

## État de situation du **gouvernement électronique québécois**

### [Gouvernement électronique en 2003 : de plus en plus de services, de plus en plus d'adeptes](#)

Les gouvernements des pays les mieux nantis tentent de se mettre à l'heure d'Internet et des autres TI. Leurs citoyens et entreprises deviennent, pour leur part, de plus en plus avides de services en ligne. Voici un bilan des principales réalisations du gouvernement électronique québécois en 2003. *Isabelle Vachon, CEFRIQ*

## Dans les **ministères et organismes**

### [La prestation électronique de services au ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs \(MRNFP\)](#)

L'une des orientations du Ministère énoncée dans son plan stratégique est d'offrir des services de qualité aux citoyens. Cette orientation découle de la volonté du MRNFP de poursuivre le virage qu'il a amorcé vers le service aux clients, comme en témoigne sa *Déclaration de services aux citoyens*.

### [Régie des rentes du Québec : SimulRetraite, l'outil de simulation des revenus à la retraite](#)

Voici un outil avant-gardiste pour simuler vos revenus à la retraite à partir de vos données personnelles.

## Ailleurs dans le **monde**

### **Australie**

#### [Applicabilité de la comptabilité d'exercice](#)

L'Australie, comme plusieurs pays, a connu ses vagues de réformes. Mais, selon les auteurs, la comptabilité d'exercice, empruntée au secteur privé, ne peut être implantée intégralement dans les organisations à vocation sociale ou éducative. Certains services publics sont de nature non commerciale, comme les musées ou les bibliothèques. Le système financier actuellement en vigueur ne permet pas de produire des bilans financiers réalistes pour gérer efficacement ces services. *Suite* //

### **Canada**

#### [Se brancher sur les Canadiennes et les Canadiens : à la poursuite de la transformation des services](#)

Mandaté par Madame Robillard pour la conseiller sur l'élaboration et la mise en œuvre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), ce rapport final met en lumière des recommandations détaillées dans quatre domaines : leadership, gestion et gouvernance; stratégies de mise en œuvre; mobilisation de la fonction publique et communication/promotion. Pour consulter le rapport //

### **États-Unis**

#### [Sous-traitance en matière de protection des renseignements personnels dans le domaine de la santé](#)

L'adoption aux États-Unis de la *Health Insurance Portability and Accountability Act* (HIPAA) en avril 2003 a instauré un régime de protection des renseignements personnels en matière de santé. Le département de la santé et des services sociaux américain a, de plus, adopté un règlement couvrant les protections administratives, matérielles et techniques qui doivent être respectées pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données personnelles de santé enregistrées ou transmises par voie électronique. Le règlement contient des directives générales, mais sans pour autant fournir de spécifications techniques précises. *Suite* //

### **France**

#### [La France met à jour son portail Web et lance un service téléphonique permettant l'accès aux services publics](#)

Allo service public est un nouveau service téléphonique permettant l'accès à l'information qui est également fournie à partir du principal portail Web du gouvernement du pays. En plus d'offrir ce nouveau service téléphonique, le gouvernement français améliore son principal portail Web ([Service-public.fr](http://Service-public.fr)) en le personnalisant davantage grâce à un *espace administratif personnel* qui permet à l'utilisateur de gérer ses relations avec le gouvernement.

## Manitoba

### [L'Outil de Mesure Commun \(OMC\) dans un contexte électronique](#)

Service Manitoba fournit des services de direction et de consultation en matière d'**amélioration des services** pour les ministères et organismes du gouvernement du Manitoba. En raison de la nature des travaux réalisés par Service Manitoba, l'amélioration des services et l'OMC sont pratiquement devenus des éléments fondamentaux de la culture du gouvernement du Manitoba. En collaboration avec les dirigeants de chaque ministère, Service Manitoba aide non seulement à la réalisation du sondage avec l'OMC, mais aussi à la définition de la stratégie la plus propice pour chaque ministère en fonction de ses objectifs administratifs et surtout, de sa clientèle. Depuis quelques années, ces tâches sont exécutées dans un contexte électronique.

## Ontario

L'Organisation des nations unies (ONU) ainsi que des milieux universitaires et d'autres organisations américaines et coréennes ont classé les sites Web municipaux de 84 villes de 100 000 habitants et plus ayant des taux élevés d'utilisation d'Internet. Pour ce faire, ils ont utilisé une grille évaluant 5 aspects du site:

- 1) *sécurité et vie privée*
- 2) *convivialité*
- 3) *contenu*
- 4) *services*
- 5) *participation du citoyen*

Pour mesurer chacun de ces aspects, entre 14 et 20 indicateurs ont été utilisés. Le pointage global obtenu par les sites Web municipaux a permis d'effectuer un classement des villes sélectionnées. Mentionnons que la ville de **Toronto** se retrouve en 5<sup>ème</sup> position. Consultez l'étude [Digital Governance in Municipalities Worldwide](#).

### [Stratégie de services à la clientèle de la région de Halton](#)

La région de Halton en Ontario est en train de devenir l'un des chefs de file de la prestation des services axés sur les citoyens. En adoptant une stratégie triennale de services à la clientèle, les dirigeants régionaux voulaient offrir un accès à la fois simple, commode, unique et efficient aux divers services gouvernementaux. Au nombre des objectifs de cette initiative, il y avait l'amélioration des possibilités d'accès par voie téléphonique et électronique de même que la mise en place de normes uniformisées pour le service à la clientèle. Le présent [document](#) vous donne un aperçu des étapes que la région de Halton a dû franchir pour réaliser son projet.

## Portugal

### [Infocid: l'information aux citoyens](#)

Les autorités portugaises ont développé depuis 1993 une politique, souvent qualifiée d'exemplaire, d'assistance aux démarches administratives. Il s'agit du programme [Infocid](#): information au citoyen. Ce programme ambitieux, financé jusqu'à présent par l'Union européenne, se réoriente. L'information administrative offerte sur des bornes interactives va être intégrée dans les bouquets offerts sur les guichets automatiques bancaires. D'une part les informations administratives (et à terme les téléprocédures) seront incluses dans un système de distribution multiservices ; d'autre part le secteur bancaire devient l'opérateur de service, l'équipe d'Infocid conservant les fonctions de méta-éditeur du service. Infocid veut se tourner progressivement vers les services en ligne au citoyen, notamment la délivrance d'actes administratifs (certificat de naissance, etc.). Éventuellement, l'envoi du certificat peut se faire par d'autres canaux (mise à disposition en mairie, poste). Pour pouvoir passer à ce type de prestations, qui nécessite une administration des droits et de la sécurité nettement plus élevée que la simple mise à disposition d'informations, le recours à un tiers spécialisé et mutualisant les coûts sur plusieurs services a été jugé incontournable.

## Union européenne

### [Les citoyens et les entreprises accueillent vivement les services électroniques](#)

Un premier aperçu sur la qualité et l'utilisation des services électroniques publics prouve que presque 80% d'utilisateurs approuvent la qualité des services publics en ligne, et plus que la moitié sont très satisfaits de ces services. Presque 80% d'utilisateurs indiquent qu'ils recommanderaient les services à d'autres. Les avantages le plus fréquemment cités de ces services en ligne sont le temps d'économie (84%) et la flexibilité (65%). Les facteurs les plus importants de cette satisfaction sont la facilité d'utilisation (pour les citoyens) et la vitesse du service sur le Web (pour les entreprises). L'étude conclut que les éléments cruciaux pour le succès du gouvernement électronique sont le temps des opérations, la simplification des processus et l'amélioration de l'information de manière réutilisable et partagée parmi les services publics. *Suite* //

Étude d'évaluation : [Top of The Web Survey on quality and usage of public e-services](#)



## Dans les ministères et organismes

### La prestation électronique de services au ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNFP)

L'une des orientations du Ministère énoncée dans son plan stratégique est d'offrir des services de qualité aux citoyens. Cette orientation découle de la volonté du MRNFP de poursuivre le virage qu'il a amorcé vers le service aux clients, comme en témoigne sa Déclaration de services aux citoyens.

Divers travaux de prestation électronique de services (PES) sont en chantier au MRNFP. Ils s'inscrivent dans la foulée du gouvernement en ligne et de l'architecture d'entreprise ministérielle. Parmi les projets à venir, à court et moyen terme, mentionnons le projet de **gestion des adresses et des identifiants (GAI)** qui permettra aux clients du Ministère notamment, de faire, à partir d'un seul endroit, leur changement d'adresse en ligne. Le projet permettra de s'harmoniser aux projets gouvernementaux tels que *le Service québécois de changement d'adresse* et *le Répertoire unique des entreprises*.

Un projet d'**optimisation des processus communs de prestation électronique** est également mis en branle. Il permettra d'améliorer et d'uniformiser les façons de faire au Ministère pour toutes les étapes de prestation électronique de services (prise de commande, facturation, livraison, etc.).

Par ailleurs, la **révision de l'offre de soutien technique aux utilisateurs externes** a pour objet de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle Internet en ce qui a trait aux services en ligne. Ce projet permettra de mieux organiser le soutien de première, de deuxième et de troisième ligne et d'obtenir une qualité de service à l'aide de normes et de standards adaptés à la prestation électronique de services.

De plus, le MRNFP démarrera bientôt le projet de **simplification des formulaires**. Cette simplification permettra d'adopter une approche plus conviviale, de rendre l'information plus claire et de faciliter les démarches de la clientèle.

Parmi les projets spécifiques les plus importants, mentionnons les suivants :

- Un service supplémentaire de paiement de droit pour les usines de transformation du bois.
- Un site de consultation des plans d'aménagement et des thèmes forestiers en région.
- Le *Système d'enregistrement des droits d'intervention et de la tenure (EDIT)* sur les terres du domaine de l'État.
- Un environnement de diffusion en ligne (EDEL) de l'information géographique.

[Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs \(MRNFP\)](#)

Bulletin le Sourcier : les technologies de l'information et des communications  
Line Bélanger  
Direction de la planification et des communications





#### ÉTATS-UNIS

##### **Sous-traitance en matière de protection des renseignements personnels dans le domaine de la santé**

L'adoption aux États-Unis de la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) en avril 2003 a instauré un régime de protection des renseignements personnels en matière de santé. Le département de la santé et des services sociaux américain a, de plus, adopté un règlement couvrant les protections administratives, matérielles et techniques qui doivent être respectées pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données personnelles de santé enregistrées ou transmises par voie électronique. Le règlement contient des directives générales, mais sans pour autant fournir de spécifications techniques précises. Le choix des technologies est laissé à la discrétion des fournisseurs de services de santé. Le règlement précise cependant clairement les conséquences du non-respect des normes énoncées : amendes pouvant aller jusqu'à 250 000 dollars, dix années de prison, publicités négatives et poursuites au civil. Le non-respect des normes de l'HIPAA peut donc avoir des conséquences graves pour les organisations de santé.

[BiometriTech](#)

Pour minimiser les risques et gérer les différents outils de protection électroniques, il peut être opportun pour les organisations de santé de sous-traiter les contrats de sécurité à des entreprises qui détiennent une expertise dans le domaine. Cette sous-traitance comporte quatre principaux avantages :

- La robustesse des systèmes mis en place est habituellement supérieure, grâce aux plus grandes compétences des entreprises du secteur privé;
- La direction et le personnel interne à l'organisation n'ont plus à se préoccuper de l'organisation et du fonctionnement du système de sécurité;
- Les dépenses de sécurité ont tendance à être moins élevées puisque les entreprises spécialisées amortissent leurs investissements en personnel et en matériel sur une clientèle élargie;
- En cas de poursuites, l'embauche d'une entreprise externe permet à l'organisation de santé de démontrer qu'elle a cherché à répondre aux normes énoncées dans la loi.

La sous-traitance de contrats de sécurité permet d'économiser et de rentabiliser les systèmes électroniques de protection des renseignements personnels.



#### UNION EUROPÉENNE

##### **Atelier européen sur le pollurriel**

Un atelier sur le pollurriel (spam) s'est tenu à Bruxelles le 16 octobre 2003. Plus de 200 participants des secteurs public et privé se sont penchés sur les moyens de rendre plus efficace la politique d'interdiction du pollurriel, et ce pour renforcer la confiance des utilisateurs d'Internet. Les estimations les plus récentes affirment que 50 % du trafic mondial de courriels est constitué de pollurriel, alors qu'en 2001, ce pourcentage n'était que de 7 %. Le problème est donc d'actualité et d'envergure.

**Direction de la Société de l'Information**  
[DG Information Society Working Document](#)



Un document de travail de la direction de la Société de l'Information de la Commission européenne illustre quels pourraient être les éléments possibles d'une recommandation de la Commission sur les divers aspects légaux, techniques et éducationnels du pollurriel. Cette recommandation, en voie d'adoption, préparera les assises du régime d'adhésion volontaire (opt-in regime) qui devrait être introduit sous peu. Le document présente des enjeux et des actions proposées sur plusieurs thèmes:

- Sensibilisation;
- Application effective du régime d'adhésion volontaire;
- Mécanismes de plaintes;
- Exécution effective;
- Remèdes et pénalités effectives;
- Coopération avec les pays tiers;
- Enjeux techniques;
- Surveillance.

Lutte contre les communications non sollicitées : la Commission discute des méthodes à utiliser avec les parties intéressées des secteurs public et privé

Des bonnes pratiques sont également identifiées dans chaque rubrique thématique.

La lutte contre le fléau du pollurriel contribue au développement de la société de l'information.



## Australie

### Applicabilité de la comptabilité d'exercice

Dans cet article, les auteurs questionnent la manière dont le gouvernement australien a implanté la comptabilité d'exercice sans au préalable, s'assurer de son applicabilité à tous les types d'organisations gouvernementales.

Canergie, G.D., West, B.P. (2003) *How well does accrual accounting fit the public sector ?* Australian journal of public administration. Blackwell publishing. Vol 62, No 2, June 2003.

L'Australie, comme plusieurs pays, a connu ses vagues de réformes. Mais, selon les auteurs, la comptabilité d'exercice, empruntée au secteur privé, ne peut être implantée intégralement dans les organisations à vocation sociale ou éducative. Certains services publics sont de nature non commerciale, comme les musées ou les bibliothèques. Le système financier actuellement en vigueur ne permet pas de produire des bilans financiers réalistes pour gérer efficacement ces services.

La volonté des gouvernements de vouloir adopter et implanter la comptabilité d'exercice dans l'ensemble de l'Administration a eu des effets pervers chez plusieurs organismes. En effet, pour se conformer à la comptabilité d'exercice, les organismes qui n'ont pas une vocation économique, ont dû évaluer la valeur de leurs actifs de façon souvent arbitraire. Cet exercice a eu pour résultat de créer des bilans financiers fictifs qui ont, par la suite, été utilisés en appui aux décisions gouvernementales.

Dans cette perspective, les auteurs souhaitent que ces services non commerciaux puissent être reconnus, afin que de tels exercices deviennent réalistes. Pour cela, ceux-ci croient urgent de réviser le système de comptabilité d'exercice dans le but d'identifier et ensuite d'implanter les modifications nécessaires à l'adaptation d'un tel système aux particularités de l'administration publique. Ces services ne doivent pas être considérés comme des actifs financiers et, en ce sens, leurs bilans financiers devraient être utilisés avec réserve tant que les modifications nécessaires n'auront pas été mises en place.



## OCDE

### La modernisation du secteur public

La modernisation du secteur public fait l'objet de la note « Synthèses » de novembre, publié par l'OCDE. Cette dernière donne une vue d'ensemble des développements récents et s'intéresse aux outils dont doivent disposer les pouvoirs publics afin que la modernisation du secteur public soit un succès dans les années à venir.

#### OCDE 2003

[La modernisation du secteur public](#). Synthèses OCDE. Novembre 2003.

La dernière partie de la note est particulièrement intéressante. Elle identifie sept leviers qui seraient susceptibles de supporter un changement systémique au cours de la décennie à venir. Ces outils ont été identifiés à partir de l'expérience actuelle de l'OCDE. Les interventions dans des domaines tels que la planification stratégique, l'évaluation, l'informatique et la gestion des performances n'auront d'incidence véritable sur les comportements que s'ils accompagnent l'action d'un ou plusieurs de ces leviers :

1. **Changements majeurs des mécanismes de gestion budgétaire et financière** : introduction de gestion par objectif, de mesures de performance, de transparence, etc.
2. **Changements majeurs dans l'organisation de la fonction publique** : création d'agences, méthode de sélection des hauts fonctionnaires, etc.
3. **Changements majeurs dans la transparence et la responsabilité du service public** : chartes du consommateur, classement des organismes, etc.
4. **Changements dans les compétences des administrations** : autonomie accordée aux pouvoirs locaux par les pouvoirs centraux en matière de gestion des crédits, de gestion du personnel, etc.
5. **Création et fermeture d'organes** : création d'agences, mise en place d'éléments constitutifs des agences, etc.
6. **Recours à des mécanismes de type marché** : bons, sous-traitance, cofinancement, etc.
7. **Dévolution du pouvoir de décision** : transfert de compétence de l'échelon central à l'échelon local.

Pour le Québec, en pleine révision et modernisation de sa fonction publique, il serait intéressant de suivre l'évolution des publications sur ce sujet, en particulier si les notes « Synthèses » à venir approfondissent les leviers identifiés plus tôt.



est un bulletin produit sous la coordination du Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles du Secrétariat du Conseil du trésor. 1500-H, rue Jean-Talon Nord Sainte-Foy (Québec) G1N 4T5



**Pour vous abonner au réseau de la veille stratégique :**  
<http://www.inforoute-gouvernementale.qc>

**Partage d'information, questions, commentaires :**

Christian Dionne  
 Veille stratégique  
 Direction de l'architecture et de l'infrastructure  
 Téléphone : (418) 644-0908  
 Télécopieur : (418) 646-3571  
[christian.dionne@sct.gouv.qc.ca](mailto:christian.dionne@sct.gouv.qc.ca)

