accroître l'efficacité de l'administration publique***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2005-09

Les gouvernements des États américains ont dépensé près de 40,7 milliards de dollars en 2004 en technologies de l'information (TI) et cette somme devrait grimper de 2 % entre 2005 et 2006. Afin d'aider les gouverneurs dans l'évaluation de leurs stratégies de déploiement des TI, le National Governors Association Center for Best Practices a convoqué un groupe d'experts de l'industrie des TI. Cette consultation avait pour but de répondre à une question bien précise : Quelles sont les actions qu'un gouverneur doit entreprendre relativement aux TI afin d'améliorer les prestations de services ou l'efficacité de l'administration de l'État qu'il dirige ?

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/septembre.asp#5>

### ***Secteur public : la route vers 2010***

Côté, Sabrina, CEFRIO

2005-09

Avec les privatisations, les réductions budgétaires, mais également l'évolution continuelle des gouvernements en ligne, les progrès en technologie de l'information (TI) et le regard attentif des citoyens, la gestion du secteur public subit de continuels changements. Les organisations du futur devront avoir une vision davantage centrée sur les citoyens, offrir un service plus rapide et plus efficace et, pour ce faire, utiliser les TI de façon optimale.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2005/septembre.asp#3>