



- [Ministres](#)
- [Ministère](#)
- [Au service des citoyens](#)
- [Au service des ministères et des réseaux](#)
  
- [Publications du Québec](#)
- [Gouvernement en ligne](#)
- [Documentation](#)

## Gouvernement en ligne

- [Qu'est-ce que le gouvernement en ligne ?](#)
- [Que veut faire le gouvernement ?](#)
  - [Améliorer la prestation de services](#)
  - [Mettre en place un plan stratégique](#)
- [Administration électronique](#)
  - [Services en ligne](#)
  - [Cadre légal et administratif](#)
  - [Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents](#)
  - [Répertoire gouvernemental](#)
  - [Registre référentiel](#)
  - [Logiciels libres](#)
  - [Architecture d'entreprise gouvernementale](#)
  - [Gestion des ressources informationnelles](#)
- [Standards](#)
  - [À propos des standards](#)
  - [Cadre commun d'interopérabilité](#)
  - [Normes ouvertes en TI](#)
  - [Clavier québécois](#)
  - [Liens utiles](#)
- [Société de l'information](#)
  - [Stratégie nationale](#)
  - [Fonds de la société de l'information](#)
  - [Villages branchés](#)
  - [Sommet mondial sur la société de l'information](#)
  - [Francophonie](#)
- [Cyberdémocratie](#)
  - [Qu'est-ce que la cyberdémocratie ?](#)
  - [Outils et documents de références](#)
- [Environnement sécuritaire](#)
  - [Directives](#)
  - [Orientations gouvernementales](#)
  - [Authentification des citoyens et des entreprises](#)
  - [Service québécois d'authentification gouvernementale](#)

- [Réseau d'expertise et de la vigie](#)
- [Transfert de connaissances](#)
  - [Communautés de pratique](#)
  - [Veille stratégique](#)
- [Capacités organisationnelles](#)
  - [Démarche d'amélioration](#)
  - [Cadre de référence](#)
- [Meilleures pratiques](#)
  - [Gouvernement à citoyen](#)
  - [Gouvernement à entreprise](#)
  - [Gouvernement à gouvernement](#)
  - [Gouvernement à employé](#)
- [Guides, outils et documents de référence](#)
  - [Guides](#)
  - [Outils](#)
  - [Documents de référence](#)
  - [Vocabulaire](#)
- [Abonnement aux listes d'envoi](#)

Recherche

# e-Veille

*À la rencontre des gouvernements en ligne du globe*

---

Décembre 2004

## Quand les gouvernements locaux passent au numérique

- [Portrait statistique de l'utilisation d'Internet par les collectivités du Québec et des États-Unis](#)
- [Les gouvernements locaux en ligne au Canada, ou le Canada et ses collectivités ingénieuses](#)
- [Gouvernements locaux en ligne : bref survol des initiatives américaines](#)
- [Des mairies et des communes françaises branchées sur les besoins de leurs citoyens](#)

## Portrait statistique de l'utilisation d'Internet par les collectivités du Québec et des États-Unis

Les TI en général, et le Web en particulier, représentent pour les municipalités une avenue rapide, abordable et facile d'utilisation qui les aide à remplir leurs divers rôles de nature administrative, démocratique, communautaire ou économique. Les lignes qui suivent présentent brièvement les résultats de deux études qui tracent le portrait de l'utilisation du Web par les gouvernements locaux au Québec et aux États-Unis.

### Au Québec

L'étude *Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2004*, menée par le CEFRIO pour le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, a permis de dresser le portrait de l'ensemble des sites Internet des municipalités québécoises. Le CEFRIO a visité les 393 sites municipaux du Québec, l'un après l'autre. Pour capter l'essence des sites des municipalités québécoises présentes sur la toile, une

grille d'analyse a été utilisée.

Que révèle donc cette étude ? D'abord, on y apprend que 83,4 % de la population du Québec habite dans une municipalité possédant un site Internet. Cependant, ces agglomérations branchées représentent seulement 36,1 % de l'ensemble des municipalités. Quant au contenu, l'étude nous apprend que certains éléments d'information apparaissent comme incontournables dans les sites Web municipaux. Ainsi, sur l'ensemble des sites Web municipaux actifs au Québec :

- 84,7 % présentent l'historique de la ville ;
- 82,7 % diffusent la liste des membres du conseil municipal ;
- 79,4 % offrent des cartes géographiques en ligne.

D'autres éléments d'information sont plus rarement présents sur les sites Web municipaux. Seulement 3,1 % des gouvernements locaux ont jugé bon d'inclure sur leur site de l'information sur leur politique de protection des renseignements personnels.

Sur les sites Web des municipalités québécoises, les outils et l'information reliés à la vie démocratique municipale se font discrets. Un peu moins du quart des administrations municipales (23,2 %) mettent à la disposition des citoyens les procès-verbaux des réunions du conseil et seulement 6,6 % d'entre elles présentent l'ordre du jour des réunions du conseil (6,6 %). Pour ce qui est des sondages en ligne (1 %), des consultations publiques (0,5 %) et des débats en direct (0 %), ils sont, à toutes fins utiles, absents de ces sites.

La situation est heureusement différente en ce qui concerne la prestation de services ou d'information destinée aux citoyens ou aux visiteurs éventuels. Nombreux sont les sites qui présentent :

- de l'information sur les services culturels et récréatifs (75,8 %) ;
- des renseignements touristiques (70,5 %) ;
- la liste des règlements et des services d'urbanisme (55,2 %) ;
- les coordonnées des services en sécurité publique (53,4 %).

Il appert que le quart (25,4 %) des sites Web actifs offrent au moins un service transactionnel qui permet aux gouvernements locaux de passer de la communication à sens unique avec les citoyens à l'interaction bidirectionnelle. Les fonctionnalités transactionnelles que l'on trouve en plus grand nombre sur la toile municipale du Québec sont :

- des formulaires dynamiques (10,7 %) ;
- des formulaires interactifs (5,6 %) ;
- des références (liens Web) aux sites Internet des institutions financières (5,6 %) pour le paiement en ligne des comptes de taxes et autres ;
- des formulaires statiques (4,8 %).

L'enquête révèle aussi que seulement 0,8 % des municipalités offrent aux citoyens la possibilité de s'inscrire par Internet à des activités socioculturelles ou sportives.

Par ailleurs, une forte proportion (83,4 %) d'administrations municipales disposent d'une adresse de courrier électronique. Derrière l'anonymat d'un pseudonyme, le CEFRIO a testé la rapidité de leur réponse aux demandes de renseignements en ligne. Un courriel envoyé à chaque administration demandait la date de fondation de la municipalité. Près des deux-tiers (64 %) ont répondu à la demande. Parmi celles-ci, 19,8 % l'ont fait en l'espace d'une heure, alors que le temps de réponse moyen était d'une journée et demie, soit 36,2 heures.

Enfin, certaines municipalités québécoises offrent un contenu qui se distingue tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Bromont, Montréal, Saint-Hyacinthe, Québec et Gatineau offrent la gamme la plus étendue de fonctionnalités ainsi que l'information la plus variée et la plus complète. Au printemps 2004, ces municipalités pouvaient se targuer d'être les championnes du Web municipal au Québec.

## Aux États-Unis

Un sondage de l'International City/County Management Association (ICMA) a été mené auprès de 3 410 répondants, soit des directeurs généraux de municipalités américaines (de 2 500 habitants et plus), soit des directeurs généraux de comtés administrés ou dirigés par un conseil élu.

Le sondage révèle que, parmi les répondants, neuf gouvernements locaux sur dix (91,1 %) disposent d'un site Internet. Il est intéressant de

noter que seulement 10 % des municipalités ou des comtés à l'étude ont jugé qu'il était nécessaire de sonder les besoins de leurs citoyens et des entreprises établies sur leur territoire, en matière de prestation de services municipaux en ligne. Ceux-ci réclament surtout :

- la possibilité d'effectuer des transactions financières en ligne, par exemple l'impôt foncier (44 %) ;
- la possibilité de s'inscrire à des activités sportives, récréatives ou sociales en ligne (40,1 %) ;
- la possibilité de consulter les offres d'emploi et de postuler en ligne (37,9 %) ;
- la possibilité de consulter les procès-verbaux des assemblées du conseil (37,6 %) ;
- la possibilité de demander des services en ligne (urbanisme, voirie) (35,7 %).

L'enquête touchait également au contenu des sites Web des gouvernements locaux étudiés. Les contenus, ou rubriques, les plus souvent offerts sont :

- les procès-verbaux des assemblées du conseil (75,6 %) ;
- la liste des règlements municipaux (65,6 %) ;
- la possibilité de communiquer avec des élus ou des administrateurs (65,6 %) ;
- des offres d'emplois, l'information et la possibilité de poser sa candidature en ligne (59,6 %) ;
- des formulaires statiques à télécharger et à remplir manuellement (58,3 %).

Enfin, notons que 46,2 % des municipalités et des comtés ont mis en place une politique de protection des renseignements personnels, tandis que seulement 13,3 % ont conçu leur site en fonction de la navigation des personnes atteintes d'une déficience visuelle.

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Sources : CEFRIO. [Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2004](#), septembre 2004, 124 p.

International City/County Management Association (ICMA). [Electronic Government 2004](#), novembre 2004, 5 p.



## Les gouvernements locaux en ligne au Canada, ou le Canada et ses collectivités ingénieuses

Pour « devenir un chef de file dans l'élaboration et l'exploitation des technologies de l'information et des télécommunications aux fins de développement économique, social et culturel », le Canada a fait du soutien à la mise en œuvre de services locaux en ligne l'un des grands axes de son Programme national de connectivité <sup>1</sup>.

Dès juin 1999, le pays lançait ainsi le programme Collectivités ingénieuses, une initiative majeure destinée à soutenir les collectivités du pays dans la conception de services électroniques de proximité. Grâce à ce programme novateur, plusieurs villes et villages du Canada ont pu élaborer une stratégie permettant de mettre les technologies de l'information et des communications (TIC) au service de leurs citoyens, de leurs entreprises et de leurs institutions. Le programme a engendré les bénéfices suivants :

- la démocratisation de l'accès à Internet ;
- l'amélioration des infrastructures de télécommunication et une plus grande disponibilité des TI (meilleur accès au service large bande, mise en place de nouveaux serveurs, etc.) ;
- l'amélioration des services offerts aux citoyens (guichets uniques pour les bibliothèques, inscription en ligne à diverses activités, etc.) ;
- l'accroissement de l'activité économique (création d'emplois et de nouveaux secteurs d'activité économique, ententes de partenariats internationaux, etc.) ;
- l'affirmation du leadership du Canada en la matière ;
- la transformation des collectivités canadiennes par les TI, celles-ci étant désormais perçues comme un levier de changement économique, social et culturel.

### Trois projets porteurs issus du programme Collectivités ingénieuses

1. Le [portail communautaire TownSquare.ca](#) de Virtual Charlestown (Île-du-Prince-Édouard) : s'inspirant de l'histoire du Canada, Charlestown a organisé son projet témoin autour de l'idée d'une place publique. Véritable guichet unique, le portail vise à réunir en

un seul endroit toute l'information et tous les services destinés à la communauté.

2. Capitale géniale (*Smart Capital*, Ontario) : en réunissant l'information et les services déjà offerts sur les sites des douze municipalités constituant la nouvelle ville d'Ottawa, le projet Capitale géniale a transformé la façon dont les citoyens interagissent eux et avec les établissements publics et les entreprises privées de la capitale canadienne.
3. Le [Headwaters Project](#) (Saskatchewan) : ce projet a ouvert tout un monde de possibilités à 40 collectivités des Premières nations et des Métis du nord de la Saskatchewan. En créant une gamme de services ingénieux, on a cherché à atténuer les disparités à l'égard de la qualité de vie entre ces collectivités éloignées et le reste du Canada.

Notons aussi que le Canada a reconnu le caractère déterminant de la haute vitesse pour la mise en œuvre de services locaux en ligne et, en conséquence, fait du branchement à large bande l'une de ses priorités d'action. Le Programme pilote de services à large bande pour le développement rural et du Nord ainsi que l'Initiative nationale de satellite visent ainsi tous deux à fournir le service Internet large bande aux collectivités rurales, éloignées et isolées du Canada.

D'autres initiatives dignes de mention ont également été instaurées par différentes villes du pays, notamment :

1. **The New Deal campaign (Winnipeg, Manitoba)** : associé à la cyberdémocratie, ce projet implanté en septembre 2003 a permis aux citoyens de Winnipeg de se renseigner (vidéos du maire et d'experts en la matière, application permettant de calculer les résultats financiers de la réforme proposée, etc.) et de se prononcer en ligne (forums, de discussion, consultations publiques, etc.) sur la réforme du système de taxation municipale.
2. **Portail de la ville de Summerside (Île-du-Prince-Édouard)** : afin de promouvoir le développement économique de sa région, la ville de Summerside a intégré à son site une application géomatique (Web-mapping) qui génère des cartes interactives en ligne, à partir de données démographiques et géographiques, relatives aux propriétés et au parc immobilier de la ville, etc.

Plusieurs villes canadiennes, on le voit, se montrent donc innovantes et font des technologies de l'information, à la fois un levier de développement économique et un outil pour améliorer leur prestation de services.

Rédactrice : Catherine Lamy, directrice adjointe, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Sources : [Industrie Canada](#) *Collectivités ingénieuses*

Palmer, Ian. « [City of Summerside \[Prince Edward Island\] puts portal on the map](#) », *itbusiness.ca*, 27 septembre 2004.

Saunders, John. « [Winnipeg takes modern approach to the old issue of municipal tax reform](#) », *Technology in Government*, mars 2004.

Sutton, Neil. « [E-gov experts emphasize problem-solving skills over IT](#) », *itbusiness.ca*, 14 septembre 2004.



## Gouvernements locaux en ligne : bref survol des initiatives américaines

Aux quatre coins du globe, de nombreuses municipalités ont réalisé des projets favorisant l'adoption des technologies de l'information. Les villes américaines ne font pas exception. Passons en revue quelques-unes de ces utilisations du Web par les gouvernements locaux aux États-Unis.

### Services transactionnels...

Certaines villes américaines offrent des services transactionnels qui permettent aux citoyens de demander des permis en ligne. Par exemple, les habitants de Santa Rosa en Californie peuvent non seulement déposer une demande pour obtenir un permis de construire par l'intermédiaire du portail municipal, mais ils peuvent aussi le payer en ligne. Ils peuvent également prendre rendez-vous avec un inspecteur de la ville chargé d'appliquer les règlements municipaux de construction. En moyenne, 12 % des demandes annuelles de permis de construire sont conclues par Internet, depuis que ce service est offert.

### ... offerts en collaboration

La municipalité de Virginia Beach, en Virginie, offre aux citoyens la possibilité de payer leurs contraventions par l'intermédiaire de son site Web. Les excès de vitesse, l'omission du port de la ceinture de sécurité et l'oubli de tenir son chien en laisse lors de la promenade quotidienne sont autant d'exemples d'infractions dont les amendes peuvent être payées en ligne. Toutefois, le paiement des amendes

infligées pour des offenses plus graves, telles que la conduite en état d'ébriété ou la possession illégale d'alcool, ne peut se faire par Internet. Notons que ce service a été mis sur pied avec la collaboration de divers partenaires (Supreme Court of Virginia, Virginia Beach General District Court et Virginia Information Providers Network Authority — VIPNet).

Dans l'État du Maine, où on trouve bon nombre de petites agglomérations, les municipalités peuvent compter sur le Secrétariat de l'État pour offrir aux citoyens la possibilité de payer en ligne les droits d'accises municipaux (taxes indirectes). Les citoyens des 61 municipalités inscrites au programme peuvent aussi, dans le même site, renouveler et payer l'immatriculation de véhicules motorisés. En effet, bien que l'immatriculation des véhicules relève du gouvernement de l'État, ce sont les municipalités qui, traditionnellement, s'occupaient de collecter ces droits.

Comme ces exemples l'illustrent éloquemment, les nombreuses possibilités du Web fournissent aux gouvernements locaux le moyen d'offrir des services transactionnels aux citoyens. Toutefois, certaines petites collectivités peuvent être défavorisées par comparaison aux grands centres, notamment en ce qui concerne les budgets de développement ou de main-d'œuvre qualifiée en informatique. Dans ces situations, la collaboration des différents niveaux de gouvernement prend toute sa signification. L'État du Maine en est d'ailleurs un bon exemple. Ce type de collaboration ouvre la voie à de futures actions prometteuses.

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Source : [« Town of Manchester, Maine, launches online vehicle registration renewal service »](#), *Government Technology*, 27 septembre 2004

Jones, Miriam. [« Virginia Beach introduces online payment service for police citations »](#), *Government Technology*, 9 juin 2003.

Jones, Miriam. [« Santa Rosa, Calif., offers services to citizens »](#), *Government Technology*, 14 mai 2004.



## Des mairies et des communes françaises branchées sur les besoins de leurs citoyens

Lors de son récent passage à Québec, Roger Mézin, premier adjoint au maire d'Amiens et président de l'établissement public Agence SUSI (Somme d'usages Internet), a présenté le plan d'action français de la mise en place d'un gouvernement électronique. M. Mézin est également responsable de projets pilotes d'implantation de la carte de vie quotidienne dans certains départements et communes de France. Cette carte, qui contient des données d'identification des citoyens, s'avère à la fois :

- une carte destinée aux écoliers et aux étudiants, qui permet de payer des services et d'accéder à des équipements (médiathèques, piscines et autres) ;
- une carte de transport pour tous ;
- une carte d'authentification et de contrôle d'accès pour les démarches administratives locales.

Après la sélection des projets pilotes, réalisée en 2003, la dernière année a été consacrée à accorder de l'aide financière aux projets, à leur développement technique, du projet, puis au retour sur les expériences des pilotes et à la diffusion de documents de référence. En 2005, la carte de vie quotidienne sera implantée dans d'autres collectivités.

### Et les gouvernements locaux en ligne ?

L'informatisation des communes françaises va bon train et nombre d'entre elles ont maintenant une vitrine sur le Web. Toutefois, l'information qu'on retrouve sur leurs sites serait insuffisante. C'est ce que conclut une récente étude menée par l'Association villes Internet, en collaboration avec la Caisse des dépôts et consignations. Les sites des 100 plus grandes communes de France ont été analysés au début de l'année 2004. Malgré leur caractère tout à fait primordial, les renseignements sur les services municipaux demeurent insuffisants, voire tout simplement inexistant, sur un bon nombre de sites. En effet, bien que 59 % de ces sites mettent en ligne un annuaire des services avec leurs adresses et leurs numéros de téléphone, 16 % d'entre eux ne donnent qu'une liste des services ou l'organigramme, sans les coordonnées, et 25 % n'offrent aucune information sur les services municipaux. En outre, 81 % des sites visités lors de l'étude ne présentent qu'une seule adresse de courriel, souvent celle du webmestre, sans proposer d'adresses qui permettraient aux citoyens, par exemple, de communiquer avec leur mairie en ligne. En ce qui concerne l'information aux citoyens, l'étude révèle que :

- 52 sites sur 100 fournissent des renseignements sur les démarches administratives relatives à trois thèmes principaux : l'état civil, la famille, le logement et la santé ;

- la scolarité, l'emploi et la formation ;
- 17 sites ne présentent que de l'information relative à l'état civil ;
- 11 sites n'offrent aucun guide portant sur les démarches administratives.

## À propos des services interactionnels :

- 35 sites permettent de télécharger des formulaires ;
- 47 sites acceptent la demande en ligne d'actes d'état civil, de loin le service interactionnel le plus développé.

Bref, si l'étude conclut qu'il reste beaucoup de travail à faire pour améliorer l'information diffusée sur les sites Web des grandes communes de France, elle met également en lumière certaines initiatives de municipalités innovatrices dans le domaine de la prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises. Le tableau suivant en présente quelques exemples :

Nom de la mairie	Services offerts en ligne
<b>Amiens</b>	Diverses <a href="#">demandes d'autorisations</a> sont réalisables en ligne
<b>Boulogne Billancourt</b>	Les délais d'attente aux guichets sont diffusés sur le site, suivant les jours et les créneaux horaires. Possibilité de <a href="#">commander</a> le plan de la ville par courriel.
<b>Cannes</b>	Le citoyen peut choisir des thèmes et recevoir gratuitement l'information au moyen de son téléphone cellulaire. Un nombre appréciable de <a href="#">formulaires</a> de la mairie peuvent être téléchargés dans le site.
<b>Cergy et Pau</b>	Deux exemples de villes bénéficiant d'un guichet interactif officiel, exhaustif et mis à jour automatiquement (information sur les droits et les démarches administratives, téléservices et téléformulaires correspondants). <a href="http://www.pau.fr/">www.pau.fr/</a> <a href="http://www.ville-cergy.fr">www.ville-cergy.fr</a>
<b>Champigny sur Marne</b>	Une section <a href="#">Nouveaux arrivants</a> indique toutes les démarches à effectuer lors de leur arrivée dans la ville. On y trouve les démarches pour la liste électorale, les allocations familiales, les assurances, les comptes bancaires et postaux, le service d'électricité, etc.
<b>Villeneuve d'Ascq</b>	Possibilité de consulter, en ligne, les comptes à la cantine de l'école. Un <a href="#">moteur de recherche</a> multicritère des organismes locaux.

Services offerts en ligne dans les grandes communes françaises. Source : Villes Internet (2004)

Et ce n'est pas tout. Le 15 octobre 2004, l'Agence pour le développement de l'Administration électronique (ADAE) et d'autres instances gouvernementales lançaient l'opération « 101 préfectures, 101 guichets électroniques d'information administrative pour les citoyens ». Ce projet s'inscrit dans le programme gouvernemental pour le développement de l'Administration électronique ADELE 2004-2007. Il a pour objectif, d'ici la fin de l'année 2005, que toutes les préfectures de France dotent leur site Internet d'un guichet d'informations administratives en ligne pour les citoyens, et ce, en lien avec le portail [service-public.fr](http://service-public.fr). Près de 450 collectivités, dont les plus grandes villes de France, disposent déjà du guichet d'information. La démarche couvrira progressivement l'ensemble des services publics locaux et le guichet offrira à l'utilisateur une information pratique, complète, fiable et de proximité, dont il aura besoin pour traiter avec l'Administration.

Les transformations que vit l'administration publique française se font à une vitesse vertigineuse à tous les niveaux de gouvernement. La France constitue un exemple, en matière de gouvernement électronique, à observer de près au cours des prochaines années.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Sources : Agence pour le développement de l'Administration électronique. « [Castel'Utile : parcours d'une carte de vie quotidienne](#) »,

*Journal d'ADELE*, no 12, jeudi 25 novembre 2004.

Agence pour le développement de l'Administration électronique. « [Programme ADELE 2004-2007 : lancement de l'opération 101 préfectures, 101 guichets électroniques d'informations administratives de proximité pour les citoyens](#) », communiqué de presse, 15 octobre 2004.

Villes Internet et Caisse des dépôts et consignations. [État des lieux de l'administration électronique sur les sites Internet municipaux : le cas des 100 plus grandes communes de France](#), 2004.

Mézin, Roger. « [Administration : Comment faciliter la vie des usagers sans bouleverser celle des fonctionnaires ? Comment concilier](#)

## Pour en savoir plus

« [Politiques locales et nouvelles technologies : initiatives régionales, innovations et stratégies](#) » Observatoire des télécommunications dans la ville, *Projet IRIS*, juin 2004./p>

[Usages et attentes en matière de services publics sur Internet France et Europe](#), Capgemini, TNS Sofres, août 2004. [Étude](#)

[Urban E-Government](#), Brown University, Taubman Center for Public Policy, septembre 200, 16 p.

---

1. Il est à noter que ce programme comporte aussi les cinq autres volets suivants : le Canada en ligne, le contenu canadien en ligne, le commerce électronique, les gouvernements canadiens en ligne et le Canada branché au reste du monde. [Retour au texte](#).



Le **bulletin e-Veille** est produit sous la coordination du Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles du Secrétariat du Conseil du trésor, en collaboration avec le CEFRIO.

Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles du Secrétariat du Conseil du trésor  
1500H, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec) G1N 4T5  
Téléphone : (418) 528-5505  
Télécopieur : (418) 528-5506

### Gestion et supervision

Pascal Doucet, conseiller en ingénierie documentaire et veille stratégique, Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles, Secrétariat du Conseil du trésor  
Éric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

### Réalisation et rédaction

Isabelle Vachon, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

### Avec la collaboration de :

Catherine Lamy, directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO  
Caroline Jacob, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

### Recherche documentaire

Isabelle Poulin, documentaliste, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

### Révision linguistique

Diane Lambert-Tésolin, conseillère en rédaction, Direction des communications, Secrétariat du Conseil du trésor

[Publications précédentes >>](#)



- | [Ministres](#) |
- [Ministère](#) |
- [Au service des citoyens](#) |
- [Au service des ministères et des réseaux](#) |

- | [Publications du Québec](#) |
- [Gouvernement en ligne](#) |
- [Documentation](#) |
- [Pour nous joindre](#) |

Dernière modification de cette page : 2005-08-02



©[Gouvernement du Québec, 2004](#)