



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

- [Publications du Québec](#)
- [Gouvernement en ligne](#)
- [Documentation](#)

Gouvernement en ligne

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

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

Recherche

e-Veille

À la rencontre des gouvernements en ligne du globe

Août 2005

- [Pour une catégorisation des initiatives de gouvernement en ligne](#)
- [Progiciels de gestion intégrés et transformation des administrations publiques](#)
- [Le Canada s'interroge sur le potentiel des logiciels libres](#)
- [L'importance de la gestion intergouvernementale en 2005](#)
- [Le pour et le contre de la voix sur IP pour les administrations publiques](#)

Pour une catégorisation des initiatives de gouvernement en ligne

La plupart des experts s'entendent pour dire que le gouvernement en ligne englobe trois réalités, l'Administration électronique, la cyberdémocratie et la société de l'information. Toutefois, plusieurs citoyens voient le gouvernement électronique comme de simples sites Web produits par les ministères et les organismes gouvernementaux. Entre ces deux visions, comment évaluer la pertinence et l'intérêt de ces initiatives ? Ramon Padilla Jr., qui compte plus de seize années d'expérience en technologies de l'information au gouvernement américain, s'est penché sur la question. Il présente une catégorisation originale, différente des modèles avancés par les grandes firmes (Gartner, IDC, Accenture, etc.).

Première catégorie : beau de l'extérieur, moins de l'intérieur

Quelques ministères ou organismes gouvernementaux créent de très beaux sites Web, dont les fonctionnalités sont satisfaisantes et sur lesquels il est agréable de naviguer. Jamais un usager ne pourrait penser que, derrière un tel site, se trouve une structure qui remonte à l'âge de pierre de l'informatique. Et pourtant, cachés sous des applications quasi avant-gardistes se trouvent un réseau lent et peu performant, un

soutien aux usagers de faible qualité ou simplement absent, des systèmes désuets, un manque de sécurité, des applications obsolètes, une gestion technologique irresponsable... et la liste pourrait s'allonger.

Selon M. Padilla, la situation décrite s'explique lorsque des dirigeants prennent la décision d'investir uniquement dans les secteurs visibles pour la population et de négliger tous les autres. M. Padilla considère qu'une telle pratique constitue une perte de temps et d'argent. De graves conséquences peuvent ainsi survenir, par exemple si un virus informatique fait son apparition dans les systèmes alors que les meilleures procédures en matière de sécurité en sont absentes.

Deuxième catégorie : pauvre de l'extérieur, mais un système à la fine pointe de la technologie

À l'opposé de la première catégorie, il existe des gouvernements en ligne qui ont une allure très simpliste et peu de contenu, mais qui sont soutenus par une technologie sophistiquée : un réseau très performant et bien administré, un service aux clients supérieur, une gouvernance basée sur les TI, bien établie, une bonne gestion des ressources financières et une exécution des applications de fonctionnement efficace, sans anicroche, qui soutient souvent les activités centrales de certains services, par exemple les postes mobiles fournissant les données aux véhicules d'urgence.

Troisième catégorie : *superstar* de l'intérieur comme de l'extérieur

Cette troisième catégorie regroupe les gouvernements en ligne qui ont construit de très beaux sites Web et qui se sont très bien appropriés la technologie dans toutes les parties de l'organisation. Pour M. Padilla, c'est dans cette catégorie que tout gouvernement en ligne devrait idéalement se trouver.

Quatrième catégorie : le livre est le reflet de sa couverture

Dans cette dernière catégorie, se trouvent les gouvernements en ligne dont le site Internet, affreux, reflète une utilisation technologique de bas niveau et un manque général d'intérêt à l'égard du bon usage des technologies de l'information.

Est-ce acceptable de s'identifier à la deuxième catégorie ?

Selon l'auteur, les gouvernements en ligne de la deuxième catégorie sont semblables, vus de l'extérieur, à ceux de la quatrième catégorie et s'avèrent donc très difficiles à différencier. L'avantage de la technologie de haut niveau est alors camouflé. M. Padilla raconte qu'il a vu une organisation entière en TI être démantelée à la suite de la fusion de deux organismes, l'un de première et l'autre de deuxième catégorie. Le service des TI de l'organisation de seconde catégorie fut décimé en faveur des semblants de bonnes pratiques Web de l'autre.

En réalité, les opérations des gouvernements en ligne de la seconde catégorie sont focalisées davantage sur l'aspect technologique pour améliorer l'organisation que pour mieux paraître aux yeux du public. En conséquence, ces administrations privilégient les projets internes soit, améliorer la fiabilité du réseau, installer un nouveau système financier ou instaurer des applications innovatrices à moindre coût pour les utilisateurs, au détriment des services publics offerts sur la toile.

La solution est de construire un site Internet plus riche. M. Padilla suggère, pour améliorer le site, d'ajouter des communiqués de presse et une section « nouveautés » et d'offrir aux usagers la possibilité de participer. Peu importe les moyens utilisés, le site doit témoigner des bonnes choses que le service des TI accomplit et du service qu'il fournit.

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

Sources : PADILLA, Ramon Jr. « [Understanding the goal of e-government : Style vs. substance](#) », *TechRepublic*, 16 mai 2005.



Progiciels de gestion intégrés et transformation des administrations publiques

Dans le but d'augmenter leur rendement organisationnel et d'offrir de meilleurs services à leur clientèle, les administrations publiques nationales, régionales et locales sont de plus en plus nombreuses à se tourner vers les technologies de l'information (TI). Or, parmi les multiples possibilités offertes par les TI, les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning), ou progiciels de gestion intégrés¹ qui permettent de gérer l'ensemble des processus d'une organisation, se révèlent tout à fait prometteurs. Dans la foulée du secteur privé qui les a adoptés il

Il y a quelques années déjà, plusieurs gouvernements ont opté - ou sont en voie de le faire - pour de tels systèmes.

C'est dans ce contexte que le Center for Digital Government (CDG) a récemment publié *Going Beyond ERP : A Roadmap for Transforming Government Enterprises*, un guide stratégique destiné aux gestionnaires de gouvernements locaux intéressés à mettre en place une stratégie ERP. À partir de l'étude des expériences de municipalités et de comtés innovateurs qui ont implanté de tels systèmes avec succès, le CDG a dégagé les quatre grandes phases du processus d'implantation et mis au jour les principaux facteurs de succès associés à cette opération. Le document se veut ainsi un outil pratique contribuant à réduire les risques que peut comporter la transformation organisationnelle associée à la mise en place d'un système ERP.

Les éléments déclencheurs

Mais encore, quels sont les principaux facteurs qui incitent les administrations publiques locales à opter pour un progiciel ERP ? D'abord, bien sûr, il y a le fait que ces systèmes permettent l'intégration des applications et la standardisation des processus, et qu'ils assurent une meilleure circulation de l'information, notamment des données financières et des données liées aux ressources humaines, au sein de l'organisation en entier. Parmi les autres facteurs, le CDG mentionne :

- le remplacement de vieux systèmes patrimoniaux qui ne supportent plus les besoins de l'organisation et qui sont coûteux à entretenir ;
- le désir de travailler de façon plus efficace grâce à l'intégration des systèmes et à la meilleure circulation de l'information qui en découle ;
- l'amélioration du processus de décision, les gestionnaires disposant de données sûres et à jour ;
- la maintenance des systèmes plus facile ainsi que la réduction des erreurs associées à la saisie répétitive des données ;
- la transparence organisationnelle accrue ;
- la possibilité de partager le système, deux municipalités pouvant, par exemple, travailler ensemble à l'implantation et mettre en place des processus identiques ;
- la réduction des coûts.

Les quatre phases de l'implantation

Bien que chaque administration publique soit unique, le CDG a réussi à dégager de ses observations les quatre grandes phases de l'implantation d'un système ERP par une administration locale :

Phase 1 : le démarrage du projet

Les gestionnaires qui souhaitent mettre en place une stratégie ERP doivent d'abord franchir certaines étapes préalables. Une étude de faisabilité ainsi qu'une analyse des besoins internes doivent ainsi être réalisées et suivies, si l'organisation décide d'aller de l'avant, de la constitution du dossier d'affaires. Enfin, la vision, les objectifs ainsi que la portée du projet doivent être établis.

Phase 2 : la mobilisation des acteurs

C'est à cette étape que l'organisation prépare l'implantation du système. Des équipes de travail doivent être créées, incluant des champions, apôtres du projet. Ces équipes analyseront les systèmes et l'environnement en place, rédigeront un plan de communication et feront la recherche d'un système et d'un fournisseur appropriés.

Phase 3 : l'implantation

À cette étape cruciale, un véritable partenariat doit être établi entre l'administration publique cliente et le fournisseur. Durant cette phase, l'organisation s'occupera du *design* (configurations retenues en fonction des besoins à satisfaire et des processus à supporter), du test et de l'implantation du système ainsi que de la formation des employés.

Phase 4 : la maintenance, le support et l'évaluation

Cette étape finale comporte la maintenance et le support du système retenu, mais aussi son évaluation, afin de vérifier si les objectifs qui étaient à l'origine de sa mise en place ont été atteints. À la suite de ce travail de rétroaction, des changements et de nouvelles fonctionnalités peuvent être apportés à l'application.

Les facteurs de succès

Enfin, l'étude de l'implantation d'un système ERP dans des administrations a permis au CDG de dégager les principaux grands facteurs de succès du processus :

- En s'appuyant sur une solide planification stratégique, énoncer la vision organisationnelle qui est à l'origine du projet d'implantation, en mettant en évidence les résultats escomptés, traduire cette vision en objectifs précis et, enfin, la communiquer à toutes les personnes engagées dans le projet ;
- Visiter les sites d'organisations publiques qui ont implanté un système ERP ;
- Bâtir l'équipe de projet avec les ressources les plus qualifiées et s'assurer que tous les membres de l'équipe comprennent bien les processus organisationnels que le système doit supporter ;
- Choisir un directeur de projet rassembleur qui sache motiver les membres de l'équipe et les faire travailler de façon efficace dans le respect à la fois des objectifs initiaux et du budget ;
- Bénéficier de l'appui de la direction, les gestionnaires pouvant même se faire les champions du projet et faire connaître ses avantages à tous les membres de l'organisation ;
- Définir dès le départ la portée du projet, les différents services qui seront impliqués, les usagers qui seront touchés, le nombre de modules ERP qui seront intégrés, etc. ;
- Établir le budget détaillé de l'implantation ;
- Se familiariser avec les développements du marché des systèmes ERP et bien connaître la terminologie du domaine ;
- Communiquer les objectifs ainsi que les avantages du projet à toutes les personnes impliquées, dès son lancement et tout au long de son avancement ;
- Assurer la formation adéquate des utilisateurs des nouveaux systèmes et expliquer clairement les effets des changements sur les processus organisationnels ;
- Enfin, toujours se rappeler que les changements doivent être bénéfiques pour le client qu'il soit un citoyen, un employé, un gestionnaire ou un membre élu du gouvernement en question.

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

Source : Center for Digital Government, [Going beyond ERP : a Roadmap for Transforming Government Enterprises](#), 2005, 31 p.

1. « Logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique ». ([Office québécois de la langue française](#))



Le Canada s'interroge sur le potentiel des logiciels libres

Inquiet de la menace grandissante d'atteinte à ses systèmes informatiques, mais également du fait que son infrastructure informatique ne dépende, majoritairement, que d'une entreprise, qui plus est, étrangère, le gouvernement du Canada a commandé une étude sur le potentiel des logiciels libres et ouverts comme solution au problème. Une équipe de la Direction de la recherche et du développement pour la Défense canadienne, à Valcartier (Québec), a donc été mandatée pour évaluer 287 rapports techniques portant sur les logiciels libres et ouverts. Un rapport qui vient d'être publié rend compte de son analyse. Il contient également des recommandations destinées au gouvernement fédéral. Le verdict : le logiciel libre n'est pas une panacée, mais il semble être une option crédible et productive.

Les constats

Approximativement 115 000 projets de développement de logiciels libres et ouverts sont en cours. De ce nombre, de 115 à 150 sont considérés comme étant au point, sûrs et exclusifs. Selon les sources consultées, les logiciels libres ont acquis une grande crédibilité auprès des gouvernements et des entreprises. De plus, leur usage s'étend progressivement dans les foyers. Le développement collaboratif n'est plus remis en cause : il est très efficace, bien structuré et constamment amélioré par des révisions et des tests systématiques du code. Les correctifs et les nouvelles versions sont régulièrement mis en ligne.

S'appuyant sur leur analyse documentaire, les auteurs relèvent que les logiciels libres, par leurs caractéristiques, s'avèrent une solution efficace pour améliorer la sécurité informatique des systèmes. Premièrement, l'accès au code source facilite grandement la mise en œuvre de la sécurité. Deuxièmement, les systèmes sont souvent moins complexes que les systèmes commerciaux. Troisièmement, l'enrichissement du code par une programmation en collaboration permet d'assurer un meilleur contrôle de la qualité et de la sécurité. Enfin, les logiciels libres ouvrent la voie à une plus grande diversité de code dans l'écosystème logiciel.

Le logiciel libre dans le monde : tour d'horizon

L'analyse produite par les auteurs fait également état du degré d'adoption des logiciels libres et ouverts dans le monde. Ainsi, la Grande-Bretagne, la France et l'Allemagne se classent bons premiers parmi les pays les plus avancés dans la migration des infrastructures des TI du secteur public vers des normes ouvertes et libres. La communauté européenne adopte activement le logiciel libre. Il en est de même pour plusieurs pays d'Amérique latine, d'Afrique, d'Océanie et d'Asie qui s'orientent, à des degrés divers, vers le logiciel libre, en raison des économies et de l'autonomie économique qu'il procure.

Bien que les logiciels libres soient nés aux États-Unis et qu'ils y sont toujours très présents, le *lobby* des logiciels commerciaux exerce une pression constante sur les gouvernements pour bloquer la migration vers des normes libres et ouvertes. Les gouvernements fédéral et étatiques ont les mains liées à ce sujet, puisque l'industrie du logiciel commercial soutient vigoureusement l'économie nationale. Néanmoins, la National Security Agency (NSA), la National Technology Alliance (NTA) et la National Aeronautics and Space Administration (NASA) en font usage dans certains projets.

Pour sa part, selon les observations des auteurs, le Canada tire de l'arrière dans l'adoption des logiciels libres, particulièrement dans le secteur public. Les initiatives les plus connues ont eu cours en santé et en éducation. Le 17 mai 2004, une politique favorable aux logiciels libres dans les administrations publiques a, par ailleurs, été entérinée. Elle lève les barrières quant à leur acquisition, prévoit des mesures de sensibilisation des employés fédéraux aux options disponibles et encourage une coordination interministérielle à cet égard.

Passage possible vers le libre ? Oui, mais...

Bien que les logiciels libres présentent maints bénéfices pour les administrations publiques, la documentation sur le sujet fait part des préoccupations qui en limitent actuellement l'adoption :

- La gestion des versions peut être plus complexe avec les logiciels libres qu'avec les logiciels commerciaux.
- Le maintien des systèmes requiert plus de ressources locales.
- Les administrateurs de systèmes doivent posséder des connaissances techniques supérieures.
- L'intégration des logiciels libres aux suites d'application (par exemple de bureautique) est parfois moins réussie et la convivialité moins grande.
- La responsabilité des fournisseurs à l'égard des projets collaboratifs est réduite.

D'autres critiques des logiciels libres ont été formulées, mais, aux dires des auteurs, elles seraient biaisées. À cet effet, ils citent un article récent de Todd Bishop qui signale que plusieurs études sur Linux réalisées par IDC, Giga et Meta Group ont été commanditées par Microsoft, ce qui remet en question l'indépendance de ces analyses.

En tenant compte à la fois des pour et des contre, les auteurs du rapport proposent au gouvernement canadien une stratégie qui repose sur six grands principes directeurs pour réussir la migration vers le logiciel libre et ouvert :

1. Les logiciels libres offrent une possibilité réelle et crédible, notamment pour la recherche et le développement.
2. La diversité dans l'approvisionnement est préférable (une combinaison de logiciels sur mesure, de logiciels libres et de logiciels commerciaux).
3. Les normes et les spécifications ouvertes contribuent directement à l'interopérabilité des systèmes.
4. L'évaluation des logiciels libres doit être faite cas par cas. Les auteurs proposent la procédure suivante :
 1. Bien définir le contexte d'application.
 2. Identifier les candidats (commerciaux et libres).
 3. Comparer au même niveau les trois ou quatre meilleures options.
 4. Analyser le code si cela s'avère approprié.
 5. Faire entériner les choix par la gestion locale et, s'il y a lieu, par les clients.
 6. Documenter les leçons apprises.
5. Les logiciels libres peuvent être adoptés progressivement.
6. Les solutions envisagées doivent s'appuyer sur les logiciels libres pour les travaux contractuels, lorsqu'elles sont techniquement

concurrentielles, par rapport à d'autres stratégies de développement.

Prochaines étapes

L'équipe de la Direction de la recherche et du développement poursuit ses travaux pour la Défense canadienne. Elle étudie maintenant la gestion des licences et les autres aspects juridiques des normes libres et ouvertes. L'équipe souhaite ainsi dégager une information pratique sur le sujet pour éclairer les administrations publiques fédérales. Elle tentera également d'estimer les coûts de la migration vers ce type de logiciels, information souvent décisive pour les gestionnaires publics.

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

Sources : CHARPENTIER, Robert, et Richard CARBONE, R & D pour la défense Canada-Valcartier. [Logiciels libres et ouverts. Survol et guide préliminaire pour le gouvernement canadien](#), décembre 2004, 50 pages.

CHARPENTIER, Robert. [Logiciel libre: Survol et perspectives pour le gouvernement canadien](#), Conférences sur les logiciels libres et les administrations publiques (CLLAP), 16 et 17 mai 2005, 27 pages.

Consultez également les autres présentations des conférenciers présents lors des [Conférences sur les logiciels libres et les administrations publiques \(CLLAP\)](#) tenues les 16 et 17 mai 2005.



L'importance de la gestion intergouvernementale en 2005

La gestion intergouvernementale est devenue, en 2005, une composante importante de nombreux projets utilisant les technologies de l'information et, tout particulièrement, ceux qui impliquent plusieurs agences ou juridictions. De plus en plus de gestionnaires responsables des programmes de TI se sont aperçus que le principal défi n'était pas technologique, mais bien organisationnel. Le facteur humain est celui qui exige le plus d'efforts et qui entraîne les résultats les moins prévisibles. De plus, les habiletés de gestion intergouvernementale déterminent souvent le succès des objectifs fixés en matière de TI.

Selon Carl Stenberg, comme la gestion intergouvernementale gagne en importance, le sujet mérite d'être examiné en profondeur. L'ancien président du conseil des directeurs du National Academy of Public Administration (NAPA) va même jusqu'à affirmer que la gestion intergouvernementale n'a jamais été aussi cruciale pour la sécurité et la prospérité, puisque la capacité de gestion entre les différents ordres de gouvernement est maintenant dépassée.

En fait, Harlan Cleveland, ancien secrétaire auxiliaire du State for International Affairs, dans les années 1960, et ambassadeur américain à l'OTAN entre 1965 et 1969, fut l'un des premiers à reconnaître l'importance de la gestion intergouvernementale dans un monde dirigé par les nouvelles technologies. Ce serait d'ailleurs cet homme qui aurait instauré le concept de la gouvernance, en 1972.

M. Cleveland avait prédit qu'avec l'arrivée des TI, le système décisionnel n'aurait désormais plus la forme d'une pyramide hiérarchique où le pouvoir de décision se situe au sommet. Selon lui, il se transformerait en un système où plusieurs toiles s'entremêleraient, où le pouvoir décisionnel serait décentralisé. Les technologies ont mené à ce modèle qui est maintenant instauré et qui implique un processus décisionnel fort complexe. En effet, lorsqu'on désire employer des solutions de TI entre agences et juridictions, les tâches interagences obligent à établir le modèle décrit par M. Cleveland.

Selon Jessica T. Mathews, anciennement membre en chef du Council on Foreign Relations et maintenant présidente de la Carnegie Endowment for International Peace, les grandes multinationales et les organisations non gouvernementales, avec leurs budgets imposants, exercent aujourd'hui une influence considérable sur l'économie des pays et, conséquemment, sur les décisions politiques. À son avis, si les divers ordres de gouvernement collaborent et échangent davantage au lieu de fonctionner en vase clos, ils pourront plus facilement contrecarrer cette force et tenir tête à ces organisations. Ainsi, l'État conservera un plus grand pouvoir décisionnel à l'intérieur du pays.

Dans un tel environnement, la gestion intergouvernementale est considérée comme la solution pour enrayer les problèmes auxquels les pays ont à faire face. D'ailleurs, le National Academy of Public Administration (NAPA) s'est penché sur la question et travaille présentement à lancer une initiative intergouvernementale qui inclura un programme éducatif, la publication de travaux de recherche sur le sujet et une série de forums sur les questions importantes. Cette institution rédige actuellement un livre sur les défis émergeant des systèmes intergouvernementaux et suscités par les tendances économiques, technologiques et démocratiques du 21^e siècle. Cet ouvrage fournira une

discussion moderne sur l'état actuel des pratiques du système intergouvernemental et tranchera dans cinq domaines d'importance où la gestion interministérielle est au cœur des résultats politiques et des débats : la sécurité nationale, la réforme des élections, l'éducation et les soins de santé.

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

Sources : HARRIS, Blake. « [Expanding Role for Intergovernmental Management](#) », *Government Technology*, 18 juin 2005.



Le pour et le contre de la voix sur IP pour les administrations publiques

Selon les estimations du Yankee Group, le nombre d'utilisateurs de la voix sur IP aux États-Unis atteindra les 17,5 millions d'ici à 2008. Au dire de Deloitte Services LP, les deux tiers des 2000 plus grandes entreprises américaines – connues sous le nom de « Global 2000 » – migreront vers la voix sur IP d'ici à 2006. De plus en plus de fournisseurs offrent ce service. Les chroniques technologiques ne cessent de nous en vanter les mérites, mais le passage à la voix sur IP en vaut-il vraiment le coup ?

Voix sur IP ou téléphonie IP

Comme le note l'Office québécois de la langue française, il importe de ne pas confondre la voix sur IP et la téléphonie IP. Si la voix sur IP se définit comme une technique de transmission de messages vocaux sur un réseau IP, la téléphonie IP consiste à mettre en place des services téléphoniques sur un réseau IP en utilisant la technique de la voix sur IP. Ce qui rend la voix sur IP si attrayante, c'est que des économies substantielles peuvent être obtenues en intégrant la communication de données, de vidéos et de la voix dans un seul réseau plutôt que d'entretenir plusieurs réseaux parallèles (téléphonique, Internet, réseau informatique, etc.).

L'organisation qui opte pour la voix sur IP bénéficiera de maints autres avantages :

- Accès à sa messagerie vocale, peu importe où l'employé se trouve, dès qu'il a accès à Internet ;
- Économie sur les appels interurbains, les appels entre les succursales (car elles sont branchées en un réseau interne) ;
- Économie sur les frais d'entretien de différents réseaux (téléphoniques, informatiques, connexion Internet, etc.) et d'embauche de main-d'œuvre spécialisée dans chacune des technologies ;
- Risque peu élevé, car l'organisation peut d'abord réaliser un projet pilote et utiliser les deux technologies, la téléphonie traditionnelle et la voix sur IP, en parallèle ;
- Accès à tout le potentiel du maillage entre l'informatique et la téléphonie (statistiques, archivage, intégration des moyens de communication).

Toutefois, cette technologie a reçu différentes critiques, notamment en ce qui concerne les possibles failles en matière de sécurité de l'information, l'incompatibilité avec le service 911 ainsi que les lacunes en vitesse et en capacité de la bande passante. En raison de ces lacunes, la qualité de la transmission de la voix et des données peut être altérée ou encore des pannes de service peuvent survenir.

Quelques histoires de réussite

Un nombre grandissant d'administrations publiques, de tous les ordres de gouvernement, adoptent la voix sur IP et en perçoivent déjà les avantages. À titre d'exemple, aux États-Unis, la ville de Houston (Texas), a obtenu un retour sur investissement de 40 % en migrant vers la téléphonie IP. Pour sa part, la ville de North Las Vegas a réduit de 30 % ses circuits téléphoniques conventionnels à la suite de l'adoption d'un système basé sur la voix sur IP. Le recours à la téléphonie IP aura également fait économiser à la Ville de Coral Springs près de 60 000 \$ US par année.

La municipalité de Trafford Metropolitan Borough, en Angleterre, constitue un cas exemplaire de passage à la voix sur IP. Depuis le déploiement, en mai 2004, d'un système basé sur cette technologie, ses dépenses de téléphonie sont passées de 6,69 millions à 3,42 millions d'euros. Ce passage s'est effectué avec un risque réduit, puisque la municipalité a pu allier la téléphonie traditionnelle à celle par IP. Deux cent cinquante bâtiments sont maintenant branchés en un réseau, notamment des écoles, des hôpitaux, des librairies, des sociétés indépendantes, des coopératives, des œuvres de bienfaisance et les bureaux de 4700 fonctionnaires. La municipalité a également pu mettre en place un centre d'appels unifié qui prend en charge 80 % des demandes de première ligne et peut offrir une connectivité sans fil aux agents municipaux.

Avant d'implanter un système totalement basé sur la voix sur IP, une organisation peut choisir d'en faire l'essai progressivement, soit en faisant d'abord cohabiter le réseau téléphonique traditionnel et la voix sur IP, ou encore en réalisant un projet pilote dans un de ces établissements. Pour minimiser les risques, elle peut aussi impartir la gestion et l'entretien de la voix sur IP à un fournisseur externe. Elle devra toutefois obtenir du fournisseur la garantie d'un niveau robuste de sécurité et d'intégrité des données et de la continuité du service en cas de panne.

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

Sources : « [Le réseau IP d'Alcatel permet à la municipalité de Trafford Metropolitan Borough d'économiser 3 millions d'euros](#) », *Edubourse.com*, 5 juillet 2005.

Center for Digital Government. [The New Voice : Strategies for Implementing Voice over Internet Protocol Technologies in State and Local Government](#), 11 p. [Inscription gratuite nécessaire pour consulter le document]

Office québécois de la langue française. [Grand dictionnaire terminologique](#), 2005.



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

Ministère des Services gouvernementaux

1500H, rue Jean-Talon Nord

Sainte-Foy (Québec) G1N 4T5

Téléphone : (418) 644-7253

Télécopieur : (418) 528-5606

Gestion et supervision

[Pascal Doucet](#), conseiller en ingénierie documentaire et veille stratégique, ministère des Services gouvernementaux

[Éric Lacroix](#), directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Réalisation et rédaction

[Isabelle Vachon](#), analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Avec la collaboration de :

[Catherine Lamy](#), directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

[Sabrina Côté](#), analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Édition Web

[Stéphan Hamel](#), Programmeur-analyste, Direction du secrétariat général et des services aux membres, CEFRIO

Recherche documentaire

[Isabelle Poulin](#), documentaliste, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Révision linguistique

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

[Publications précédentes >>](#)



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

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

Dernière modification de cette page : 2005-09-30



©[Gouvernement du Québec, 2004](#)