

MUNICIPALITÉ

Vol. 35, numéro 3, Octobre 2004

Numéro thématique

TECHNOLOGIES de l'information

> Des municipalités
branchées sur l'avenir





Municipalité

Direction des communications
Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, aile Cook, RC
Québec (Québec) G1R 4J3
Téléphone : (418) 691-2019
Télécopieur : (418) 643-7385
Site Web du Ministère : www.mamsl.gouv.qc.ca

Coordination de la rédaction
Caroline Pelletier
Service de l'information et de l'édition
caroline.pelletier@mamsl.gouv.qc.ca

Coordination de la production
Louise Bernatchez
Service de l'information et de l'édition
louise.bernatchez@mamsl.gouv.qc.ca

Ont collaboré à ce numéro :
Monique Archambault, Alain Caron, Christian Dubois, Robert Lagacé, Louis Lessard, Pierre Normand et Pierre Senéchal.
La rédaction remercie la Direction de l'infomoute et de la géomatique du MAMSL qui a collaboré étroitement à la réalisation de ce numéro thématique sur les technologies de l'information.

Révision linguistique
Marielle Garon et Andrée Raymond

Conseil juridique
Direction des affaires juridiques

Abonnement
Caroline Pelletier
caroline.pelletier@mamsl.gouv.qc.ca

Conception graphique
Pige Communication

Préresse et impression
Transcontinental Québec

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN : 0713-4800

MUNICIPALITÉ est publié par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir du Québec. La reproduction partielle ou totale est autorisée à la condition d'en mentionner la source. Les articles n'engagent que les auteurs et ne représentent pas nécessairement l'opinion du Ministère.

L'intégral de MUNICIPALITÉ est accessible sur Internet en format PDF depuis l'édition d'avril-mai 1997 à l'adresse suivante : www.mamsl.gouv.qc.ca.

Le contenu de MUNICIPALITÉ est indexé dans REPÈRE. Vous pouvez aussi vous adresser au Centre de documentation du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir par téléphone au (418) 691-2018 ou par courriel au centre.doc@mamsl.gouv.qc.ca.

Courrier de 2^e classe
Société canadienne des postes
Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention 40005085

MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES,
DU SPORT ET DU LOISIR

Ministre : Jean-Marc Fournier
Sous-ministre : Denys Jean
Directeur des communications : Jean Dionne
Directrice du Service de l'information et de l'édition : Yolaine Morency

Un levier indispensable

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont maintenant bien ancrées dans notre quotidien. Le Web est devenu incontournable au travail comme à la maison, qu'on l'utilise pour transmettre des courriels, consulter les dernières actualités ou encore réserver des billets d'avion et payer des factures.

Dans le monde municipal, le Web n'a pas encore terminé sa grande percée. En témoignent *Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2004*, une étude réalisée par le CEFRIO pour le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir. Afin de mettre en perspective les chiffres et autres données fort éclairantes qu'on y trouve, *Municipalité* a rencontré le directeur des enquêtes et de la veille stratégique du CEFRIO, Éric Lacroix.

Cette étude du CEFRIO et le projet de gouvernement en ligne ont inspiré le contenu de ce numéro thématique. *Municipalité* esquisse donc un portrait des technologies de l'information dans le monde municipal et décrit les prestations électroniques de services offertes par le Bureau municipal.

Relativement au gouvernement en ligne, elle présente une entrevue avec le député Henri-François Gauthrin qui a rédigé le rapport sur le sujet.

La revue propose aussi un reportage sur trois municipalités qui se sont démarquées dans le domaine de la technologie Web. Les gens de Donnacona, de Gatineau et de Saint-Hyacinthe nous expliquent la place considérable qu'ils lui accordent. La MRC des Laurentides et ses partenaires sont aussi sous les projecteurs avec leur nouveau réseau de fibres optiques de quelque 320 kilomètres, installé avec l'aide du programme Villages branchés du Québec. Pour tous ces acteurs municipaux, le Web est un levier indispensable au développement de leur municipalité, de leur région.

Que ce soit pour améliorer la prestation des services municipaux ou encore créer un lieu d'échange et de consultation avec les citoyens, les municipalités ont tout intérêt à poursuivre leurs efforts vers les technologies de l'information. Pour que nous soyons tous en lien et en ligne.

La rédaction

Le MAMSL publie le Guide sur le développement et la gestion de la géomatique par les organismes municipaux

Le *Guide sur le développement et la gestion de la géomatique par les organismes municipaux* vient combler un besoin maintes fois exprimé par les élus et les gestionnaires municipaux qui s'interrogent sur les avantages d'utiliser ce nouvel outil moderne qu'est la géomatique. Ces responsables souhaitent disposer d'une information adéquate quant à la contribution de la géomatique, à l'échelle tant régionale que locale, de même que sur ses exigences d'implantation et de gestion au sein de leur administration.

La gestion et le développement du territoire dépassent souvent les limites d'une municipalité ou même d'une région. Voilà pourquoi la géomatique amène, dans bon nombre de cas, diverses municipalités et instances régionales ou gouvernementales à établir une collaboration dont l'objectif est un meilleur partage des données.

L'implantation de la géomatique est un processus qui nécessite information, réflexion et évaluation. Cette démarche doit s'inscrire dans un plan rationnel de géomatisation. Le guide présente aux instances municipales des façons concrètes d'appuyer leur réflexion et leur démarche pour faire de la géomatique un outil intégrateur de l'ensemble des données territoriales actuellement disponibles et essentielles à l'exécution de leur mandat. L'implantation planifiée et l'utilisation performante au moindre coût de la géomatique dans le monde municipal ont orienté l'élaboration de ce document de référence.

Le *Guide sur le développement et la gestion de la géomatique par les organismes municipaux* sera publié à la mi-octobre sur le site Web du Ministère et dans SIGAT-Info du Bureau municipal. ■

Sommaire

MUNICIPALITÉ Technologies de l'information, numéro thématique, octobre 2004

Billet

Un levier indispensable 2

Entrevues

Un Québec en lien et en ligne avec ses citoyens.
Une entrevue avec Henri-François Gauthier.
Propos recueillis par Christian Dubois 4

Les municipalités du Québec et le Web :
où en sommes-nous ? Une entrevue avec Éric Lacroix.
Propos recueillis par Monique Archambault 8

Sous les projecteurs

Donnacoona, Gatineau, Saint-Hyacinthe
Trois villes à l'avant-garde, par Robert Lagacé 12

Villages branchés. La fibre optique : une locomotive
pour la MRC des Laurentides, par Caroline Pelletier 16

Dossier

Le Bureau municipal : une porte d'entrée
vers des services personnalisés 20

SIGAT. Voir l'aménagement du territoire autrement,
par Pierre Normand 22

L'urbanisme et le Web : une alliance à favoriser,
par Alain Caron 25

Le site Web du ministère des Affaires municipales,
du Sport et du Loisir : un carrefour d'information
pour le monde municipal, par Christian Dubois 27

Le guide de prise de décision en urbanisme
Plus qu'un livre, un hyperlivre ! par Alain Caron 28



4



16

Coup d'œil sur le monde municipal

Le Web municipal. Trois heureuses initiatives	29
Un CD pour remplacer le papier	29
Le scrutin électronique gagne du terrain	29
Rimouski. Un courriel pour informer les citoyens	30
Montréal. Vers une cité électronique	30
Québec Municipal : un portail pour le monde municipal	30

Les actualités du MAMSL

Le MAMSL publie le <i>Guide sur le développement et la gestion de la géomatique par les organismes municipaux</i>	2
Une nouvelle norme pour la numérisation des matrices graphiques et les rôles d'évaluation foncière	31



12



M U N I C I P A L I T É

Photos : Tourisme Québec (photographes : Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

Un Québec en lien et en ligne avec ses citoyens

Une entrevue avec Henri-François Gautrin

Propos recueillis par Christian Dubois

Direction des communications, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir



Le député de Verdun et adjoint parlementaire au premier ministre, Henri-François Gautrin, a présenté en juin son rapport sur le gouvernement en ligne, *Vers un Québec branché pour ses citoyens*.

Municipalité s'est entretenue

avec le député Henri-François

Gautrin à propos du rapport

sur le gouvernement en ligne,

Vers un Québec branché pour

ses citoyens, et des perspectives

qu'il dessine pour un Québec

qui sert mieux ses citoyens.

Municipalité : Dans votre lettre au premier ministre présentant votre rapport, vous dites que le « projet de gouvernement en ligne est un projet de société ». Pouvez-vous commenter cette idée ?

Henri-François Gautrin : Le projet de gouvernement en ligne modifiera en profondeur la relation entre le gouvernement et les citoyens, voire entre les citoyens eux-mêmes. Ceux-ci auront accès à l'information gouvernementale de manière beaucoup plus simple, notamment à l'information que détient l'État sur eux. L'État pourra devenir responsable directement envers les citoyens et pas seulement envers les parlementaires.

C'est un projet qui touchera presque tout le monde. L'information et sa transmission sont des éléments centraux de notre réalité, c'est ce qui fait les liens dans une société.

Le projet provoquera aussi des mutations dans les modes de fonctionnement des ministères et des organismes qui seront appelés à prodiguer des services en fonction des besoins des citoyens et non pas en fonction des leurs. Dans cet ordre d'idées, les fonctionnaires devront apprendre à travailler de manière plus horizontale, moins « en silo ». Ce projet favorisera également l'utilisation des technologies de l'information dans des secteurs comme l'éducation, la santé, les affaires municipales, etc.

VERS UN QUÉBEC BRANCHÉ POUR SES CITOYENS

Henri-François Gautrin, député de Verdun, a été mandaté par le premier ministre du Québec dont il est l'adjoint parlementaire afin de dresser les grandes lignes du projet du gouvernement en ligne. Le projet devait – et doit toujours – viser l'amélioration des services aux citoyens et aux entreprises grâce aux technologies de l'information et des communications. S'est ensuivie une réflexion de près d'un an et de multiples rencontres avec des acteurs de tous les milieux, exercice qui a donné naissance au rapport sur le gouvernement en ligne, *Vers un Québec branché pour ses citoyens*, rendu public le 7 juin dernier.



SAAQCLIC : FACILE ET RAPIDE

La Société de l'assurance automobile du Québec offre de nombreux services en ligne à sa clientèle. Il est désormais possible pour l'internaute de faire son changement d'adresse et, pour les clients de certains établissements financiers, de payer et de renouveler le permis de conduire, l'immatriculation ainsi que la vignette de stationnement pour personne handicapée. La demande de l'état du dossier de conduite, le remisage et la mise au rancart de véhicules routiers sont les autres transactions offertes.

Sur le site, l'internaute trouvera également un test de quelque 200 questions sur la conduite automobile, test qui permet à l'apprenti conducteur ou au conducteur expérimenté d'évaluer ou de mettre à jour ses connaissances. Une série de formulaires interactifs sont aussi en ligne.

www.saaq.gouv.qc.ca

Quels sont les impacts économiques prévisibles de ce projet?

Tout d'abord, il y aura des effets économiques directs dans la mesure où le projet améliore le rapport entre l'État, les citoyens et les dirigeants. Ces rapports seront facilités, ne serait-ce que par la diminution de la paperasse. Si vous regardez le rapport Dutil sur la déréglementation, vous constatez qu'il recommande qu'il soit possible de ne transmettre l'information qu'une seule fois au gouvernement et de mettre sur pied un système qui répartit l'information entre les organismes et les ministères. Il recommande aussi qu'il soit possible pour un citoyen de suivre l'évolution d'un dossier qui le concerne. Ces deux éléments sont prévus dans le projet de gouvernement en ligne. Le service québécois de changement d'adresse mis sur pied récemment constitue un exemple de cette approche.

Il y aura aussi un effet économique indirect. Si le gouvernement réussit à être un leader dans cette adaptation vers des services en ligne aux citoyens – ce qui est sa volonté – il s'établira ici, au Québec, une expertise qui sera exportable.

Sur le plan de l'expertise, j'ajouterais que le développement du gouvernement en ligne doit se faire en partenariat entre le privé et le public et également entre le public et le communautaire. Le communautaire a un rôle important à jouer dans ce

développement. Il est assez proche de la population pour prendre en charge la dimension éducative, celle d'amener les gens un peu plus vers l'utilisation d'Internet.

Est-ce que le projet du gouvernement en ligne peut avoir un effet d'entraînement sur d'autres administrations publiques, sur le monde municipal en particulier?

Le gouvernement en ligne n'est pas uniquement un projet provincial. Un citoyen ne voit pas nécessairement la différence entre les paliers de gouvernement. Si on veut que l'information soit centrée sur le citoyen ou les entreprises, il faut des passerelles d'interaction avec l'information des niveaux municipal, fédéral, provincial. Par exemple, si demain vous voulez démarrer une entreprise dans votre ville ou village, vous avez besoin de permis municipaux, d'autorisations provinciales – je pense à la CSST ou au ministère du Revenu – et vous avez besoin d'autorisations qui peuvent être à caractère fédéral. À l'heure actuelle, il se fait des choses au fédéral, et des municipalités mettent de l'avant des initiatives intéressantes. Il est donc important qu'il y ait une communication entre les trois paliers.

CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE : UNE CONSULTATION EN LIGNE

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Claude Béchar, a lancé en septembre une consultation en ligne sur la conciliation travail-famille. Les résultats de cette consultation permettront d'élaborer une première politique de la famille.

Les participants sont invités à s'exprimer sur les questions de leur choix. Ces questions sont divisées en trois volets : le milieu familial, le milieu de travail et le milieu de vie. Les municipalités sont parmi les acteurs ciblés par le volet « milieu de vie » dont l'objectif est d'adapter l'offre de services aux réalités des familles. La consultation se termine le 8 octobre 2004.

www.messf.gouv.qc.ca

Ce besoin de synergie souligne l'importance de l'identification dans ce nouveau mode d'interaction. Le citoyen devra pouvoir s'identifier avec un code. Si on ne veut pas tomber dans le ridicule, il sera important que ce soit le même identifiant pour les interactions avec le municipal, le provincial et le fédéral.

Pouvez-vous dresser un bilan de la situation dans le monde municipal?

Il y a deux catégories d'initiatives dans le monde municipal : ce qui se fait au gouvernement par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et les initiatives des municipalités.

L'ensemble des initiatives du Ministère sont mentionnées au rapport. Notamment, les municipalités ont la possibilité de transmettre, par le portail du Bureau municipal, leurs rapports financiers et d'envoyer les permis de construction et de rénovation qu'elles délivrent.

Il y a aussi des initiatives prises dans certaines municipalités qui se positionnent à l'avant-garde dans ce domaine. Par exemple, la Ville de Bromont fait un effort énorme pour informatiser toute la fonction municipale. Il y aussi Sainte-Brigitte-de-Laval qui met de l'avant des projets intéressants comme la demande des permis d'amélioration qui peut être faite par Internet. Ils travaillent à rendre ce service disponible pour les permis de construction.

Il existe un certain nombre d'expériences réalisées sur une base individuelle au Québec. Un des grands objectifs du gouvernement en ligne est de faire en sorte que ces initiatives, que l'on retrouve dans le monde municipal, dans les commissions scolaires, dans des hôpitaux, soient mises en commun et que chacune puisse bénéficier des succès des autres.

Vous posez la démocratie en ligne comme un des axes de votre rapport. Quels avantages démocratiques y a-t-il dans les technologies de l'information? Comment cela peut-il s'incarner concrètement?

Il faut distinguer trois niveaux. Tout d'abord, une bonne partie du débat public consiste en des échanges d'information. Il faut donc rendre l'information et les consultations accessibles à l'ensemble des citoyens pour que ceux-ci n'aient pas à se déplacer en commission parlementaire.

Le pas suivant consiste, pour les ministères et les organismes, à faire plus que de mettre leurs rapports sur leurs sites. Ils doivent également être en mesure de répondre aux questions des citoyens. C'est la question de la reddition de comptes (*imputabilité*). Il y a aussi la possibilité d'utiliser des forums de discussion, des chambres de discussion (*chat room*) où le débat public sur les différents projets de loi et autres projets politiques pourra se déployer et ainsi permettre aux citoyens d'y revenir. Cependant, cet aspect ne peut pas être géré au

LE SERVICE QUÉBÉCOIS DE CHANGEMENT D'ADRESSE

Le Service québécois de changement d'adresse permet aux citoyens de faire leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes lors d'une seule opération. Le changement d'adresse est alors valide pour l'ensemble des services et programmes du Directeur général des élections du Québec, du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, du ministère du Revenu, de la Régie des rentes du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec. D'autres organismes et ministères devraient s'ajouter à cette liste d'ici la prochaine grande saison de déménagement, au printemps 2005.

Le site présente aussi quelques conseils pratiques et les démarches nécessaires pour effectuer un changement d'adresse auprès d'autres organismes et ministères qui ne font pas partie du service. Au 13 septembre, environ 81 048 Québécois avaient utilisé le service depuis sa mise en ligne le 27 mai 2004.

www.adresse.info.gouv.qc.ca/fr/index.asp

niveau du gouvernement, il doit se situer à un niveau neutre, comme à celui de l'Assemblée nationale, par exemple.

Finalement, on pourrait en arriver au vote électronique, à la possibilité de consulter la population en ligne, ce qui a le potentiel d'améliorer la participation. Une expérience de ce type a été menée dans la ville de Markham en Ontario où le vote par correspondance a été remplacé par le vote électronique. Cependant, cette approche soulève un certain nombre de difficultés auxquelles il faut trouver des solutions. Je pense, notamment, à la question du recomptage.

Quels défis le projet de gouvernement en ligne devra-t-il relever pour réussir?

En premier lieu, celui du changement de mentalité. Pour tout changement, il y a toujours des réticences. La protection de la vie privée, une valeur importante dans notre société, pose également un grand défi. La création de mégafichiers, d'un système surveillant les citoyens est un risque avec les technologies de l'information. C'est pourquoi il faut mettre des balises très claires dès le départ. Il faudra réussir à adapter à la réalité du monde électronique la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il faut être en mesure d'aller chercher l'information et de la rendre disponible aux citoyens, mais de ne pas constituer trop de « passages » entre les fichiers gouvernementaux.



Le premier ministre Jean Charest et son adjoint parlementaire et député de Verdun, Henri-François Gauthier.

L'avènement des services gouvernementaux en ligne signifie-t-il la disparition des manières plus traditionnelles de servir les citoyens, que ce soit en personne ou par le téléphone ?

Pas du tout. Le gouvernement en ligne, ce n'est pas un projet technologique, ça ne peut pas et ne doit pas l'être. Ce projet va permettre l'atteinte d'objectifs que les méthodes traditionnelles ne permettent pas d'atteindre en raison du nombre de citoyens. Il faudra néanmoins toujours maintenir des points de service. Le gouvernement a d'ailleurs déposé un projet de loi sur Services Québec qui prévoit des points de service où un citoyen peut aller rencontrer une personne qui pourra communiquer par Internet pour elle. De plus, il faudra

maintenir ou même développer les centres d'appels. Il faut rester conscient que des personnes ne peuvent pas ou ne veulent pas utiliser Internet et que ces gens ont droit aux mêmes services que les autres. De plus, chaque fois que nous allons installer un nouvel outil en ligne, il faudra tenir compte des personnes handicapées en adaptant nos portails à leurs besoins.

En conclusion...

Ce projet n'est pas un projet que l'on peut imposer. C'est un projet pour lequel nous devons susciter l'adhésion de la population. Il va également amener une modification importante des manières de travailler, ce qui veut dire qu'il faut obtenir aussi l'adhésion et le soutien de la fonction publique. Je pense que le gouvernement en ligne améliorera considérablement les services et le rapport de la population avec le gouvernement. Je suis optimiste. Nous réussirons à atteindre nos objectifs.

Vous trouverez le texte du rapport *Vers un Québec branché pour ses citoyens* sur le site du député Henri-François Gauthier à l'adresse suivante : www.hfgautrin.com. ■

UNE ENTENTE AVEC LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Le Nouveau-Brunswick a mis en place un guichet unique de services, Services Nouveau-Brunswick. La province offre maintenant 176 services en ligne. Une expérience et des connaissances qui risquent d'être fort utiles et inspirantes pour le gouvernement du Québec dans la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

La présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, Monique Jérôme-Forget, et le ministre des Affaires intergouvernementales et internationales au Nouveau-Brunswick, Percy Mockler, aussi responsable de Services Nouveau-Brunswick, ont signé une entente en septembre. Cette colla-

boration permettra le partage de l'expérience et de l'expertise dans le domaine du développement d'un gouvernement en ligne et de la mise en place d'un guichet unique de services.

«Je suis ravie de rencontrer mon homologue du Nouveau-Brunswick qui a su développer un guichet unique performant, dont la grande majorité des utilisateurs sont satisfaits sur les plans de la qualité, de la rapidité et de la réduction des coûts engendrée, a déclaré M^{me} Jérôme-Forget. Par la signature de cette entente, les Québécois pourront rapidement bénéficier des mêmes avantages appréciables que leurs voisins.»

Services Nouveau-Brunswick : www.gnb.ca



Photos : Tourisme Québec (photographes : Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

Les municipalités du Québec et le Web : où en sommes-nous ?

Une entrevue avec Éric Lacroix

Propos recueillis par Monique Archambault

Direction des communications, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir



Éric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique au CEFRIQ, croit que le site Web d'une municipalité doit d'abord et avant tout refléter sa réalité et exploiter ses forces.

Municipalité : Dans quel contexte cette étude a-t-elle pris naissance ?

Éric Lacroix : Le CEFRIQ mène de grands projets de recherche avec des partenaires gouvernementaux ou privés et des chercheurs universitaires. Dans le cadre d'un vaste projet appelé « Développement des collectivités locales et régionales par les technologies de l'information » auquel ont participé plusieurs partenaires, le ministère des Affaires municipales et de la Métropole avait fait réaliser une première étude en 2002 pour mesurer l'usage du Web par les municipalités québécoises : d'une part, quelle proportion de municipalités avaient des sites Web et, d'autre part, de quelle nature étaient

Le CEFRIQ vient de publier l'étude *Le Web municipal au Québec :*

portrait de la situation en 2004. Municipalité a rencontré le directeur

des enquêtes et de la veille stratégique au CEFRIQ, Éric Lacroix,

dont l'équipe a réalisé l'étude.

ces sites. Comme il y avait eu des résultats intéressants, le ministère jugeait important de mettre à jour ces données.

Quels sont les faits saillants de cette nouvelle étude ?

D'abord, deux faits retiennent notre attention. Le premier : environ 36 % des municipalités du Québec disposent d'un site Web actif en 2004. Quand on a fait la même étude en 2002, il y en avait 26 %. Il y a donc une croissance de près de 10 points de pourcentage. Deuxième point : qu'est-ce que ça implique en ce qui concerne la population ? En fait, c'est maintenant 83,4 % de la population du Québec qui habite une municipalité possédant un site Web. Même s'il y a 61 % des municipalités qui n'ont pas de site Web à l'heure actuelle, il faut savoir que c'est 17 % de la population qui y habite. Donc, les municipalités les plus peuplées sont branchées alors que les plus petites le sont moins.

On a aussi examiné la répartition régionale. Cela varie de 80 % des municipalités dans le Nord-du-Québec et de 53 % pour le Saguenay-Lac-Saint-Jean jusqu'à un minimum de 22 % pour la Mauricie et l'Estrie. En réalité, la proportion de municipalités qui ont un site Web selon les régions est très, très variable. Par la suite, on a regardé ce qu'il y avait sur les sites des municipalités. Qu'est-ce qu'on offre ? D'abord et avant tout de l'information. À ce jour, ce qui est vraiment le fer de lance du Web municipal québécois, c'est l'information.

Ce qui est le plus fréquent sur les sites Web municipaux, c'est l'information sur l'histoire de la ville : 85 % des villes en ligne offrent ce type d'information. La géomatique gagne beaucoup de terrain ; presque huit (79,4 %) municipalités branchées sur dix publient des cartes géographiques pour les visiteurs, mais aussi les citoyens.



À peu près dans les deux tiers des cas, le site Web municipal agit comme catalyseur régional en redirigeant les citoyens ou les visiteurs vers d'autres organisations. Dans un peu moins de 50 % des cas, on a de l'information économique et des hyperliens vers des organismes de nature économique. On parle donc d'une troisième clientèle : les investisseurs qui veulent s'installer pour faire des affaires. Par ailleurs, environ 40 % des municipalités font preuve de dynamisme sur leur site en présentant entre autres des nouveautés, les nouvelles du coin, l'agenda municipal.

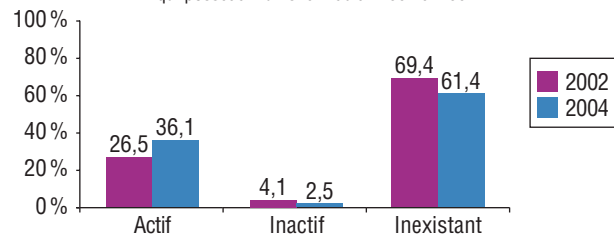
Voilà pour l'information générale. Le second type de fonctionnalités qu'on peut retrouver sur un site Web, ce sont des éléments de nature démocratique. En fait, 83 % des sites listent au moins les conseillers municipaux et le maire. Par contre, moins du quart des municipalités qui ont un site Web publient les procès-verbaux ou des rapports et des publications téléchargeables de nature démocratique. Seulement 1 % environ des sites offrent l'aspect bidirectionnel, par exemple, faire des sondages ou des consultations publiques en ligne.

On a aussi regardé la prestation des services municipaux. À peu près la moitié des sites offrent des renseignements sur les règlements municipaux, sur les services en sécurité publique et incendie, des coordonnées, des renseignements aux citoyens, etc. L'évaluation foncière se retrouve dans 21 % des sites. Donc, quand on parle de l'information relative à l'administration municipale, on est quand même assez pourvu.

Là où c'est relativement faible, c'est quand il est question de fonctionnalités transactionnelles. On a étudié certains éléments, par exemple, le fait de remplir des formulaires en ligne, de s'inscrire en ligne, etc. C'est 75 % des municipalités qui n'offrent

ÉTAT DU SITE WEB DES MUNICIPALITÉS

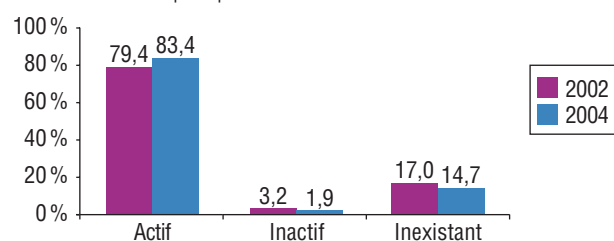
Proportion de municipalités québécoises qui possèdent un site Web en 2002 et 2004



Base : Ensemble des 1089 municipalités

LA POPULATION SELON L'ÉTAT DU SITE WEB DE SA MUNICIPALITÉ

Proportion de la population du Québec qui habite une municipalité possédant un site Web en 2002 et 2004



Base : Ensemble de la population québécoise

absolument rien de cela. Et celles qui l'offrent fournissent essentiellement des formulaires d'inscription. Grosso modo, c'est ce qui fait le tour des faits saillants.

Avez-vous trouvé des sites qui n'étaient pas à jour?

Il y en a effectivement beaucoup. Lors de mes visites, je me rappelle avoir vu certains sites qui étaient carrément laissés à l'abandon : dernière date de mise à jour en 2001, par exemple. J'ai vu aussi des choses... pas professionnelles du tout, par exemple un site plein de fautes. Dans un cas comme ça, il y a plus de dommages que de bien.

Il y a eu augmentation du nombre de municipalités qui ont des sites Web, mais il reste que beaucoup d'autres pourraient se joindre au groupe de municipalités branchées. Selon vous, quelles seraient les causes de ce peu d'engouement?

Je pense que les élus municipaux ne sont pas encore nécessairement conscients du potentiel que pourrait leur amener un site Web. Ils auraient peut-être intérêt à aller consulter certains sites qu'on a visités. Il y a des endroits où le Web a comme avantage de pouvoir rapprocher les gens, malgré le fait qu'on a l'impression que cela virtualise les choses. On est capable très facilement d'envoyer un courriel au premier

LE CEFRIQ

Avec des bureaux à Québec et à Montréal, le Centre francophone d'informatisation des organisations est un centre réseau qui regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux. Sa mission : aider les organisations québécoises à utiliser les technologies de l'information de manière à être plus performantes, plus productives et plus innovatrices. Le CEFRIQ réalise partout au Québec, en partenariat, des projets de recherche et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs, tant privés que publics, de l'économie québécoise. Le gouvernement du Québec est son principal partenaire financier.

ministre, alors qu'avant il fallait écrire une lettre officielle et savoir à quelle adresse la faire parvenir. Maintenant, c'est facile. Il y a cette proximité, cette instantanéité donnée par le Web. Dans une petite municipalité, ce besoin n'est pas nécessairement là parce que, si on a deux ou trois cents habitants, le maire les connaît souvent tous. Donc il y a une proximité qui est déjà là. À cet égard, on ne ressent pas nécessairement le même besoin.

Par contre, il y a des choses fort intéressantes : dans Bellechasse, je pense à une petite ville dont le site a pour seul objectif d'attirer les nouvelles familles. C'est une carte de visite, un prospectus de vente pour les nouveaux citoyens. Dans d'autres cas, dans Charlevoix, par exemple, on trouve des sites à vocation touristique très forte... on met les petites particularités en valeur, etc. Donc, un tas de choses peuvent être faites tant qu'on a de bons objectifs et qu'on sait quoi viser.

Il y a encore de la sensibilisation à faire. Il y a quatre ou cinq ans, on a fait une tournée auprès des petites entreprises du Québec. Le CEFRIO a rencontré au-delà de 2000 PME au début de l'année 2000. Cela nous a permis, on le pense en tout cas, de sensibiliser beaucoup de petites entreprises à la possibilité de faire des affaires par Internet. Aujourd'hui, 85 % à 90 % des PME sont branchées. Donc on a l'impression que ces efforts, ce que le ministère de l'Industrie et du Commerce de l'époque a accompli, ont fait en sorte de faire débloquer ça. On est rendu au même point avec les

municipalités. Je commence à le voir, il y a des initiatives ponctuelles qui lèvent, des champions qui se déclarent dans certaines régions, comme Bromont, un incontournable en Montérégie. Mais il n'y a pas encore une conscience vraiment bien développée, en particulier à l'extérieur des grands centres.

Comment le Québec se compare-t-il au reste du Canada ou à ailleurs? Est-ce qu'on a des statistiques là-dessus?

C'est assez difficile. Des chercheurs ont utilisé les résultats de notre enquête de 2002 avec d'autres observations qu'ils avaient faites et ils arrivaient à la conclusion que le Québec était relativement en retard. Bon, j'ai un certain problème avec ça parce que ces gens-là comparaient des petits villages du Québec avec les villes de Seattle, Boston, New York, Bristol, etc. En fait, ils avaient visité 40 villes, mais 40 villes assez importantes ou 40 villes très dynamiques comme Bromont l'est au Québec : avec 5000 habitants, on a un site Web incroyable, qui offre beaucoup de services à la population, etc. Quand on compare ces 40 villes avec nos quelque 300 municipalités qui, à ce moment, étaient branchées, on a l'impression qu'il y a peu de fonctionnalités sur le Web québécois. Sauf qu'il faut faire attention, on ne compare pas des pommes avec des oranges.

Nous avons fait la recherche pour voir si les petites municipalités, ailleurs, avaient été étudiées dans différentes régions, mais malheureusement nous n'avons pas trouvé. J'en ai visité quelques-unes

dans la partie francophone de l'est ontarien ; ce sont des petites villes comme les petites villes que j'avais visitées ici. L'offre de services ou la nature des sites Web sont sensiblement les mêmes. D'ailleurs, le graphisme en général est plus vivant ici.

Donc, il faut faire attention aux comparaisons avec les villes de l'extérieur du Québec : on n'est pas nécessairement parmi les plus avancés, mais on n'est pas non plus parmi les plus en retard.

On dit que le Web est un bon outil pour les municipalités. Quels avantages peuvent-elles en retirer?

Je pense qu'il ne faut pas d'abord que le Web soit une solution qui cherche un problème. Il ne faut pas dire : « Ça me prend un site Web, il faut que je fasse un site Web ». Au contraire, il faut voir : il y a peut-être peu de tourisme dans notre municipalité, par contre, il y a probablement un besoin très fort pour les services de loisirs, les renseignements administratifs, etc. On doit essayer de mieux desservir nos citoyens... Le site Web peut être un incitatif pour un nouveau travailleur qui vient s'installer, pour choisir telle municipalité plutôt que telle autre parce qu'elle est très dynamique et qu'elle a une présence intéressante sur le Web.

Si on est une petite municipalité rurale, l'usage du *flash* et de l'animation, ce n'est peut-être pas réaliste. C'est un peu comme un marchand à qui on dirait : « Si vous avez un magasin qui représente telle chose, assurez-vous que votre image Web soit la même. » Donc, si vous êtes Les ailes de la mode avec un grand piano au milieu, des journaux et des sofas confortables où les gens peuvent s'installer et lire, eh bien, votre site Web devrait refléter ce genre d'images-là. Décor feutré... l'ergonomie doit porter là-dessus. Si vous êtes un Costco ou un Walmart, ce n'est pas le même type de site : on veut voir des produits et des prix ! Il faut refléter sa réalité... entre « la réalité du monde réel » et la réalité virtuelle, il faut qu'il y ait une bonne adéquation. Je pense que c'est fondamental.

UN COLLOQUE INTERNATIONAL SUR LE GOUVERNEMENT EN LIGNE

Le Centre des congrès de Québec accueillera un colloque international sur le gouvernement en ligne organisé par le CEFRIO. Cet événement, qui se tiendra du 24 au 26 mai 2005, permettra de traiter de nombreux sujets dont le financement, le partenariat public-privé, les ressources humaines, la gestion du changement, etc. Des résultats de recherche et des projets novateurs dans la mise en place d'un gouvernement en ligne seront également présentés. Pour plus de renseignements, consultez le site Web du CEFRIO.

www.cefrio.qc.ca

MÉTHODOLOGIE

Examen des 393 sites Web actifs des municipalités entre le 16 mars et le 5 avril 2004

- > Observations à partir d'une grille d'analyse portant sur 60 éléments d'information
- > Participation de quatre enquêteurs

Donc, on doit faire l'analyse de notre situation municipale et ensuite voir les endroits où on peut utiliser Internet comme un levier pour s'aider à mieux faire ce qu'on veut faire. Et c'est là qu'on trouve des solutions Web qui sont adaptées. Mais il ne faut pas chercher à faire du Web pour du Web. C'est un bon outil, mais il doit répondre à un objectif et faire partie d'une stratégie bien réfléchie.

Est-ce que vous voyez des avenues qui pourraient favoriser l'essor des TI auprès des municipalités?

Dans le fond, c'est la poule et l'œuf. Le fait que les services soient là va inciter la population à se brancher. Bromont est un excellent exemple : le taux d'usage d'Internet sur son territoire est phénoménalement plus élevé que dans le reste du Québec et dans le reste du Canada. Si Bromont était un pays, je pense qu'il serait le premier au monde ! En mars 2002 ou 2003, un sondage a démontré que 75 % de la population de Bromont utilisait Internet régulièrement.

Donc cela a vraiment un effet auprès des citoyens?

On le pense. C'est sûr que Bromont n'est pas un milieu défavorisé, les revenus sont en général assez élevés. Mais il y a eu un effet d'entraînement... Déjà pas mal de gens étaient branchés, beaucoup de services ont été ajoutés, la population a reçu de la formation. Tout ça s'enchaîne et crée une spirale intéressante où de

plus en plus de gens sont branchés et de plus en plus de gens utilisent les services, ce qui justifie le fait d'en offrir d'autres.

Vous parlez de Bromont qui se démarque... est-ce par la quantité de services qu'offre son site?

La quantité, sans aucun doute, mais aussi la qualité des services. Par exemple, à Bromont, on a une possibilité de se plaindre : mon lampadaire est brisé, je peux envoyer un message. C'est bien beau de mettre une adresse de courriel pour recevoir les plaintes, maintenant, comment est-ce que ça se transpose sur le plan des actions ? Donc, il y a la quantité, mais aussi la qualité des services... On peut aller vérifier son rôle d'évaluation en ligne, on peut s'inscrire à des activités de loisir en ligne... Dans le cas de Bécancour, un autre site qui se démarque bien, il y a énormément d'information sur les plans socioculturel, sportif, touristique. Par exemple, je fais du vélo, j'ai visité leur site, et cela a fait en sorte que je suis allé faire le petit parcours de vélo avec ma famille et qu'on a mangé au restaurant. Tout ça parce que le site de Bécancour était bien fait. C'était tentant d'y aller ! Donc, encore là, cela répondait à un besoin.

Quantité, qualité, ergonomie Web... Est-ce que c'est agréable de visiter cette page-là ? Facile de s'y retrouver et agréable à l'œil ? C'est fonctionnel, le graphisme est épuré, intéressant et on retrouve facilement ce qu'on cherche. Puis, c'est bien fait, l'information est là. Ce sont ces aspects qui font en sorte que certains sites se démarquent. Évidemment, il ne faut pas passer sous silence les grands sites comme ceux de Québec, de Montréal, de Gatineau et de Longueuil, qui ont des choses très intéressantes et se comparent avantageusement à d'autres très grandes villes américaines ou canadiennes. En général, on sent qu'il y a un certain effort d'harmonisation. C'est du travail intéressant.

Malheureusement, il y en a qui se démarquent par des sites qui ne reflètent absolument pas la réalité de la municipalité,

qui sont désolants à certains égards. Les municipalités qui ont une vocation touristique devraient en tenir compte en particulier. Au Québec, presque 40 % des adultes utilisent Internet pour planifier leurs vacances. C'est énorme ! Avec 40 % des six millions d'adultes, on parle de 2,5 millions de personnes, c'est du monde ! Ça vaut la peine de s'arranger pour ne pas donner prise contre nous avant même que les gens aient visité notre municipalité !

Vous avez également expérimenté le courrier électronique auprès des municipalités. Qu'en est-il résulté ?

Cette fois, l'expérience a été faite non seulement auprès des 393 municipalités branchées, mais bien des 908 municipalités qui ont une adresse de courriel. On leur a envoyé un courriel en se faisant passer pour un étudiant ou un chercheur. La question posée était relativement simple : quelle est l'année de fondation de la municipalité ? D'abord, 13 % des municipalités nous ont répondu en moins d'une heure, donc très, très, très rapidement. Il ne s'agissait pas seulement d'un accusé de réception, mais d'une vraie réponse. Ensuite, 36 % n'ont pas répondu du tout, donc un peu plus du tiers. Et puis, les autres, eh bien, ça s'échelonne. Il y en a quelques-unes, presque 10 %, qui nous ont répondu au-delà de 100 heures après l'envoi de notre courriel. En moyenne, le temps de réponse a été de 36 heures. En fait, le temps de réponse était légèrement plus élevé dans les plus petites municipalités... on comprend que les gens n'ont pas que ça à faire dans leurs tâches quotidiennes.

Quant à la réponse fournie par les municipalités, c'était amusant de voir que certaines nous ont renvoyé vers le site du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir en nous disant qu'en s'y rendant, on trouverait tout !

L'étude peut être consultée dans la section Observatoire municipal du site Web du MAMSL. ■



Photos : Tourisme Québec (photographies : Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

Donnacoona, Gatineau, Saint-Hyacinthe

Trois villes à l'avant-garde

Par Robert Lagacé

Depuis la naissance du surf sur Internet en 1993, les pages Web ont proliféré de telle façon qu'il est difficile de s'imaginer aujourd'hui un quelconque organisme sans cette vitrine de diffusion. Avec le temps, plusieurs municipalités du Québec y ont vu la possibilité, et ce, à un moindre coût, de répondre plus adéquatement aux besoins de leur population, d'attirer davantage d'investisseurs et, par la même occasion, de solliciter de nouveaux touristes.

« Internet est devenu une nécessité pour toute municipalité qui veut grandir », indique le maire de Gatineau, Yves Ducharme. « Il y a des outils qui font maintenant partie de notre environnement et nous nous devons de les utiliser. Je me souviens de l'époque où nous utilisions le télex. Puis le fax est arrivé. En affaires, est-ce que tu pouvais te permettre de ne pas profiter de la technologie du fax ? Non ! C'est la même chose aujourd'hui avec Internet. Nous ne pouvons pas nous permettre de ne pas avoir un site Web. Juste en 2003, nous avons eu 1 078 000 visiteurs sur notre site, soit une moyenne de 90 000 par mois. »

Le maire de Donnacoona, André Marcoux, est convaincu que l'importance du Web va aller en grandissant. « Nous n'en sommes encore qu'aux premiers balbutiements. Internet a carrément amené une nouvelle dimension dans le monde municipal. Pour les citoyens et aussi les gens de l'extérieur, ça leur fait presque un lien direct avec nos différents services. Les gens sont de plus en plus branchés et les municipalités qui n'embarqueront pas seront perdantes. Nous avons choisi d'être gagnants », raconte M. Marcoux.

Le maire de Gatineau est on ne peut plus d'accord. « Notre page Web est une fenêtre sur l'ensemble des fonctionnalités de notre municipalité. Comme c'est international, ça permet à toute personne, que ce soit un citoyen, un touriste potentiel

ou encore un entrepreneur, d'avoir rapidement accès à notre municipalité. Et dans la mesure où le site est convivial et qu'il répond aux besoins des utilisateurs, c'est une belle façon d'intéresser les gens à mieux nous comprendre et à venir nous voir pour investir chez nous », affirme-t-il.

L'importance du contenu et de la présentation

Bien entendu, une page Web n'accomplit pas de miracles. Sans un contenu intéressant et un habillage accrocheur, elle perd beaucoup de son attrait. À Saint-Hyacinthe, cela a été la première préoccupation du conseil municipal lorsqu'est venu le moment de lancer son site en mars 2001. L'adjointe à la direction générale et directrice des communications, Chantal Frigon, explique : « Au départ, notre grande crainte était notre capacité à le [le site] maintenir de façon quotidienne et à en faire un outil de pointe en information. Nous étions bien conscients que c'était un outil intéressant, sauf que nous savions aussi qu'il y avait plusieurs pages qui n'étaient pas à jour. Quand ce n'était pas le message du maire qui datait de deux ans, c'était la réglementation qui n'était pas à jour, ou encore le dernier communiqué de presse qui remontait à il y a quatre mois. Voilà ce que nous craignons. Il ne suffit pas de se faire une belle vitrine d'information puis de laisser tout ça là, il faut aussi investir temps et énergie au quotidien pour que ça en vaille la peine.



Sous les projecteurs

Mario Tremblay, Ville de Gatineau



Le maire de Gatineau, Yves Ducharme, s'intéresse de très près au site Web de sa ville. Il fait de l'amélioration du site une priorité.

« C'est pourquoi le conseil municipal a laissé germer ce projet pendant un certain temps avant d'emboîter le pas. À partir du moment où il a été décidé d'aller de l'avant, nous avons voulu nous assurer que notre site devienne un outil de référence de qualité pour nos usagers. Nous le voulions également le plus beau et attrayant possible pour vendre notre ville à l'extérieur. Quand nous l'avons lancé, nous avons effectué une grande campagne de sensibilisation chez toutes les clientèles. Nos employés ont été formés, nous avons rencontré la presse et les gens d'affaires et nous avons fait la promotion du site auprès du grand public. Des liens ont aussi été développés avec nos extensions publiques, que ce soit la Chambre de commerce, la SIDAC, le CDL, le bureau du tourisme, etc. Il est donc possible d'accéder à notre site par les sites de ces organismes et vice versa. »

À Donnacona, le conseil municipal a lui aussi rapidement compris la nécessité de s'occuper de son site. « Nous sommes très fiers de notre site et nous y apportons des changements réguliers », révèle le maire Marcoux. « Nous tentons continuellement de l'améliorer. Je peux vous dire que la majorité de nos élus sont présents dans sa bonne marche et qu'ils sont très pointilleux sur sa qualité. Nous avons deux rencontres par année avec les élus et les gens responsables du site afin de faire le point et de regarder ce qui pourrait être ajouté. Comme notre municipalité est près de Québec, nous savons combien il est important de nous démarquer. »

Le maire de Gatineau, Yves Ducharme, croit de son côté qu'il est primordial d'éviter d'emprisonner le contenu, aussi intéressant soit-il, dans une série d'opérations complexes. « Notre site, nous l'avons voulu le plus complet possible sans être complexe. Nous cherchons d'ailleurs toujours des façons de le simplifier tout en offrant le plus de fonctions possible », signale-t-il.

« Les gens veulent que ça aille vite et ils ne sont pas intéressés à chercher longtemps », soutient le webmestre de la Ville de Gatineau, Antony Gendron. « Ils veulent effectuer le moins de clics possible pour trouver leur information. Tout doit être facile à trouver et simplifié au maximum. Je suis aussi toujours à l'affût de ce qui se fait ailleurs dans le monde par rapport au visuel. Sur Internet, ce n'est pas long que les tendances changent et je tente de me mettre continuellement à jour. »

Un outil diversifié

Quoique certaines municipalités s'attardent surtout à l'aspect administratif, qui consiste à faciliter les relations entre les citoyens, les élus et l'administration municipale, d'autres préfèrent donner à leur site Web un mandat beaucoup plus collectif. Gatineau, Saint-Hyacinthe et Donnacona sont de ce groupe.

« Si un touriste veut savoir où aller manger et comment s'y rendre, s'il veut savoir combien vaut sa monnaie ou s'il fait beau, il va trouver tout ça dans notre site », soutient Yves Ducharme. « Les investisseurs peuvent aussi prendre connaissance de la disponibilité de nos terrains et de nos politiques de soutien. Déjà, à l'époque de l'ancienne ville de Hull, nous voulions faire de ce site une technopole afin de nous mettre en valeur à travers le monde. Cette culture est demeurée après la fusion. Nous avons d'ailleurs utilisé les spécificités et les spécialités de chacune des ex-villes pour les intégrer. Ce que les gens peuvent voir actuellement, c'est un amalgame de la culture technologique de Gatineau. »

Évidemment, la vie politique n'est pas négligée pour autant. « Nous diffusons l'ensemble des rencontres de presse afin que les citoyens, au lieu de seulement voir un clip de 15 secondes à la télé ou à la radio, puissent voir l'ensemble de l'entrevue moins d'une heure après qu'elle a été donnée. Ainsi, nous pouvons mieux situer nos positions politiques dans leur contexte. Ça permet aussi d'archiver l'ensemble du développement de nos politiques municipales. Les citoyens ont accès à tout ça », affirme le maire Ducharme.

Le maire de Donnacona, André Marcoux, était lui aussi gagné à la diversification du site. « C'était la volonté des élus d'accorder de l'importance autant à l'aspect sociocommunautaire qu'aux aspects économique ou administratif. En fait, c'est une volonté que nous devons aux demandes des citoyens. C'est certain qu'il y a des coûts rattachés à tout ça, mais cela a été jusqu'ici un bon investissement. Au fur et à mesure que la ville change, il y a des intérêts qui viennent de l'extérieur et c'est pour ça que notre site est autant visité. Ça suscite passablement de curiosité chez nos voisins qui nous regardent aller du coin de l'œil. Nous avons beaucoup de gens qui viennent y prendre de l'information sur nos attraits touristiques ou encore sur le commerce industriel de notre municipalité. Et, depuis un certain temps, la section développement résidentiel est très fréquentée. Nous planifions d'ajouter bientôt de nouveaux services. Comme nous avons été décrétés une ville de centralité, ce qui est pour nous une belle reconnaissance, notre site Web va expliquer de long en large ce que ça représente pour Donnacona. Il y a aussi d'autres belles surprises que nous verrons très bientôt », dit-il.

« À Saint-Hyacinthe, ce qui nous distingue des autres sites, c'est qu'il soit très interactif », assure Chantal Frigon. « Bien entendu, nous avons la même base d'information que les autres. Par contre, le nôtre n'est pas juste un endroit où les gens peuvent venir consulter. C'est aussi un endroit où ils peuvent interagir directement avec l'organisation municipale, et ce, dans différents champs d'activité. Tous les gens d'affaires qui font des affaires avec nous peuvent le faire électroniquement. Nous avons entre autres un volet que nous appelons "nos approvisionnements". Si nos fournisseurs municipaux veulent avoir de l'information sur les appels d'offres, ils peuvent y trouver les devis et faire parvenir électroniquement leur soumission. Ils ont aussi la possibilité de suivre en détail à qui ont été octroyés les contrats et pour combien. »



Robert Gosselin, Ville de Saint-Hyacinthe

Le maire de Saint-Hyacinthe, Claude Bernier, et la directrice des communications, Chantal Frigon. Le site Web de Saint-Hyacinthe se démarque par son caractère interactif.

Et Mme Frigon de poursuivre : « Nous avons créé un module qui autogère chaque service de notre équipe d'approvisionnement. Tous les services sont complètement autonomes en ce qui concerne l'entrée des données afin d'éviter les délais. Par exemple, une personne qui veut s'informer des offres d'emploi dans la municipalité et qui voudrait poser sa candidature peut le faire en ligne. Le service des ressources humaines s'assure d'entrer l'information dès qu'il y a un poste en disponibilité. Une personne peut consulter et remplir un formulaire dans le site et l'envoyer directement aux ressources humaines sans avoir à se déplacer. Elle peut le faire dans sa maison au moment et à l'heure où ça lui convient. »

Le CEFRIO a d'ailleurs souligné récemment les efforts de la Ville de Saint-Hyacinthe par rapport à l'interactivité. « C'est important chez nous que les délais soient courts. Le fait qu'il soit possible d'envoyer un courriel à chaque élu ne suffit pas si la réponse prend trois semaines avant d'arriver. Après tout, le citoyen peut très bien prendre son téléphone et obtenir sa réponse. À moins que ce ne soit le week-end ou en dehors des heures de bureau, nous assurons une réponse quasi instantanée. Les gens de l'organisation municipale sont tenus d'assurer un suivi. Nous avons même un accusé de réception automatique pour chacun des messages qui nous sont envoyés. Et nous avons aussi des mécanismes qui font que la question sera dirigée au bon intervenant municipal », poursuit Chantal Frigon.

L'avenir

Le conseil municipal de Saint-Hyacinthe est tellement satisfait des résultats obtenus grâce à son site Web qu'il ne cesse d'y apporter des nouveautés. « Cette année, nous avons été la première municipalité au Québec à offrir aux citoyens leur compte de taxes en ligne grâce au programme Webdoxs. Nous avons aussi dans la section finance une sous-section appelée "rôle d'évaluation". Disons qu'un citoyen possède une propriété à telle adresse civile ou dans tel lot, il peut aller chercher dans cette rubrique de l'information qui est dite publique, comme la grandeur, la superficie, le montant des taxes annuelles, etc. Maintenant, nous travaillons sur un nouveau module qui va être mis en place le 1^{er} octobre. C'est un module sur le rôle d'évaluation, mais version améliorée. Actuellement, nous devons effectuer annuellement de 2500 à 3000 transactions avec des notaires, des agents immobiliers, des vérificateurs de crédit, des créanciers hypothécaires et des institutions à la recherche d'information confidentielle sur un propriétaire. À compter du 1^{er} octobre, cette information sera accessible dans notre site pour ces clients. Ils n'auront qu'à payer une carte de membre annuelle et auront droit à un code d'accès. Toute l'information est bien entendu sécurisée. Nous allons être gagnants à tous les points de vue. Eux vont économiser parce qu'ils n'auront plus de tarif à l'unité tout en ayant un service plus rapide. Et nous, nous allons gagner du temps et de la recherche », rapporte Chantal Frigon.

« Nous caressons aussi le désir d'améliorer l'esthétisme du site. Bien que ce ne soit que l'enveloppe, ça fait déjà quatre ans que nous avons la même image



Ville de Donnacona

Le maire de Donnacona, André Marcoux, et ses collègues du conseil municipal rencontrent deux fois par année les responsables du site Web de la Ville pour faire le point sur son contenu et orienter son développement.

et les mêmes couleurs. Au cours des dernières années, nous avons mis surtout l'accent sur le contenu. Pour le cinquième anniversaire, il est possible que nous rafraîchissions le site, en plus d'améliorer la qualité des mécanismes de recherche. Nous avons toujours ce souci de savoir si les gens comprennent rapidement ce qu'ils peuvent trouver sur le site », signale-t-elle.

La Ville de Gatineau n'est pas en reste et compte elle aussi offrir quelques nouveautés à ses contribuables. « Nous allons mettre à jour dans les prochaines semaines la troisième génération de notre site Web. Il sera encore plus performant et plus beau. Ce que nous avons en ce moment, c'est le modèle des années 50 en comparaison avec ce qui s'en vient », révèle le maire.

« Nous allons bientôt devenir l'une des premières villes au Canada à offrir le service téléphonique 311 qui permet aux citoyens d'avoir accès à un centre d'appels non urgents pour l'inscription de leurs requêtes. Ce service sera également disponible dans notre site.

« Non seulement les citoyens vont pouvoir formuler leur requête, mais ils vont aussi obtenir une réponse ou, si vous voulez, un processus de solution, dans un délai très court, avance-t-il. Les citoyens pourront suivre tout au long le développement de leur requête. Nous prévoyons également améliorer nos services en ligne. Nous sommes d'ailleurs à la veille d'ajouter une carte interactive pour nos équipements municipaux, que ce soient les arénas, les bibliothèques ou les autres édifices. La section en langue anglaise va aussi être plus élaborée. »

Et d'ici quelques années, Gatineau espère bien pouvoir offrir un service de traduction à tous les surfeurs du globe. « Notre objectif est de donner la possibilité à chaque internaute de traduire chacune de nos pages du français à sa langue maternelle, qu'elle soit germanique, hispanique, chinoise ou japonaise. Nous voulons faire de notre site une espèce de fête de tout ce qui est innovation technologique. Actuellement, ce qui nous freine, ce sont les coûts de production. Mais sitôt que nous aurons accès à une technologie qui nous permettra de diffuser dans plusieurs langues, nous le ferons. Nous sommes loin d'en avoir terminé avec l'amélioration de notre site », déclare Yves Ducharme.

Selon l'étude du CEFRIO, *Le Web municipal au Québec: portrait de la situation en 2004*, Donnacona, Gatineau et Saint-Hyacinthe sont parmi les 27 municipalités dont le site Web se démarque. Pour voir les sites de ces trois villes, rendez-vous au:
www.villededonnacona.com
www.ville.gatineau.qc.ca
www.ville.st-hyacinthe.qc.ca ■



Photos: Tourisme Québec (photographes: Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

Villages branchés du Québec

La fibre optique: une locomotive pour la MRC des Laurentides

Par Caroline Pelletier, Direction des communications, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

La renommée et très fréquentée piste cyclable du P'tit Train du Nord, installée sur une ancienne voie ferrée, sillonne la MRC des Laurentides. Un autre réseau circule maintenant sur ce territoire : quelque 320 kilomètres de fibre optique.



Le directeur général de la MRC des Laurentides, Sylvain Boulianne, et le préfet, Ronald Provost. Les deux hommes croient au grand potentiel de la fibre optique pour le développement de leur région.

Dans cette MRC où le paysage est semé de lacs, de rivières et de montagnes qui attirent villégiateurs et touristes, on croit à la fibre optique et à son fort potentiel de développement économique. « Pour les maires, et ils ont raison, c'est l'équivalent d'un chemin de fer au début du siècle dernier. Il n'y a pas une région qui va se développer dans le futur si elle n'a pas accès à la fibre optique », lance sans hésiter Sylvain Boulianne, directeur général de la MRC des Laurentides.

Prendre le train

« Le leitmotiv de janvier 2001 que l'on a présenté devant une centaine d'élus municipaux, ça a été : le risque dans ce projet-là, c'est de ne pas y aller, fait valoir M. Boulianne. Les élus municipaux ont compris tout de suite. Effectivement, il y a une porte d'avenir que l'on n'a pas le choix de prendre. »

Interpellé par le milieu scolaire en 2000, le directeur général de la MRC des Laurentides n'a cependant pas souscrit d'entrée de jeu à la proposition d'installer un réseau de fibres optiques. « Au début, on s'est dit que l'on n'avait pas d'affaire là-dedans, que l'on n'y connaissait rien, avoue Sylvain Boulianne. On s'est informé d'abord. »

« D'emblée, l'ensemble des maires a voulu aller voir plus loin, commente Ronald Provost, préfet de la MRC des Laurentides et maire de Brébeuf. On ne pouvait pas passer à côté. Les dix-huit municipalités ont embarqué et y ont cru jusqu'au bout !



Ça a été un gain exceptionnel. Un gain exceptionnel pour les coûts associés également. »

« On a fait une profession de foi : on va partout sur le territoire, poursuit Sylvain Boulianne. On partage les coûts selon la richesse foncière et non pas au coût réel de la construction. Sinon ça coûte plus cher pour les petites municipalités, souvent les plus loin et les plus pauvres. Il y a eu un consensus là-dessus. »

Aller partout sur le territoire voulait dire également, pour la MRC, aller dans tous les bâtiments municipaux, autant les hôtels de ville que les garages, les casernes de pompiers, les bibliothèques ou encore les stations d'épuration. Ce choix a été fait pour deux raisons, expose le directeur général. « La première, couvrir le plus d'endroits possible. Ensuite, permettre le développement du plus grand nombre d'applications informatiques possible. » Deux cent quarante kilomètres de fibre optique constituent cette toile municipale.

Mont-Tremblant sur les rails

À la Ville de Mont-Tremblant, « on revient un peu de loin », de dire Gilles Deslauriers, responsable de l'informatique et de la téléphonie. Il n'y avait aucun lien entre les quatre anciennes municipalités fusionnées pour former la nouvelle Mont-Tremblant en 2000, entre la quinzaine d'édifices du territoire. Il n'était pas rare qu'un modem serve à dix-sept personnes. Le matériel était devenu désuet, les pièces se dénichaient difficilement en cas de pépin, et chaque service avait son propre serveur. « La gestion du parc de serveurs, c'était problématique », poursuit M. Deslauriers. De plus, trois bases de données, pour la gestion financière et du territoire entre autres, « ne se parlaient pas ».

« L'avènement de la fibre optique nous a permis de créer un seul réseau unifié. Peu importe où l'employé se trouve, il

peut avoir accès aux données. Tout est automatisé. C'est un changement majeur. Cette centralisation permet aussi une gestion beaucoup plus simple, beaucoup plus efficace. »

M. Deslauriers est maintenant moins souvent sur la route. Il n'était pas rare qu'il fasse près de 5000 kilomètres en un mois pour assurer l'entretien du parc informatique. Actuellement, tous les postes de travail sont accessibles à distance. Donc, des économies appréciables de temps, d'argent et d'énergie.

Les gains ne s'arrêtent pas là. Grâce à la bande passante, la municipalité sera en mesure d'installer un système de téléphonie IP. « Le nombre de lignes téléphoniques va diminuer ainsi que le nombre d'appels interurbains », explique M. Deslauriers. Un seul numéro permettra de joindre l'ensemble des services municipaux. Et les employés n'auront qu'à composer quatre chiffres pour communiquer entre eux. Le système permettra aussi de confier le service 911 au poste de police et d'en améliorer la prestation.

De grandes nouveautés sont également à venir sur le site Web de Mont-Tremblant. Un service de recherche, entre autres pour les notaires et les agents immobiliers, est déjà en place soulageant de ce fait la Ville des 300 à 400 appels par mois qu'elle recevait de ces professionnels. La dimension transactionnelle sera ajoutée, particulièrement pour les citoyens. Encore une fois, gain de temps en vue pour le personnel. Et l'assurance pour les utilisateurs du site Web d'un équipement dernier cri.

Pour mettre en place les composantes du réseau de fibres optiques, les promoteurs, peu familiarisés, comme tout le monde, avec cette technologie, ont pu compter sur les gens de Bell et sur le fournisseur de services PG Systèmes d'information. De plus, Gilles Deslauriers n'a que des bons mots pour Yves Le Saux,

technicien en informatique, systèmes et soutien, « un des piliers de ce projet-là », dit-il.

Un réseau sécuritaire

Employé de la Commission scolaire des Laurentides, Yves Le Saux a été « prêté » pour configurer, avec un technicien de Bell, quelque 80 bâtiments relevant de la MRC. Le travail s'est fait en parallèle à la commission scolaire. Comme le précise M. Le Saux, « on passe dans les mêmes conduites de fibres mais ce sont deux réseaux complètement isolés, qui ne se touchent pas physiquement. Éventuellement, ils pourraient être reliés. Où il y a eu du partenariat, c'est vraiment dans l'ingénierie du projet, le financement et le déploiement avec Bell. Maintenant, ces deux entités volent de leurs propres ailes.

« Il fallait que je m'assure qu'aucune municipalité ne puisse aller dans le réseau d'une autre. C'est là que l'on a créé des zones DMZ [zones démilitarisées] pour des projets communs des municipalités. On a des serveurs en commun. » M. Le Saux s'est promené pendant plusieurs mois d'un bâtiment à l'autre pour configurer, tester et soutenir les gens des municipalités dans leur introduction à la nouvelle technologie.

À la commission scolaire, l'arrivée de la fibre optique permet aussi de relier 31 bâtiments et d'améliorer le parc informatique. « On a enlevé les coupoles installées dans une quinzaine d'écoles pour Internet. C'est maintenant l'Internet rapide pour l'ensemble des écoles, même les plus éloignées. »

La commission scolaire se mettra aussi à l'heure de la téléphonie IP, ajoute-t-il. Son territoire comprend trois indicateurs régionaux. Ses frais d'interurbain sont importants. Les parents, les enseignants et le personnel administratif pourront bientôt communiquer sans frais. Comme le système téléphonique est déjà désuet, l'investissement n'est

pas aussi considérable qu'on pourrait le croire. « La commission scolaire a attendu que la téléphonie IP se développe pour l'implanter à des coûts assez raisonnables. On va pouvoir offrir un meilleur service à la clientèle, un meilleur service aux employés. »

L'arrivée de la haute vitesse à la commission scolaire permettra l'émergence de plusieurs projets de portail pour l'administration, le personnel et les élèves. Les enseignants pourront bientôt entrer les notes de leurs élèves dans leur dossier à l'école à partir de leur ordinateur à la maison. Depuis la mise en place du réseau, des citoyens, surtout dans les petites municipalités, bénéficient de centres d'accès communautaire à Internet logés dans les écoles. En fait, la grande majorité des municipalités n'aurait pas eu accès à Internet haute vitesse sans ce projet.

Un investissement payant

Le conseil des maires a donné en 2002 son aval pour entreprendre les démarches afin de doter la région d'un réseau de fibres optiques. Les promoteurs ont alors frappé à la porte des programmes gouvernementaux en infrastructures. Finalement, c'est grâce au programme Villages branchés du Québec que la MRC et la commission scolaire ont pu dire adieu aux multiples serveurs qui encombraient leurs bâtiments.

Une somme de près de 5 millions a été nécessaire pour mettre sur pied l'ensemble du projet. La MRC et la commission scolaire ont investi 3 800 000 \$ dont les deux tiers (2 533 333 \$) ont été fournis par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et le ministère de l'Éducation. Pour sa part, Bell a consacré un million de dollars à cette entreprise.

De l'avis de Ronald Provost, aucun des partenaires n'aurait pu se permettre de piloter seul ce projet. « Il y a eu un partenariat exceptionnel qui devrait nous rapporter à court et à moyen termes des résultats exceptionnels. On est chanceux d'être une des premières MRC au Québec à avoir réalisé ça avec un

partenariat de cette ampleur-là également », constate-t-il.

Les trois partenaires financiers, la MRC des Laurentides, la Commission scolaire des Laurentides et Bell sont copropriétaires du réseau. Il va sans dire qu'en tant que détenteur de l'expertise, Bell a la responsabilité de son entretien. La MRC agit comme maître d'œuvre du projet. Chacun paye pour sa fibre optique et en est le propriétaire. Le partage des coûts entre les partenaires a été fait selon les normes de l'industrie, précise Sylvain Boulianne. Il ne fut cependant pas facile à établir. « Notre chiffrier Excel a 325 lignes par à peu près 72 colonnes ! Les 325 lignes représentent chacune les petits tronçons du réseau. » Et certains tronçons sont communs à deux partenaires ou aux trois.

Mais démêler cet enchevêtrement de coûts a valu la peine. Et les comptables des municipalités pourraient bientôt être appelés à établir les coûts de l'offre aux citoyens de la haute vitesse. La MRC des Laurentides ne souhaite rien de moins que de devenir télécommunicateur !

Mise à part l'installation d'un réseau municipal, « l'objectif que l'on avait, c'était d'amener la fibre optique là où le privé ne veut pas aller, souligne Sylvain Boulianne. Notre investissement, on s'en est servi comme levier pour attirer le privé dans les villes, mais aussi pour éventuellement offrir la haute vitesse. La MRC a obtenu une licence du CRTC comme télécommunicateur non dominant. »

Cet automne, avec l'aide de spécialistes, cette dernière va analyser les technologies susceptibles d'offrir Internet haute vitesse aux commerces, aux entreprises et aux citoyens de certains milieux qui doivent actuellement déboursier des sommes considérables pour l'obtenir. Divers scénarios sont à l'étude. Par exemple, on pourrait avoir recours à des réseaux indépendants de télévision par câble présents dans deux municipalités.

« Dans ma vision des choses, ça [devenir un diffuseur] peut être un outil pour aller chercher des sommes d'argent assez



MRC des Laurentides

Yves Le Saux est technicien en informatique, systèmes et soutien à la Commission scolaire des Laurentides. Il a travaillé à la configuration du réseau dans quelque 80 bâtiments municipaux.

majeures. On pourrait alors commencer à se faire un fonds de développement économique pour la région », laisse entendre le préfet de la MRC. Ce fonds pourrait notamment servir à prêter à des municipalités qui souhaitent construire des logements à prix modiques, de plus en plus en demande dans la population vieillissante. Ce serait aussi une façon de couvrir les coûts, ce qui permettrait de poursuivre le projet de prévention de la criminalité amorcé par la MRC comme pilote du ministère de la Sécurité publique.

Qui pense Laurentides pense souvent lieux de villégiature luxueux pour Montréalais en manque d'air pur ou étrangers charmés par la beauté de nos quatre saisons. Pourtant, douze des dix-huit municipalités de la MRC des Laurentides sont considérées dévitalisées. « Au niveau des immobilisations, on est une MRC très riche, mais on a des poches de pauvreté exceptionnelles. Peut-être qu'avec un projet comme ça, on va pouvoir donner des services à ces douze-là qu'on ne pourrait se payer autrement », soulève M. Provost.

Comme diffuseur, la MRC pourra éventuellement dégager des bénéfices importants. Mais les avantages financiers de la fibre optique sont déjà bien réels. Dès le début, les élus savaient que leurs municipalités y gagneraient beaucoup. « Les dépenses annuelles de 240 000 \$ sont presque remboursées à 100 % juste par l'économie des municipalités qui n'ont plus de liens Internet à payer maintenant. Seulement les 80 bâtiments

qui ne payent plus de liens Internet, juste ça, ça paye quasiment le projet», s'enthousiasme Sylvain Boulianne.

Comme la Ville de Mont-Tremblant, Sainte-Agathe a maintenant son réseau local. Auparavant, elle utilisait des tours à micro-ondes, une technologie moins efficace. Et les coûts associés étaient plutôt vertigineux.

Sans compter l'arrivée possible de villégiateurs et de travailleurs ou de grandes entreprises et d'usines pour qui la fibre optique est une condition sine qua non de leur installation dans la région. Des travailleurs autonomes ont choisi d'habiter Val-Morin parce qu'il y a maintenant la haute vitesse, donne en exemple Ronald Provost.

Droit devant

Le choix d'aller de l'avant a donc été fait pour économiser des sous, mais aussi pour assurer le développement économique de la région.

«Ce qu'on va faire avec la fibre optique dans cinq ans, on ne le sait pas aujourd'hui, dit Sylvain Boulianne. Il y a tellement de possibilités que c'est illimité! La fibre optique est reconnue comme le moyen de télécommunication le plus fiable, le plus performant.»

«Elle va nous permettre de nous donner des services auxquels on ne pensait même pas il y a cinq ans, croit pour sa part Ronald Provost. On n'en est qu'au balbutiement de son utilisation.» Comme la MRC est propriétaire de fibres excédentaires partout sur le réseau, des demandes lui sont déjà parvenues. Des cliniques médicales privées souhaitent être branchées au réseau de santé publique, par l'intermédiaire de l'hôpital de Sainte-Agathe. Des organismes en bénéficient déjà, comme la chambre de commerce et le bureau d'information touristique de Mont-Tremblant.

Télémétrie pour les stations d'épuration et les égouts et aqueduc, surveillance

par caméra à distance sans frais, conseils sans papier. Les projets sont nombreux pour les municipalités et la MRC. On aimerait aussi relier le 911 et le rôle d'évaluation foncière. Les pompiers pourraient ainsi recevoir des photos numériques de la maison en feu, pour connaître notamment son revêtement, à même le camion! Toujours en service incendie, les pompiers volontaires qui ne peuvent compter que sur des téléavertisseurs peu performants dans les endroits isolés et éloignés devraient avoir accès à un meilleur service de communication pour donner une meilleure réponse en cas d'incendie.

Mais pour la MRC, la prochaine étape sera la poursuite du développement d'un réseau intermunicipal. Les bibliothèques sont déjà reliées par un réseau indépendant depuis un an et offrent aux citoyens l'accès à Internet haute vitesse. Maintenant, on pense à des applications pour des échanges entre les municipalités et la MRC, pour la cour municipale et pour la délivrance des permis de construction.

«On avait une vision d'avenir très grande. On avait passé le message pour que l'ensemble des municipalités ait les mêmes logiciels, pour qu'il n'y ait pas de pagaille. Tout le monde a suivi le mouvement. Les directeurs généraux, les employés, les gens en urbanisme, tous sont drôlement contents.

«Il y a un consensus autour de la table des dix-huit maires et mairesses et j'en suis très fier. Il y a une très très belle harmonie chez nous. Il y a une collaboration et c'est le message depuis cinq ans: on est un territoire, on est une région et quand on s'assoit ici, on parle pour la région. Ici, il y a une volonté d'aller de l'avant», se réjouit le préfet de la MRC des Laurentides.

Le mot de la fin appartient à Gilles Deslauriers qui recommande sans hésiter la mise en place d'un tel réseau: «Il est l'heure de se mettre à jour partout. Pour toutes les MRC et villes du Québec.» ■

VILLAGES BRANCHÉS DU QUÉBEC

D'abord créé pour répondre aux besoins des commissions scolaires en télécommunication, le programme Villages branchés du Québec favorise le partenariat scolaire-municipal.

Exemple des efforts consacrés à la mise sur pied d'un gouvernement en ligne, ce programme fournit aux régions rurales et éloignées un soutien majeur pour assurer notamment l'accès à Internet. Les projets retenus sont ceux qui reposent sur des technologies éprouvées permettant d'offrir un service répondant aux besoins du milieu et pouvant évoluer en fonction de ces besoins.

À la fin du programme, la presque totalité des écoles publiques et privées, les bibliothèques publiques, 67 municipalités régionales de comté (MRC) et plus de 850 municipalités seront ainsi reliées à des réseaux à large bande. Grâce aux investissements réalisés en partenariat avec les compagnies privées de télécommunication, les régions visées disposeront de services modernes de transmission, et notamment de l'accès à Internet haute vitesse.

Jusqu'à présent, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, cogestionnaire du programme avec le ministère de l'Éducation, a octroyé près de 35 500 000 \$ à des municipalités et MRC en approuvant 25 projets. Douze autres projets sont en attente d'une somme de 19,9 millions en subvention.

www.meq.gouv.qc.ca/lancement/Villagesbranches



Photos: Tourisme Québec (photographies: Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

Le Bureau municipal

Une porte d'entrée vers des services personnalisés

Plus de 5000 personnes du réseau municipal ont un accès confidentiel et sécuritaire à un grand portail interministériel qui facilite, simplifie et structure les communications, les transactions électroniques et les relations d'affaires entre le gouvernement et les municipalités.

Encourageant et favorisant l'échange et la mise en commun, le Bureau municipal est ouvert à l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux depuis trois ans. Ce portail vise à rendre facilement accessible au réseau municipal le plus grand nombre possible de

prestations électroniques de services (PES) implantées par la vingtaine de ministères et organismes gouvernementaux en relation avec le monde municipal.

Ce canal privilégié régit les relations d'affaires électroniques entre les diffé-

rents ministères et le réseau municipal, mais favorise aussi l'émergence ainsi que le développement d'un ensemble de services en ligne. De plus, le Bureau municipal personnalise et simplifie l'accès à ces services grâce à un identifiant unique donnant accès à l'ensemble

• EN LIGNE... SEPT PRESTATIONS ÉLECTRONIQUES

SESAMM Le système électronique de saisie des données financières (SESAMM) est utilisé par les organismes municipaux pour remplir, transmettre et consulter les formulaires. Il s'adresse aux employés et aux vérificateurs chargés de remplir entre autres le rapport financier et de préparer les prévisions budgétaires.

SOMAE Le système de suivi des ouvrages municipaux d'assainissement des eaux (SOMAE) permet de recueillir et de consulter de l'information sur le fonctionnement des ouvrages municipaux d'assainissement des eaux. Il est réservé aux opérateurs et aux administrateurs d'ouvrages municipaux d'assainissement des eaux.

SIGAT Le système d'information et de gestion en aménagement du territoire (SIGAT) donne accès à une bibliothèque électronique de plus de 68 000 documents textuels et 10 000 images numérisées ainsi qu'à une première base de données géomatiques structurée et compatible à partir des schémas d'aménagement et de développement des MRC pour tout le territoire municipalisé du Québec (lire *SIGAT. Voir l'aménagement du territoire autrement* en page 22).

STEFE Le système de transmission électronique de financement et d'emprunt (STEFE) permet de déterminer les besoins de financement perma-

nent des municipalités. STEFEFORM, le formulaire interactif qui permet de déterminer les besoins de financement, s'adresse aux responsables du financement municipal.

SSI Le système de gestion de la sécurité incendie (SSI) permet de recueillir et de consulter de l'information sur les mesures et les ressources en sécurité incendie. SSIFORM s'adresse aux responsables de sécurité incendie qui élaborent des schémas de risques relatifs aux incendies.

GDT La gestion des déclarations de travaux requérant un permis de construction (GDT) offre aux municipalités un service de formulaires en ligne ainsi qu'un service de transfert en lots pour recueillir les renseignements exigés en vertu du Règlement sur les renseignements relatifs à la réalisation de travaux requérant un permis de construction. GDTFORM et GDTSTL sont destinés aux responsables des transmissions des déclarations de travaux requérant un permis de construction.

RVIPP Le réseau de veille (RVIPP) est un service établi à titre expérimental pour les 15 plus grandes villes du Québec afin de consulter et de réaliser des documents de veille. Il est accessible uniquement aux veilleurs déjà identifiés.



des PES auxquelles l'utilisateur a adhéré. Et, en tant que guichet unique, le Bureau municipal rend l'utilisation de ces services encore plus conviviale. Finalement, il répond au besoin de sécurité et de confidentialité requis par les échanges liés à la gestion municipale.

Le Bureau municipal offre donc de multiples avantages à tous ses partenaires, tant aux employés et aux mandataires des organismes du réseau municipal et gouvernemental qu'aux ministères et organismes gouvernementaux. Il est en mesure de faciliter l'accès aux prestations électroniques mises en œuvre pour le bénéfice des communautés métropolitaines, des municipalités régionales de comté, de l'Administration régionale Kativik, des régies intermunicipales, des sociétés de transport, des municipalités locales, des offices municipaux d'habitation, des villages nordiques ainsi que des communautés autochtones.

L'officier municipal qui veut accéder aux services des ministères et des organismes ayant une PES en ligne doit préalablement s'inscrire au Bureau municipal afin d'obtenir un identifiant unique et un mot de passe. Les services en ligne offerts par le Bureau municipal sont sous la responsabilité de ces ministères et organismes qui en gèrent les droits d'accès, selon les règles administratives qui leur sont propres.

Le portail du Bureau municipal est conforme aux politiques récentes du gouvernement concernant l'instauration d'un gouvernement en ligne. Le réseau municipal dispose donc d'un portail sécurisé destiné à regrouper les PES des divers ministères et organismes pour une plus grande efficacité de communication et d'échange. ■

• QUELQUES CHIFFRES

SESAMM 99,8% des rapports financiers 2003 et 90% des prévisions budgétaires 2004 ont été remplis et transmis en ligne par les municipalités.

SOMAE Un suivi des ouvrages d'assainissement des eaux dans 544 des 630 stations d'épuration pour la saisie des données, les rapports d'évaluation et la cote d'évaluation.

SSI Transmission continue des inventaires en équipements par les 103 entités municipales responsables des schémas de couverture de risques en incendie. Une moyenne de 400 sessions par mois.

SIGAT 95% des 102 organismes municipaux régionaux responsables de l'aménagement et du développement du territoire ont adhéré à SIGAT: 83 des 86 MRC, 10 des 14 villes ayant compétence en aménagement du territoire et les deux communautés métropolitaines.

GDT Après seulement quatre mois, près de 50% des municipalités utilisent le formulaire électronique d'identification des travaux requérant un permis municipal de construction ou de rénovation.

• SESAMM - UNE APPLICATION PLUS QU'UTILITAIRE

Économie de temps, facilité de calcul et rapidité de transmission, voilà les grands avantages qu'il y a à se servir de la prestation électronique de services SESAMM, selon Sylvie Dubois, utilisatrice du système depuis sa mise en ligne.

C'est en effet grâce à SESAMM que la secrétaire-trésorière de Deschaillons-sur-Saint-Laurent transmet au MAMSL les prévisions budgétaires et le rapport financier de la Municipalité. Elle ajoutera bientôt les indicateurs de gestion. Deschaillons-sur-Saint-Laurent utilise également SOMAE et SIGAT du Bureau municipal.

«Ce qui est le plus avantageux, c'est l'exécution des calculs et les reports qui se font automatiquement, fait valoir Sylvie Dubois. Imaginez quand on faisait tout cela à la main... C'est une grosse économie de temps pour nous. La validation des formulaires est très appréciée aussi. Quand on enregistre le rapport avant de le transmettre, on voit toutes les lignes qui ne coordonnent pas. On peut alors faire nos vérifications et les changements s'il y a lieu. Il y a tellement de montants, de calculs qui se reportent automatiquement d'une page à une autre, on peut en oublier par mégarde. Cette validation nous est donc d'un grand secours.»

Selon M^{me} Dubois, le MAMSL a été à l'avant-garde en offrant des prestations électroniques de services aux municipalités. «SESAMM peut être utilisé sans cours, sans formation», commente-t-elle en soulignant que certaines applications du gouvernement fédéral ne sont pas aussi complètes. Outre sa simplicité d'utilisation, elle apprécie aussi de trouver toutes les indications nécessaires à même l'application. Il va sans dire que le traitement par le ministère est aussi plus rapide. Et l'application permet de consulter les documents transmis antérieurement.

Le seul regret de M^{me} Dubois est de ne pouvoir bénéficier de la haute vitesse pour apprécier encore plus les prestations électroniques de services. La haute vitesse, «on l'attend avec hâte!»



M U N I C I P A L I T É

Photos : Tourisme Québec (photographes : Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

SIGAT

Voir l'aménagement du territoire autrement

Par Pierre Normand, Direction de l'infrastructure municipale et de la géomatique, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

Les partenaires de l'aménagement et du développement du territoire partagent dorénavant une banque de données territoriales compatibles pour tout le territoire municipalisé du Québec, banque pouvant servir non seulement pour l'aménagement du territoire, mais également pour réaliser tout mandat à caractère local, régional ou national : le système d'information et de gestion en aménagement du territoire (SIGAT).

En créant SIGAT, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir a modernisé l'ensemble du processus de révision et de mise à jour des schémas d'aménagement du territoire et de son développement, éliminant ainsi la quasi-totalité des documents papier. En effet, le processus de révision des schémas d'aménagement comprenait plusieurs étapes administratives qui nécessitaient chacune des échanges de documents entre les MRC et les ministères et organismes qui donnent des avis sur les schémas. Des problèmes d'accès et d'échange d'information résultaient de ce processus complexe. De plus, il y avait une absence de normalisation des données, tant textuelles que géographiques, et il n'existait pas de bases de données intégrées utiles pour tous les acteurs en aménagement du territoire.

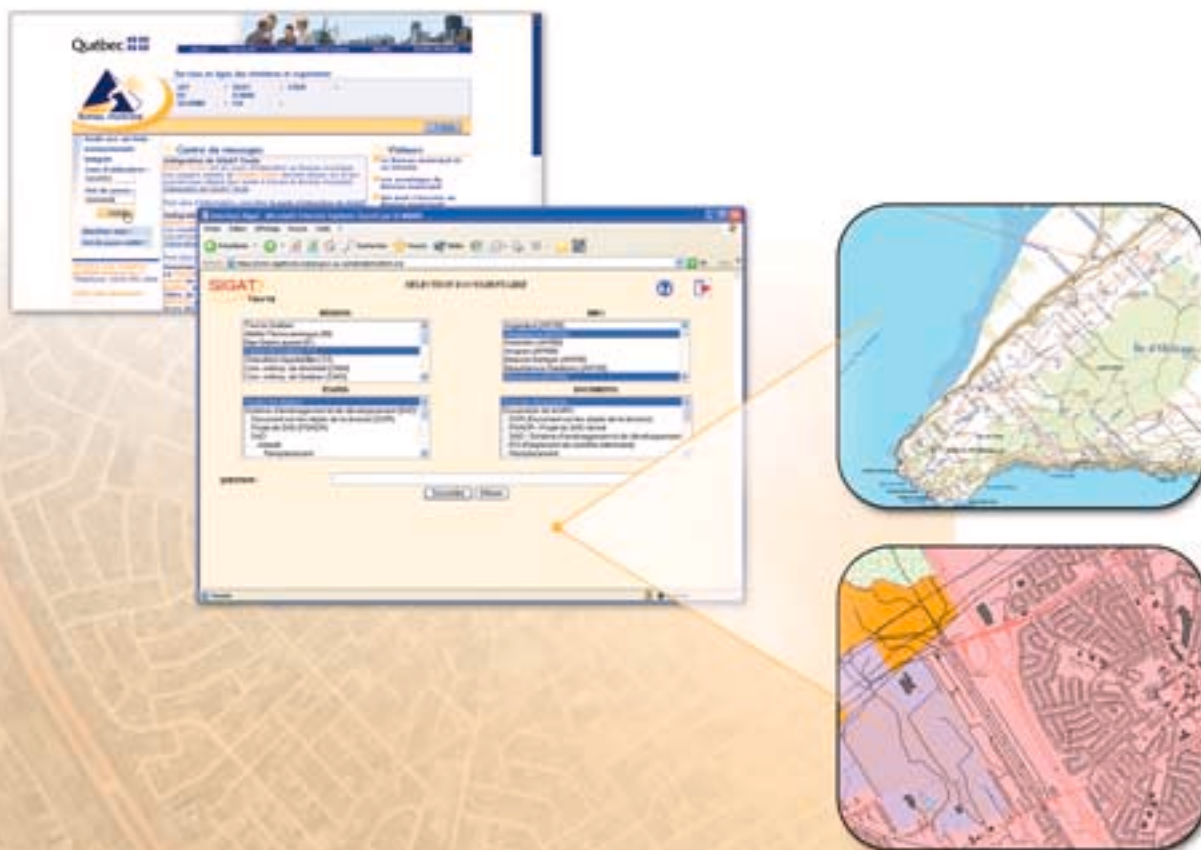
SIGAT est un système d'information intégrée constitué de données géographiques et de données textuelles. Ce réseau d'échange et de partage de données est accessible à tous les partenaires reliés à la gestion des schémas d'aménagement et contient toute l'information nécessaire pour faciliter le travail de ces partenaires. Il s'agit donc d'un outil structuré, standardisé et compatible avec tous les utilisateurs. Le système est composé de deux bases de données ainsi que d'outils permettant d'y accéder.



Des données géographiques et textuelles

La première base de données contient, d'une part, les données géographiques de référence du gouvernement du Québec. Les données qui sont incluses dans le système sont la base de données topographiques du Québec (BDTQ) à l'échelle 1:20 000, la base de données topographiques et administratives (BDTA) à l'échelle 1:250 000, la compilation cadastrale du Québec, la compilation des arpentages et le système de découpage administratif (SDA).

D'autre part, le MAMSL a construit, en se basant sur les schémas d'aménagement des MRC, la base de données des schémas d'aménagement (BDSA). Il s'est appuyé sur les données de référence pour obtenir une intégration parfaite entre les données d'aménagement. Il y a présentement 76 schémas d'aménagement dans cette base. Les autres schémas seront numérisés lorsque leur processus de révision sera terminé et



qu'ils entreront en vigueur. La base de données géographiques contient également plusieurs données complémentaires à l'aménagement, notamment plus de 2000 orthophotographies aériennes et les données du zonage agricole de la Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ).

Cette base de données est accessible au réseau municipal de deux façons. Un outil de visualisation sur Internet permet de construire, de visualiser, d'interroger et d'imprimer de façon dynamique des cartes géographiques. Toutes ces données sont aussi accessibles depuis le réseau municipal dans leur format original et sont fournies gratuitement aux MRC qui adhèrent à SIGAT afin que ces dernières puissent les utiliser dans leur propre système d'information géographique local.

La seconde base de données comprend toutes les données textuelles des documents reliés au processus de révision des schémas d'aménagement. Cette base contient plus de 8000 documents d'aménagement produits par les MRC ainsi que par les ministères et organismes du gouvernement du Québec de même que 10 000 images numérisées tirées de ces documents. Chacun de ces documents est indexé et les renseignements peuvent être trouvés par un moteur de recherche qui fonctionne soit selon certains paramètres soit par mots-clés.

Historique et utilisation

Le déploiement de SIGAT s'est fait jusqu'à maintenant en deux étapes. Les ministères et les organismes engagés dans le processus de révision des schémas d'aménagement ont accès à SIGAT depuis février 2002. Pour leur part, les

MRC ont eu cet accès en mars 2003. En appui, le MAMSL a organisé une tournée de formation à laquelle plus de 90 % des MRC ont participé.

Chacune des MRC compte un pilote de SIGAT, qui est responsable auprès du MAMSL de l'utilisation de la banque de données dans son organisation. Plus concrètement, il détermine les usagers locaux de SIGAT dans sa MRC et il est le dépositaire des données pour les municipalités locales de la MRC. Le pilote est le point de contact du MAMSL pour la diffusion d'information.

Les MRC doivent signer une entente administrative avec le MAMSL, qui définit leurs conditions d'adhésion à SIGAT. À ce jour, 95 des 102 organismes régionaux du Québec ont adhéré à SIGAT, ce qui se traduit par 1100 utilisateurs.

Ceux-ci effectuent en moyenne 1200 sessions de travail par mois sur SIGAT Texte et visualisent plus de 2700 documents. Du côté de SIGAT Géo, les utilisateurs effectuent en moyenne 382 sessions de travail et produisent plus de 2600 cartes par mois.

Les étapes à venir

Le déploiement de SIGAT dans les MRC étant achevé, le MAMSL est maintenant prêt à se lancer dans son développement. La prochaine étape, actuellement en cours, est l'intégration de SIGAT à l'identifiant unique du Bureau municipal. Les utilisateurs municipaux et régionaux actuels et futurs pourront accéder avec un même nom d'utilisateur et un seul mot de passe à SIGAT et aux autres prestations électroniques du Bureau municipal. Cet identifiant unique facilitera la tâche à ceux qui se servent de plusieurs applications puisqu'ils n'auront plus à retenir plusieurs mots de passe.

SIGAT étant déjà à la disposition des organismes municipaux régionaux, le MAMSL procédera cet automne à son déploiement dans les municipalités locales. Les MRC et les municipalités locales pourront alors discuter, sur la base d'une information commune, de problèmes reliés à l'aménagement du territoire ou réaliser tout projet à caractère régional ou

intermunicipal nécessitant la possession de données géographiques. Le MAMSL communiquera avec les municipalités pour les inviter à adhérer à SIGAT.

En partenariat avec le réseau municipal

Pour s'assurer que l'implantation de SIGAT corresponde aux besoins de la clientèle, le MAMSL a créé un comité avec des partenaires du monde municipal. Ce comité est formé des représentants de l'Association des aménagistes régionaux du Québec (AARQ), de l'Association de géomatique municipale du Québec (AGMQ), de l'Association des directeurs généraux des MRC du Québec (ADGMRCQ) ainsi que des communautés métropolitaines.

Lors de la première rencontre en février 2004, il a été convenu de lancer une campagne de promotion, notamment auprès des municipalités locales avant de commencer le déploiement. Les municipalités intéressées devront communiquer avec le pilote de SIGAT de leur MRC afin de déclarer les usagers qui auront accès au système. La MRC communiquera ensuite avec le MAMSL pour faire activer les accès à SIGAT en visualisation sur Internet. De plus, les municipalités pourront, à la suite de la signature d'une entente de respect des conditions d'utilisation des données avec leur MRC, obtenir gratuitement de ces dernières une copie des données géographiques qu'elles ont reçues de SIGAT. Ces données permettront aux municipalités de réaliser non seulement leurs projets en aménagement du territoire, mais également tout autre projet qui nécessite la possession de telles données.

Dans le but de bien évaluer les besoins des municipalités en ce qui concerne les données, un sondage sera effectué cet automne. De cette façon, le MAMSL pourra connaître les données à ajouter aux données existantes qui proviennent tant du ministère lui-même que des autres ministères et organismes producteurs de données du gouvernement du Québec.

Un guide sur la mise à jour électronique des schémas d'aménagement est également offert par le Bureau municipal. Le guide précise la méthode à utiliser pour conserver le caractère compatible de la base de données des schémas d'aménagement (BDSA) telle qu'elle a été élaborée. Il s'agit d'une simplification de la norme de numérisation originale des schémas d'aménagement. Le document est conçu de façon à être indépendant de la technologie utilisée. Ainsi, la MRC peut utiliser la technologie qu'elle possède déjà pour effectuer la mise à jour de son schéma tout en suivant les directives du guide.

Le comité a approuvé le principe de rendre SIGAT accessible aux départements et écoles d'aménagement du territoire pour que ceux-ci puissent procéder à des visualisations et l'utiliser pour la formation des futurs aménagistes. Des ententes avec l'Université Laval ont déjà été signées et d'autres sont à venir avec d'autres universités du Québec. ■

• LES OBJECTIFS DE SIGAT

- Créer un réseau d'échange d'information pour les acteurs du domaine de l'aménagement du territoire
- Doter les gestionnaires de l'aménagement d'une base de données territoriales structurée, standardisée et compatible pour tout le territoire municipalisé du Québec
- Doter les aménagistes et les gestionnaires de l'aménagement du territoire d'outils géomatiques et textuels adaptés et faciles d'utilisation
- Faciliter l'analyse et la prise de décision des gestionnaires municipaux grâce à l'intégration d'un volume important de données et d'information en matière d'aménagement et de développement du territoire
- Stimuler le développement de la géomatique sur le plan local
- Faciliter la réalisation des mandats à caractère régional et national dévolus aux organismes municipaux



L'urbanisme et le Web

Une alliance à favoriser

Par Alain Caron, urbaniste

Direction de l'aménagement et du développement local, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

Internet est devenu un moyen de communication que les organismes publics ne peuvent ignorer. Dans le domaine de l'urbanisme, les technologies de l'information et des communications permettent de faire connaître la municipalité, sa vision et ses outils de gestion. Mais qu'en est-il de l'information en matière d'urbanisme dans les sites Web des municipalités? Est-ce utopique d'investir dans ce domaine?

Bien que 36,1 % des municipalités du Québec possèdent un site Web actif – voir l'article *Les municipalités du Québec et le Web : où en sommes-nous?* en page 8 – l'information qu'on y trouve en matière d'urbanisme est souvent négligeable. Peu de sites Web municipaux vulgarisent le contenu des documents d'urbanisme ou encore diffusent les avis publics, les dossiers d'information, les procès-verbaux ou les rapports de consultation au regard des projets d'urbanisme à l'étude.

De l'information à la consultation

Le Web peut servir à la fois d'outil d'information, de consultation et de suivi, et s'ajuster selon la conjoncture, le territoire, les contraintes géographiques, les projets ou bien la clientèle. Son intérêt en matière d'urbanisme réside notamment dans la possibilité d'enrichir l'information sur la portée des projets d'urbanisme tout en permettant aux citoyens de se les approprier, ce qui les rend en mesure d'exprimer une opinion éclairée et d'influencer la prise de décision. Utilisé de façon stratégique, le Web représente un moyen de communication approprié dans un processus de consultation transparent et crédible, interactif, efficace et déterminé dans le temps.

Par exemple, la Ville de Lévis a mis en ligne (<http://planificationlevis.ca>) des feuilles de route pour chacun des moyens d'action et engagements découlant des onze thématiques se rapportant aux onze orientations de développement convenues par le milieu afin d'assurer le suivi et la promotion des réalisations provenant de sa planification stratégique. Ces feuilles de route définissent chacun des projets et en nomment les responsables et les partenaires.

En Ontario, la Ville de North Bay propose un résumé des enjeux à l'étude aux abonnés de son bulletin électronique (*newsletter*). La Ville d'El Cerrito en Californie segmente les débats du conseil, sur vidéo, selon les sujets traités. Les citoyens peuvent ainsi choisir et visionner le segment qui correspond à leurs préoccupations ainsi que réagir par simple courriel. Afin d'assurer un meilleur suivi, la Ville met à leur disposition un modérateur qui dirige la requête vers le service qualifié et s'assure qu'une réponse a été donnée¹.

La participation des citoyens à la bonification des projets d'urbanisme passe d'abord et avant tout par la compréhension et l'accessibilité à l'information applicable aux projets d'urbanisme, le

1 Michel Dumais, chroniqueur au journal *Le Devoir*, « Atelier-A : Pourquoi participer? Information et communication », Colloque sur la démocratie municipale, Palais des Congrès de Gatineau, Ville de Gatineau, 24 avril 2004.

plus tôt possible en amont de la prise de décision.

Un des objectifs de la création de la nouvelle ville de Québec consiste à rassembler la population autour d'une vision commune de son développement. La Ville s'est dotée d'un premier plan stratégique duquel découle le plan directeur d'aménagement et de développement (PDAD). À cette étape-ci de l'élaboration du PDAD, la Ville propose dans son site Web (www.ville.quebec.qc.ca) des fiches thématiques qui précisent les objectifs liés à l'aménagement et au développement de Québec. Des pistes d'action y sont proposées après une présentation des enjeux.

L'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) est responsable de la tenue des consultations publiques, notamment sur la révision du plan d'urbanisme de cette ville. Elle dépose systématiquement dans sa page Web (www2.ville.montreal.qc.ca) une documentation complète sur tout projet – résolution, projet de règlement, dossier décisionnel de la Ville, documents déposés par le promoteur, documentation additionnelle après la consultation – ainsi qu'un rapport de consultation présentant les préoccupations des citoyens, l'analyse et les recommandations de l'Office à l'administration municipale.

L'urbanisme et le Web : des propositions

Comme n'importe quel moyen de communication, le Web n'offre aucune garantie quant à la qualité du contenu. C'est pourquoi il importe de prêter une attention particulière à la vulgarisation. En effet, diffuser des textes de nature technique, scientifique ou juridique trop complexes pour être compris par la majorité n'aurait certes pas pour effet de favoriser l'exercice de la démocratie.

Un site Web pourrait comprendre les éléments suivants :

- > Le résumé du diagnostic portant sur l'état et l'évolution de l'organisation du territoire, lors de la révision du plan d'urbanisme ;

- > Un forum de discussion ou une foire aux questions sur le projet d'énoncé de vision stratégique en matière de développement économique, social et environnemental ;
- > Le calendrier de la période de consultation consacrée à un projet de règlement d'urbanisme ;
- > Un résumé présentant la nature du projet d'urbanisme à l'étude (portée, objet, contexte), ses enjeux et ses impacts (critères d'aménagement, incidences, solutions possibles) et le lien avec les normes en vigueur et les objectifs du plan d'urbanisme ;
- > Les avis publics invitant les citoyens à participer aux assemblées publiques de consultation ;
- > Un plan indiquant les endroits où l'on peut consulter et obtenir un dossier d'information ;
- > Les rapports d'assemblée publique de consultation faisant état des opinions et des commentaires exprimés par les citoyens sur les projets d'urbanisme ;
- > Le suivi et l'évaluation des progrès réalisés relativement à l'atteinte des objectifs qui sont exprimés dans le plan d'urbanisme et aux actions qui y sont proposées.

Le Web peut aussi être utilisé pour diffuser les modalités administratives qui encadrent et autorisent la réalisation des projets visés par les règlements d'urbanisme¹. Dans cette optique, pour s'assurer du respect des intentions et du contenu des règlements en matière d'urbanisme, un site pourrait comprendre ce qui suit :

- > Un résumé vulgarisé du plan d'urbanisme, de la vision stratégique, des grandes orientations d'aménagement et des énoncés de politique ;
- > Le plan des grandes affectations du sol et le plan de zonage ;

- > La grille de spécifications regroupant de façon schématique les exigences applicables par zone (normes d'usage et d'implantation) à tout projet de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble devant faire l'objet d'une évaluation au moment d'une demande de permis ou de certificat ;
- > Les objectifs et les critères applicables aux projets en matière d'implantation et d'intégration architecturale, accompagnés de croquis.

À titre d'exemple, un citoyen de Bromont qui veut se renseigner sur les classes d'usages permis, les normes d'implantation prescrites, les objectifs et les critères d'intégration et d'implantation architecturale, et les dispositions spéciales relatives à sa zone peut facilement consulter la grille de spécifications du règlement de zonage et le contenu du règlement sur les plans d'implantation et d'intégration architecturale dans le site Web de la Ville (www.bromont.net). Il prend ainsi rapidement connaissance des exigences formulées par cette dernière en matière d'urbanisme, au regard de son projet.

De même, un citoyen qui souhaite connaître les mécanismes régissant les interventions forestières sur l'ensemble du territoire privé de la MRC de Portneuf peut consulter, sur le site de cette MRC (<http://pages.globetrotter.net/mrcport9>), une table des matières complète qui lui permet de se retrouver dans le contenu refondu du Règlement de contrôle intérimaire concernant la forêt privée.

En définitive, bien que le Web ne puisse être envisagé comme un moyen exclusif en matière d'information, on conviendra qu'un bon outil facilement accessible encouragera toujours la personne qui souhaite s'informer ou participer. Il n'est pas utopique d'investir dans le Web. Le défi est de l'expérimenter en utilisant son imagination. ■

¹ Zonage, lotissement, construction, plans d'aménagement d'ensemble, plans d'implantation et d'intégration architecturale, ententes relatives à des travaux municipaux, usages conditionnels, projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble.



Le site Web du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

Un carrefour d'information pour le monde municipal

Par Christian Dubois, Direction des communications, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

Vous voulez connaître la population de votre canton ? Vous vous demandez comment se nomment les habitants du village voisin ? Vous avez besoin des formulaires de demande d'aide financière pour un projet d'infrastructures dans votre communauté ? Une question sur la législation régissant le monde municipal vous tracasse ? Le site Web du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (www.mamsl.gouv.qc.ca) est la ressource que vous cherchez, que vous soyez simple citoyen, acteur du monde du sport amateur, élu local ou administrateur municipal.

Plusieurs outils sous un même toit

Le répertoire des municipalités interactif est sans doute une des ressources les plus utilisées du site du Ministère. En quelques clics, il permet de trouver des données sur toutes les municipalités du Québec. Population, superficie, divisions, élus, responsables municipaux font partie de la multitude de renseignements mis à jour régulièrement et accessibles en quelques secondes.

Les différentes publications du Ministère, dont la revue *Municipalité*, le bulletin *Muni-Express* et le bulletin statistique *Muni-Stat*, sont en tout temps offertes sur le site. Ce dernier est d'ailleurs maintenant doté d'un répertoire de publications évolué permettant à l'internaute de trouver facilement les documents publiés en ligne grâce à l'outil de recherche par thème, par type de documents ou par mot-clé. Le contenu de ce répertoire est appelé à s'enrichir régulièrement.

De plus, le site abrite les pages de l'Observatoire municipal, qui est un lieu de valorisation de la recherche et de transfert des connaissances en matière d'affaires municipales. L'Observatoire propose un bilan des recherches effectuées par des universitaires québécois dans le domaine des affaires

municipales, de courts documents de veille stratégique traitant de phénomènes territoriaux et de politiques publiques touchant les milieux locaux ainsi que des études et des données statistiques produites ou compilées par ou pour le Ministère.



Le site se révèle une mine d'information dans le domaine de l'urbanisme. Il donne accès, notamment, à l'édition Web du guide *La prise de décision en urbanisme* constitué de 77 fiches en ligne (voir l'article *Le guide de prise de décision en urbanisme : plus qu'un livre, un hyperlivre !* en page 28).

L'internaute a à sa disposition les formulaires et les guides des différents programmes d'aide en infrastructures gérés par le Ministère. Il

a de plus accès à de la documentation relative aux questions législatives et juridiques, au fonctionnement de la démocratie municipale et du processus électoral en milieu municipal et aux contrats municipaux. Une section du site répond aux besoins du consultant qui s'intéresse aux questions de finances, de fiscalité et d'évaluation foncière ou encore aux indicateurs de gestion.

C'est sans compter tous les contenus reliés au volet sport et loisir du Ministère : publications, programmes d'aide, lois et règlements, Kino-Québec, Observatoire québécois du loisir, etc. Encore ici, autant les simples citoyens que les spécialistes trouveront des renseignements pertinents.

Le site Web du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir s'avère une source incontournable d'information sur le monde municipal ou sur le sport et le loisir, une source régulièrement mise à jour et nourrie de nouveau contenu tout au long de l'année. ■



Photos : Tourisme Québec (photographes : Linda Turgeon, Pierre-Philippe Brunet, Heiko Wittenborn)

Le guide de prise de décision en urbanisme

Plus qu'un livre, un hyperlivre !

Par Alain Caron, urbaniste, Direction de l'aménagement et du développement local, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir



Le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir propose une boîte à outils en aménagement et en urbanisme qui vise à mettre à la disposition de la population l'information actualisée sur les outils en urbanisme et en aménagement du territoire ainsi que sur les meilleures pratiques en ce domaine au Québec. Cette boîte à outils, c'est le guide *La prise de décision en urbanisme* revu et augmenté sur support électronique.

Il s'agit d'un ouvrage de vulgarisation concernant les pouvoirs et les outils en matière d'aménagement du territoire et

d'urbanisme : ces outils servent autant aux élus, aux officiers municipaux, aux urbanistes et aux aménagistes qu'aux citoyens.

Les cinq catégories d'outils – la planification, la réglementation, la protection de l'environnement, le financement et la maîtrise foncière, l'intervention – et la section liée aux acteurs et aux processus se ramifient en 77 fiches. Celles-ci traitent des éléments qui influencent la prise de décision en urbanisme et en aménagement du territoire. Elles exposent l'utilité de l'outil présenté et ses caractéristiques, et proposent des liens avec les lois afférentes et des sites d'intérêt.

Par exemple, en consultant la fiche *La prise de décision en urbanisme*, l'internaute trouvera notamment de l'information sur l'utilité et les caractéristiques de la notion de « vision stratégique », un élément de contenu obligatoire du schéma d'aménagement et de développement. Il

pourra aussi y consulter des documents et des articles pertinents ainsi que les lois afférentes. Enfin, il pourra également avoir accès à des sites Web de municipalités qui ont entrepris un exercice de planification stratégique et qui diffusent des documents pertinents à ce sujet, par exemple des documents thématiques déclencheurs, un rapport de consultation, des actes de forum ou un règlement sur le cadre de gestion.

La prise de décision en urbanisme ne demande qu'à être enrichi par l'introduction de liens avec les partenaires du MAMSL. Les municipalités sont encouragées à publier et à vulgariser leurs outils d'urbanisme sur leur site Web afin de multiplier les occasions d'échanges de données et le partage des façons de faire. Cela contribuerait à la compréhension et à la réflexion sur la portée et les limites des pouvoirs en aménagement du territoire et en urbanisme ainsi qu'à la diffusion des meilleures pratiques dans ce domaine. ■

LE MAMSL PRIMÉ

L'édition Web de *La prise de décision en urbanisme* a été récompensée lors du congrès annuel de l'Institut canadien des urbanistes tenu à Toronto en juillet dernier. Son président, Ron Shishido, a décerné au MAMSL un prix d'excellence dans la catégorie Innovation. Le prix de cette catégorie souligne l'introduction d'un concept original ou le raffinement d'une technique ou d'une méthode déjà en vigueur.

Alain Caron a reçu le prix au nom de la Direction de l'aménagement et du développement local, de la Direction des affaires juridiques et du Service de l'information et de l'édition du MAMSL.

Le guide a fait l'objet d'une présentation multimédia lors du congrès, et un article a paru à son propos dans la revue *Plan Canada* en septembre.

Le projet a été présenté par Alain Caron. Auteur principal des deux éditions précédentes de *La prise de décision en urbanisme*, M. Caron a actualisé le contenu afin de produire une édition électronique. Il a été soutenu dans sa démarche par des collègues de l'aménagement et du développement local ainsi que des affaires juridiques. C'est le Service de l'édition et de l'information qui a produit le guide sur le Web.

Le Web municipal Trois heureuses initiatives

Un CD pour remplacer le papier

Le Canton d'Orford et la MRC de Matawinie ont récemment adopté la formule du conseil sans papier. Les élus reçoivent maintenant un cédérom pour se préparer à leurs assemblées.

Selon le Canton d'Orford, cette façon de faire, adoptée au printemps 2004, lui permettra d'économiser plus de 75 000 feuilles de papier par année. En outre, quelques minutes seulement sont nécessaires à la production du cédérom contrairement à la production de photocopies qui pouvait prendre jusqu'à une journée pour une seule assemblée.

À la MRC de Matawinie, les 15 conseillers ont reçu pour la première fois, en septembre, un cédérom contenant l'ordre du jour, les documents de référence, une revue de l'actualité et les publications de la MRC. L'idée a été adoptée à la suite de l'entrée en vigueur du Plan de gestion intégrée des matières résiduelles, au printemps 2004.

Ce geste posé pour le développement durable a déjà gagné plusieurs villes dont celles de Boisbriand, Terrebonne, Bromont et Québec. *Municipalité* a d'ailleurs déjà publié deux articles à ce sujet : *Le conseil de Terrebonne se branche à un intranet sécurisé. Le conseil sans papier de Boisbriand fait des petits !* (printemps 2003) et *Une révolution informatique à Boisbriand : les kilo-octets supplantent les kilos de papier* (mai-juin 2002). ■

Richmond, Virginie, États-Unis

La Ville de Richmond offre aux citoyens de payer leurs amendes de stationnement par des chèques virtuels. Au moyen d'un formulaire en ligne, l'usager indique son adresse de courriel, le numéro de son établissement financier, son numéro de compte et le numéro séquentiel du chèque.

Par l'entremise d'une société de compensation virtuelle, remit-online.com, cet ordre de paiement « virtuel » est exécuté sans plus de formalités pour la somme de 2,50 \$ seulement, dollars US bien entendu.

Les modes traditionnels de paiement par carte de crédit telle que Visa et Mastercard sont aussi acceptés.

www.richmondgov.com/ecitizen/cixxx_tt_parking.asp

Issy-les-Moulineaux, France

Les séances du conseil municipal sont diffusées sur le réseau câblé et sur Internet. Les Isséens et Isséennes peuvent suivre en direct les séances du conseil municipal à partir de leur téléviseur ou de leur ordinateur, mais aussi poser des questions auxquelles les élus répondent pendant les interruptions de séance.

Cette expérience de 18 mois a été entérinée, en octobre 1998, par une convention qui lui donne un statut permanent.

Avec Issy Mobile, le citoyen peut tout gérer concernant le stationnement : payer son stationnement, ce qui lui évite de chercher des pièces de monnaie ; être alerté de l'imminence de l'expiration du délai ; prolonger ou écourter à distance la durée. Le compte est accessible par Internet ou par téléphone mobile.

www.issy.com

Manchester, Grande-Bretagne

Lorsqu'ils souhaitent se débarrasser de leurs gros déchets, les citoyens de Manchester peuvent en faire la demande par un formulaire en ligne. La municipalité confirme au citoyen par téléphone la réception du formulaire et lui donne les détails nécessaires au ramassage des « monstres ».

www.manchester.gov.uk/opservices/rubbish/bulky.htm ■

Le scrutin électronique gagne du terrain

Le 17 octobre prochain, les citoyens d'Amqui appuieront sur un bouton plutôt que sur un crayon pour exercer leur droit de vote lors de l'élection partielle. Il en sera de même lors des élections générales de 2005 et de 2009 et, s'il y a lieu, lors d'élections partielles ou de référendums jusqu'en 2009, précise le greffier de la Ville, Mario Lavoie.



Amqui joint ainsi un « club » tout de même restreint de municipalités qui ont adopté le scrutin électronique. L'ancienne Ville de Hull avait été la première municipalité québécoise à adopter un tel mode de scrutin en 1996. En 2002, une vingtaine de municipalités faisaient de même. Puis, en 2003, une trentaine de municipalités, de toutes tailles d'ailleurs, ont signé avec le MAMSL et le Directeur général des élections du Québec le protocole d'entente requis pour faire le choix du scrutin électronique. ■



Un portail pour le monde municipal

Québec Municipal est un portail Internet qui permet aux acteurs du monde municipal d'échanger de l'information et des services, et d'effectuer des transactions.

L'internaute peut s'abonner à un envoi électronique présentant les nouvelles du jour dans le milieu municipal ainsi que des entrevues et diverses chroniques. Le site offre aussi de nombreux liens, entre autres, vers les sites Web des associations municipales.

Les membres du portail peuvent interagir à l'aide d'applications qui livrent des services et génèrent des économies. Le site demeure ouvert à l'ensemble des partenaires publics et privés qui souhaitent communiquer avec les municipalités et autres organismes municipaux.

Québec Municipal est né d'une initiative commune de Québec-Affaires inc., du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, de la Fédération québécoise des municipalités (FQM), du Fonds de l'auto-route de l'information (FAI) et du programme Infrastructures Canada-Québec dans le cadre de la réalisation de l'inforoute du gouvernement du Québec.

www.quebecmunicipal.qc.ca

Rimouski Un courriel pour informer les citoyens

La Ville de Rimouski propose un service gratuit d'envois électroniques offert autant aux résidents qu'aux non-résidents. L'abonnement à ce service permet aux citoyens d'être avisés des nouveautés du site Web de la Ville.

L'internaute peut se faire envoyer par courriel l'information qu'il souhaite obtenir. Il a le choix entre les dernières acquisitions de la bibliothèque Lisette-Morin, les communiqués de presse, les offres d'emploi et les règlements municipaux nouvellement adoptés.

Le courriel reproduit le visuel du site, souligne Alain Michaud, directeur de l'informatique. Il contient aussi l'information affichée sur la page d'accueil. Une initiative qui incite les abonnés à consulter régulièrement le site Web de la Ville de Rimouski.

« Ce nouveau service ne doit pas être étranger à la hausse de fréquentation de notre site », ajoute le directeur. Le nombre d'utilisateurs va d'ailleurs croissant depuis son

instauration. Par exemple, 124 personnes sont abonnées au service d'envoi des offres d'emploi.

Des cartes performantes

Il y a un an et demi seulement que la Ville de Rimouski a lancé son premier site Web. Ce lancement plutôt tardif a permis de présenter un site « innovateur et complet ».

Alain Michaud est particulièrement fier de la carte interactive de la ville qui présente plusieurs points d'intérêt. L'ensemble du territoire, même celui qui n'est pas habité, est découpé en plusieurs cellules. « L'internaute peut zoomer et il ne perd rien de la qualité. Il peut ensuite se déplacer sur la carte à la même échelle », dit M. Michaud. Il a aussi la possibilité de n'imprimer que la cellule dans laquelle il navigue.

Parmi les autres fonctionnalités du site se trouve un schéma cliquable résumant la procédure entourant la délivrance d'un constat d'infraction.

www.ville.rimouski.qc.ca

Montréal Vers une cité électronique

Les citoyens et les partenaires de Montréal pourront dans un avenir pas si lointain obtenir par voie électronique des permis, subventions, formulaires et publications ou encore la carte Accès Montréal. D'autres prestations électroniques de services permettront aussi le paiement en ligne des constats d'infraction, l'inscription à l'agenda de la Cour municipale ou l'achat de rapports d'accident.

Ces services font partie de la première phase du projet Cité électronique. S'y ajoutent l'informorquage, les offres d'emploi, un bureau du cinéma virtuel, un guichet unique pour les investisseurs et un conseil municipal virtuel. Outre les prestations électroniques de services, la première phase consiste à bâtir une architecture détaillée et à mettre en place les

infrastructures matérielles et logicielles en plus de mettre à jour 147 sites Web comprenant les sites des 27 arrondissements et des sites de services d'entreprise.

Le comité exécutif a autorisé en août le lancement d'un appel d'offres public pour la réalisation de la première phase de ce projet, qui devrait se terminer à la fin de 2005. Le projet est évalué à 28 millions de dollars et devrait durer cinq ans. Il consiste entre autres à implanter un nouveau guichet électronique de service à la clientèle en complément des comptoirs d'accueil et des services téléphoniques actuels de la Ville. Avec sa cité électronique, la Ville souhaite faire du Web le moyen privilégié par les citoyens pour effectuer leurs transactions avec l'administration municipale.

www2.ville.montreal.qc.ca

Les actualités du MAMSL

Une nouvelle norme pour la numérisation des matrices graphiques et les rôles d'évaluation foncière

Afin de s'adapter à de nouvelles technologies comme la géomatique et Internet ainsi qu'à la venue d'un cadastre rénové numérique, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir a pris l'initiative d'élaborer une norme traitant de la production des matrices graphiques numériques et des rôles d'évaluation foncière selon un modèle commun de données.

Cette norme a été produite en collaboration avec le milieu municipal et les représentants des domaines de l'évaluation foncière et de la géomatique. Cette normalisation assurera la compatibilité des bases de données et facilitera les échanges et le partage des données. De plus, la matrice graphique numérique pourra servir de géobase pour l'élaboration des applications municipales en géomatique.

Cette normalisation assurera la compatibilité des bases de données et facilitera les échanges et le partage des données.

L'utilisation de la Norme de numérisation des matrices graphiques et des données descriptives en évaluation foncière municipale est fortement recommandée jusqu'à ce qu'elle soit intégrée dans le Manuel d'évaluation foncière du Québec.

Cette norme est présentée en cinq documents.

- Deux documents de soutien à la gestion. Le premier document, *Contexte général de géomatisation*, détaille le contexte et l'approche en géomatisation des organisations municipales. Le second document, *Scénarios de numérisation de la matrice graphique et guide de décision en matière de géomatisation*, est un guide d'aide à la décision pour la numérisation de la matrice graphique qui est adapté, selon les scénarios, au fait que la rénovation cadastrale est en cours.
- Deux documents de production. Ces documents contiennent l'essentiel de l'information nécessaire à la production de la matrice graphique numérique et à la normalisation du rôle d'évaluation foncière municipale. Le processus de production est traité dans le document *Production des scénarios de numérisation* et l'information plus technique est rassemblée dans le document *Dictionnaire de données et règles de production*.
- Un document sur la terminologie. Le *Lexique* regroupe de nombreux termes spécifiques de la géomatique employés dans les documents relatifs à la norme.

On peut se procurer la *Norme de numérisation des matrices graphiques et des données descriptives en évaluation foncière municipale* au centre de messages du Bureau municipal. ■

Les directions RÉGIONALES

du ministère des
Affaires municipales,
du Sport et du Loisir

**DIRECTION RÉGIONALE DU
BAS-SAINT-LAURENT (Région 01)**
M. Gilles Julien, directeur régional
337, rue Moreault, 2^e étage
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone: (418) 727-3629
Télécopieur: (418) 727-3537

**DIRECTION RÉGIONALE DU SAGUENAY—
LAC-SAINT-JEAN (Région 02)**
M. André Rochefort, directeur régional
3^e étage, bureau 306
227, rue Racine Est
Chicoutimi (Québec) G7H 7B4
Téléphone: (418) 698-3523
Télécopieur: (418) 698-3526

**DIRECTION RÉGIONALE DE LA CAPITALE-
NATIONALE ET DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES
(Régions 03 et 12)**
M. Maurice Lebrun, directeur régional
Rez-de-chaussée, bureau 180
979, avenue de Bourgogne
Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
Téléphone: (418) 643-1343
Télécopieur: (418) 643-4086

**DIRECTION RÉGIONALE DE LA MAURICIE ET DU
CENTRE-DU-QUÉBEC (Régions 04 et 17)**
M. Pierre Robert, directeur régional
3^e étage, bureau 302
100, rue Lavolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone: (819) 371-6653
Télécopieur: (819) 371-6953

**DIRECTION RÉGIONALE
DE L'ESTRIE (Région 05)**
M. Pierre Poulin, directeur régional
4^e étage, bureau 4.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone: (819) 820-3244
Télécopieur: (819) 820-3979

**DIRECTION RÉGIONALE
DE L'OUTAOUAIS (Région 07)**
M. Pierre Ricard, directeur régional
9^e étage, bureau 9.300
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone: (819) 772-3006
Télécopieur: (819) 772-3989

**DIRECTION RÉGIONALE
DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (Région 08)**
M. Denis Bureau, directeur régional
1^{er} étage, bureau 105
170, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P7
Téléphone: (819) 763-3582
Télécopieur: (819) 763-3803

**DIRECTION RÉGIONALE DE LA CÔTE-NORD
(Région 09)**
M. Jacques Chiasson, directeur régional
1^{er} étage, bureau 1.801
625, boul. Lafleche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléphone: (418) 295-4241
Télécopieur: (418) 295-4955

**DIRECTION RÉGIONALE DE LA
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELINE (Région 11)**
M. Michel Gionest, directeur régional
500, avenue Daigneault, bureau 10B
C. P. 310
Chandler (Québec) G0C 1K0
Téléphone: (418) 689-5024
Télécopieur: (418) 689-4823

**DIRECTION RÉGIONALE DE LANAUDIÈRE,
DES LAURENTIDES ET DE LA MONTRÉGIE
(Régions 14, 15 et 16)**
M. Robert Sabourin, directeur régional
500, boul. René-Lévesque Ouest, 14^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone: (514) 873-5487
Télécopieur: (514) 873-3057

**DIRECTION DE L'AMÉNAGEMENT MÉTROPOLITAIN
ET DES RELATIONS INSTITUTIONNELLES
(Territoire de la Communauté
métropolitaine de Montréal)**
M. Yves Lafortune, directeur
800, rue du Square-Victoria, bureau 4.18
Montréal (Québec) H4Z 1B7
Téléphone: (514) 873-8246
Télécopieur: (514) 873-3692

**Ministère
des Affaires municipales,
du Sport et du Loisir**
Direction des communications

Aile Cook, RC
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Société canadienne des postes
Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention 40005085



**Système d'information et de gestion
en aménagement du territoire**

Une **nouvelle** façon
de **voir** les choses

Accessible depuis le portail du Bureau municipal aux ministères
et organismes de même qu'aux MRC, communautés métropolitaines
et villes-MRC, SIGAT est maintenant offert à l'ensemble
des municipalités locales.

Pour plus de renseignements, consultez SIGAT-Info
www.portail.mamsl.gouv.qc.ca
Pour le service à la clientèle : (418) 691-2029

Affaires municipales,
Sport et Loisir
Québec 

