



- [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

Septembre 2005

- [Le gouvernement télévisuel : pour des services publics accessibles à tous](#)
- [Un pas plus loin dans l'informatisation des administrations publiques : le gouvernement mobile \(*m-government*\)](#)
- [Secteur public : la route vers 2010](#)
- [Les Australiens aussi friands de services publics électroniques que les Québécois](#)
- [Pistes de solutions destinées aux gouverneurs d'États américains pour accroître l'efficacité de l'administration publique](#)

Le gouvernement télévisuel : pour des services publics accessibles à tous

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

Mais encore, qu'entend-on par « gouvernement télévisuel » ? Il s'agit en fait, pour une administration publique, de développer une offre de services interactifs diffusés sur le poste de télévision des citoyens. Le déploiement de la télévision numérique — qui permet d'interagir avec le téléspectateur — et la possibilité qu'offre ce médium, déjà éminemment populaire, de proposer de l'information et des services publics constituent une occasion unique pour les gouvernements. Plusieurs d'entre eux sont d'ailleurs d'avis que cette nouvelle voie de communication avec leurs clients est un atout central de leur stratégie de prestation de services. S'il tient sa principale promesse, le

gouvernement télévisuel pourrait en effet faire tomber les barrières que rencontrent certains individus lorsque vient le temps d'interagir avec les agences gouvernementales.

À l'instar des services gouvernementaux en ligne, les services publics que favorise la télévision numérique peuvent être nombreux et diversifiés. Ils peuvent être de nature informationnelle (renseignements sur la circulation, nouvelles locales, résultats de consultations publiques, etc.), interactive (demande d'information, participation à un forum, prise de rendez-vous avec un fonctionnaire, etc.) ou transactionnelle (paiement de taxes, renouvellement de permis, etc.). Le citoyen verra sans doute plusieurs avantages à cette nouvelle voie de prestation de services. Parmi ceux-ci, mentionnons le fait que les services dont il a besoin lui seront rendus dans le confort même de son foyer, de façon plus privée et plus personnalisée qu'au comptoir. En outre, la télévision étant un médium bien connu, les opérations revêtiront un aspect familier qui les rendra plus accessibles, notamment aux personnes réticentes à utiliser l'informatique. Le fait que plusieurs individus puissent s'installer simultanément devant l'écran télé et interagir autour d'une même application constitue aussi l'un de ses atouts.

Des exemples concrets

L'expérience britannique

Dès décembre 2003, le gouvernement du Royaume-Uni publiait une politique destinée à encourager la prestation de services publics par télévision numérique. Leader mondial de l'adoption de cette technologie, le pays soulignait sa volonté d'en maximiser l'utilisation, cette nouvelle voie de prestation s'inscrivant au cœur de son offre de services électroniques. Pour le Royaume-Uni, il est clair que l'utilisation de la télé numérique lui permettra d'atteindre son objectif d'offrir tous ses services en ligne au terme de l'année 2005 et, peut-être plus important encore, de s'attaquer de façon efficace à la fracture numérique.

Du côté de l'Italie

À l'instar du Royaume-Uni, l'Italie est un ardent partisan de la télévision numérique en tant que nouvel outil interactif pour le développement de services gouvernementaux électroniques. Lucio Stanca, ministre de l'Innovation et des Technologies, annonçait, en mars 2005, que le gouvernement central du pays contribuerait au financement de 29 projets régionaux et locaux utilisant cette technologie, projets dont la valeur globale excéderait les 32 millions d'euros. Ces initiatives touchent un large spectre de services publics, dont l'emploi, les services sociaux, le tourisme et le secteur des soins de santé. Selon le ministre, ces initiatives feront de l'Italie un leader européen dans le domaine.

L'avancée asiatique : la Corée du Sud

Déjà reconnue comme l'un des pionniers du gouvernement électronique, la Corée du Sud a annoncé en mai 2005 son intention de recourir au gouvernement télévisuel en vue de faciliter les communications entre l'administration publique et les citoyens. D'ici à la fin de l'année 2005, le pays entend rendre une trentaine de services disponibles sur ce médium. Il vise ainsi à augmenter l'accessibilité des services électroniques aux exclus du Net, pratiquement toutes les familles du pays possédant un téléviseur. Une fois ce nouveau système implanté, tout citoyen coréen muni de sa télécommande pourra avoir accès à de l'information et à des documents gouvernementaux, participer à des consultations électroniques, ou encore signaler une situation d'urgence.

La prestation de services électroniques par télévision numérique, on le voit, recèle un potentiel majeur d'inclusion sociale. La fracture numérique sévissant toujours, même dans les pays les plus branchés du monde, il y a fort à parier que les gouvernements seront de plus en plus nombreux à se tourner vers cette nouvelle forme d'interaction avec les citoyens.

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

Sources : JIN-WOO, Lee. « [TV-Govt goes beyond Internet](#) », *The Korea Times*, 24 mai 2005.

MINISTRY OF GOVERNMENT AND HOME AFFAIRS, Republic of Korea. [Initiatives for Government Innovation in Korea : Selected Successful Practices](#), 21 mai 2005.

NATIONAL COMPUTERIZATION AGENCY. « [Citizens to receive e-government services on TV](#) », *IT Newsletter*, vol. 5, no 5, 13 juin 2005, p. 3.

BERTINI, Patrizia. [Designing Accessible T-government Services](#), 23 mai 2005, 65 pages.



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

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

On entend par *gouvernement mobile* la diffusion d'information et l'offre de service de l'État à ses employés, aux citoyens, aux entreprises et aux organismes à but non lucratif par l'intermédiaire des technologies sans fil et portables telles que les assistants personnels numériques et les téléphones cellulaires. Bref, en plus d'offrir des services sur le Web, les administrations publiques devront bientôt se pencher sur l'opportunité de joindre les propriétaires de technologies mobiles et sans fil.

D'après un rapport publié par le IBM Center for the Business of Government et des chercheurs d'universités américaines et coréennes, le gouvernement mobile révolutionnera la relation entre le citoyen et l'État ainsi que les processus de travail du personnel des fonctions publiques. En effet, ces technologies offrent une panoplie de nouvelles possibilités. Les technologies sans fil s'avèrent être de puissants outils pour répondre à des situations qui requièrent une intervention immédiate ainsi qu'une communication et une action coordonnées. Elles constituent un atout précieux, surtout pour mener des actions sur le terrain, qui nécessitent des données provenant d'un réseau central, ou encore pour mettre ces données à jour, après la collecte sur place de l'information.

Des administrations gouvernementales expérimentent actuellement le potentiel des technologies sans fil. À titre d'exemple, l'État de la Virginie (États-Unis) rend accessible sa page d'accueil et certains services d'information aux propriétaires d'un téléphone cellulaire et d'un assistant numérique personnel. Des technologies sans fil, combinées à un système GPS, ont également été utilisées comme moyen de transmission de l'information entre différents agents pour combattre un feu de forêt en Californie. Parmi les autres applications possibles des technologies sans fil, on compte la gestion des urgences (la signalisation d'incendies, d'accidents de la route ou de catastrophes naturelles, par des agents ou même des citoyens), la gestion de la sécurité publique (la signalisation de crimes, l'identification de criminels en reliant, par exemple, les autos de police au bureau de police central) et, en santé, la relation avec le patient (la possibilité pour les médecins d'avoir accès au dossier médical lors de visites au chevet d'un patient ou, pour un hôpital, de transmettre des données sur un patient en ambulance). Ces technologies sans fil reliées à Internet pourront également offrir plus de souplesse aux employés de la fonction publique dont le travail nécessite de nombreux déplacements.

Bien sûr, avant de passer aux technologies sans fil, les lacunes de ces technologies devront être éliminées ou, à tout le moins, contrôlées. Comme l'information circule à l'air libre plutôt qu'à l'abri dans le fil de cuivre ou la fibre optique, les communications sans fil restent encore très vulnérables aux intrusions frauduleuses et autres attaques informatiques. L'authentification représentera donc un défi important pour les administrations publiques qui se lanceront dans l'adoption de ces technologies. L'interopérabilité des logiciels utilisés par les appareils sans fil avec les autres réseaux et systèmes d'information des Administrations constitue également un enjeu majeur dans l'implantation de ces technologies.

Malgré les limites des technologies sans fil, il n'en demeure pas moins que les Administrations devront bientôt répondre à la demande des propriétaires de ce type d'appareil. Des bornes sans fil sont déployées dans plusieurs municipalités, dans divers lieux publics (cafés, restaurants, aéroports, universités ou autres). De plus en plus de personnes utilisent ces technologies et un nombre grandissant d'entre elles se branchent à Internet grâce à ces appareils. Au Canada, en 2004, 14 % des adultes canadiens accédaient à Internet au moyen des dispositifs sans fil. C'est ce que révèle l'édition 2004 de l'enquête *The Face of The Web*, présentée en mars 2005. En tout, 171 millions de personnes, dans les 12 pays étudiés ¹, représentant 44 % de la population globale d'internautes, navigueraient sur Internet par l'intermédiaire de technologies sans fil. Malgré le fait que le réseau Internet sans fil n'en est qu'à ses balbutiements, le pourcentage d'internautes sans fil continue de croître : il aurait fait un bond de 29 % entre 2003 et 2004. Une tendance non négligeable qui modifiera certainement la relation entre le gouvernement, les entreprises et les citoyens.

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

Sources : IPSOS-INSIGHT. [Wireless Internet Access Climbs Nearly 30 % in 2004](#), communiqué de presse, mars 2005.

JAE Moon, M. IBM Center for the Business of Government. [From E-Government to M-Government ? Emerging Practices in the Use of Mobile Technology by State Governments](#). George Bush School of Government and Public Service Texas A & M University and Department of Public Administration Korea University, novembre 2004, 39 pages.

MONTANDON, Emily, « [Mobility and the government enterprise](#) », *Government Technology*, 12 mai 2005.





Secteur public : la route vers 2010

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

La division *Economist Intelligence*, du journal *The Economist*, en collaboration avec SAP Global Public Services, s'est intéressée dernièrement aux changements qui devraient être apportés dans les administrations publiques pour les rendre plus efficaces dans les années à venir. Pour cet exercice, près de 800 cadres supérieurs en provenance de 23 pays et travaillant dans le secteur public ont été sondés entre novembre 2004 et janvier 2005. Des idées sur les façons de stimuler le secteur public au cours des cinq prochaines années ont émergé de cette étude. Voici donc les principales d'entre elles :

- **Se concentrer sur la qualité des services offerts aux citoyens** : Près de 90 % des cadres interrogés croient que les attentes des citoyens et des entreprises en tant que consommateurs de services publics seront plus nombreuses d'ici à 2010 : personnalisation accrue et exécution plus rapide et plus précise des services, communications davantage dynamiques, le tout sans coûts additionnels et sans sacrifier la qualité. Les cadres devront donc se tourner vers des solutions qui s'appuient sur les technologies de l'information, former les employés, mettre sur pied des modes de prestation de services dynamiques et élaborer des processus efficaces à moindres coûts.
- **Adaptabilité** : Un des défis majeurs des cadres du secteur public consiste à s'adapter rapidement aux changements. La flexibilité devra caractériser plusieurs domaines d'activité. La modification des façons de fonctionner des organisations sera alors des plus importantes. De plus, les cadres interrogés croient que, au cours des prochaines années, le fait de concentrer leur énergie pour instaurer de nouveaux modèles organisationnels sera plus profitable que l'ajout de nouveaux services ou de nouveaux modes de prestation de services. D'ailleurs, l'amélioration de la qualité des services offerts actuellement s'avère, selon eux, plus prioritaire que le développement de nouveaux services en ligne.
- **Besoin de transparence** : En 2010, les citoyens souhaiteront obtenir plus d'information sur les services qui leur seront offerts et sur la manière dont sera investi l'argent provenant de leurs taxes et impôts. En conséquence, les cadres du secteur public s'attendent à ce que l'information soit davantage accessible aux citoyens. Ils croient également que les citoyens s'attendront de plus en plus à obtenir un retour social et financier sur l'argent investi dans les solutions qui s'appuient sur les TI.
- **Partenariat entre le secteur public et le privé** : Les organisations devront coordonner leurs efforts, non seulement les organismes du secteur public, mais aussi les entreprises du secteur privé lorsque leur expertise sera nécessaire. Les cadres interrogés croient d'ailleurs que s'inspirer des meilleures pratiques du secteur privé représente l'une des façons les plus efficaces d'améliorer la gestion des organisations publiques, d'ici à 2010.
- **Le retour sur l'investissement** : L'utilisation des « dossiers d'affaires » (*business case*) deviendra de plus en plus populaire pour justifier l'investissement à l'intérieur des organisations. Les personnes sondées espèrent également que le retour sur l'investissement du secteur public en technologies de l'information sera éventuellement calculé non seulement au moyen des indicateurs financiers, mais également en mesurant les résultats sociaux et politiques, ainsi que le niveau d'amélioration des services offerts et de l'information transmise. Cela rendra les retours sur l'investissement plus transparents.

Les opinions recueillies montrent donc que les TI sont nécessaires à l'établissement des stratégies de 2010 dans le secteur public. Les résultats révèlent que 67 % des organisations interrogées adopteront les nouvelles technologies principalement pour améliorer la qualité des services qu'ils offrent, alors que l'autre tiers utilisera la technologie pour accroître le nombre de services ou de modes de prestation de services. Enfin, l'habileté d'une organisation à s'approprier de nouveaux modèles d'entreprise et des innovations s'appuyant sur les TI sera l'un des plus grands indicateurs du succès de la transformation du secteur public.

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

Sources :

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT. « [Business 2010 : The public sector, embracing the challenge of change](#) », *The Economist*, avril 2005.

SAP. [Information Technology, the Key to Public Sector Improvement in 2010](#), communiqué de presse, 18 mai 2005.



Les Australiens aussi friands de services publics électroniques que les Québécois

En Australie, en 2004, environ quatre adultes sur dix auraient visité un site Web gouvernemental, des résultats similaires au taux de consultation des sites du gouvernement du Québec par les citoyens au cours d'une année². L'étude menée par l'Administration australienne va beaucoup plus loin : elle analyse en profondeur le recours des citoyens aux divers canaux pour communiquer avec les différents ordres de gouvernements, certains facteurs les poussant à préférer Internet pour obtenir un service public, ainsi que leur satisfaction et leurs attentes à l'égard du gouvernement.

L'essentiel des résultats obtenus et analysés dans le rapport *Australians' Use of and Satisfaction with E-Government Services*, qui se fonde sur deux sondages et quatre groupes de discussions³, se résume en six points.

1- Usages des services publics

Réalisée en 2004, l'étude révèle que 39 % des adultes australiens — la moitié des internautes — ont visité le site d'une des administrations publiques⁴. Pour les Australiens, se présenter en personne à un comptoir de services demeure la façon la plus courante d'interagir avec le gouvernement (52 %). Viennent ensuite le téléphone (26 %) et Internet (15 %), alors que la poste est rarement utilisée. Les adultes australiens sont plus enclins à communiquer par Internet avec le gouvernement central qu'avec les administrations étatiques, territoriales ou locales. De toutes les transactions effectuées par Internet, les trois services les plus souvent consultés s'avèrent la déclaration des taxes et des impôts (16 %), l'évaluation foncière et le paiement des taxes pour un terrain (10 %), l'enregistrement d'une voiture, d'un bateau ou d'un autre véhicule et leur immatriculation (8 %).

2- Portait de l'utilisateur des services publics en ligne

Quel est le profil de l'utilisateur type des services publics en ligne ? Selon les résultats de l'enquête, il s'agit majoritairement d'un homme (57 %), âgé de moins de 50 ans, titulaire d'un diplôme universitaire (65 %), travaillant à temps plein (63 %), le plus souvent en tant que professionnel (19 %), dont le revenu personnel (38 %) et familial (67 %) est de plus de 50 000 \$ US, et qui vit en région urbaine (72 %). Ces données abondent dans le même sens que celles que révèle l'enquête NETgouv 2004 sur l'utilisation, par les citoyens, des services publics en ligne de l'Administration québécoise.

3- Raisons motivant le recours aux services publics électroniques

L'étude relève que les facteurs qui influencent le citoyen dans le choix d'un canal de communication varient selon l'ordre de gouvernement auquel il s'adresse. Par exemple, le citoyen préfère communiquer avec l'Administration fédérale par Internet à cause de la possibilité de consulter le service au-delà des heures normales de bureau, de la rapidité de la consultation et de la simplicité de la procédure. Quand il s'adresse par Internet à une instance publique locale, étatique ou territoriale, c'est davantage pour éviter les files d'attente au comptoir.

4- Barrières à l'utilisation des services publics en ligne

L'ignorance de l'existence des services publics électroniques constitue le principal obstacle à leur consultation par les citoyens australiens. Selon les résultats de l'étude, environ le quart (23 %) des interactions avec le gouvernement par des moyens autres que par Internet s'expliquait par le fait que le citoyen ignorait la disponibilité du service en ligne. Dans les groupes de discussion, des citoyens ont également mentionné la méfiance à l'égard des services en ligne, la peur de transmettre des coordonnées bancaires ou des renseignements personnels sur Internet et le manque de convivialité de la navigation.

5- Satisfaction à l'égard du gouvernement électronique

En général, peu importe le canal de communication choisi, les citoyens australiens se disent satisfaits des services publics obtenus. Toutefois, le degré de satisfaction est supérieur lorsqu'il s'agit d'un service en ligne. Les participants aux groupes de discussions expliquent ce résultat par le fait que les citoyens ont habituellement des attentes moins élevées à l'égard des services sur Internet et sont agréablement surpris lorsqu'ils en font l'essai. À l'opposé, des lacunes ergonomiques ou un contenu insuffisant expliquent le plus souvent l'insatisfaction des citoyens par rapport à des services en ligne.

6- L'avenir du gouvernement en ligne : quelles doivent être les priorités ?

Selon les citoyens australiens, pour encourager l'utilisation des services en ligne, les divers gouvernements devraient avant tout améliorer la convivialité de leurs sites Web, diffuser plus de contenu en ligne et faire connaître davantage les services électroniques. Pour les usagers

actuels du gouvernement électronique, faciliter le repérage des services publics disponibles sur Internet s'avère également primordial. Autre résultat intéressant : la moitié des non-internautes — soit 15 % des adultes australiens — sont d'avis que rien ne pourrait les amener à utiliser les services publics en ligne. Voilà quelques-uns des défis qui attendent les ordres de gouvernement en Australie au cours des prochaines années.

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

Source : AUSTRALIAN GOVERNMENT, Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office. [Australians' Use of and Satisfaction with E-Government Services](#), juin 2005, 61 p.



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

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

Des discussions ont eu lieu et neuf recommandations en sont ressorties :

- 1. Introduire un modèle de gouvernance qui repose sur les TI et qui soit axé sur les résultats :** En mettant sur pied un organisme gouvernemental unique ou un conseil de surveillance pour les TI, les gouverneurs s'assurent que les dépenses en la matière et la gestion suivent une démarche stratégique cohérente et uniforme. Selon les experts interrogés, ce modèle de gouvernance donne lieu à une meilleure surveillance, ce qui permet d'exécuter les projets au bon moment et selon la stratégie élaborée par le gouverneur. Ainsi, les achats en double ou inutiles et les tâches redondantes devraient être chose du passé et faire place à des économies d'échelle.
- 2. Nommer une organisation qui s'occupera de la prise de décisions relatives aux investissements en TI :** Un conseil de fonds d'investissements en TI ou un comité consultatif devrait revoir les procédures d'investissement de l'ensemble des initiatives gouvernementales afin d'en assurer la coordination et la surveillance. L'instauration d'un tel conseil devrait éliminer les achats au « cas par cas » qui se font présentement dans certaines organisations et qui, parfois, sont incompatibles avec d'autres systèmes gouvernementaux.
- 3. Donner le pouvoir à un conseiller de confiance pour assurer le lien entre les technologies et les politiques :** Les gouverneurs doivent pouvoir compter sur un individu, un responsable des TI (*chief information officer*) ou un conseiller d'expérience, qui assumera la tâche de la gestion des TI et exercera son rôle de conseiller en matière de politiques liées aux TI, pour l'ensemble de l'État. Cette personne aura aussi le pouvoir de prendre les décisions nécessaires à l'implantation des solutions envisagées. Évidemment, cet individu doit être bien informé des technologies existantes et de leur potentiel d'utilisation.
- 4. Développer un modèle d'entreprise pour les technologies :** Historiquement, les organismes ont travaillé en silo et leur approche en ce qui concerne les TI était décentralisée. Le rapport de la National Governors Association suggère plutôt aux gouvernements d'adopter le modèle d'entreprise qui regrouperait tous les organismes de l'État. Il n'y aurait alors qu'un seul système de TI commun. Ce système permettrait, entre autres avantages, d'améliorer les prestations de services par la mise en commun des données des organismes, d'éliminer les redondances, de réutiliser certains logiciels, de parfaire les règles en matière de sécurité et de communication pour l'ensemble des activités administratives et enfin de diminuer les coûts par l'accroissement du pouvoir d'achat de l'État.
Il est à noter que l'État du Michigan, par l'adoption d'une telle approche, est en voie d'économiser annuellement entre 50 et 70 millions de dollars. L'État du Minnesota estime épargner 570 millions de dollars d'ici à 2011.
- 5. Utiliser efficacement la puissance des TI pour résoudre les problèmes :** Les TI sont plus efficaces lorsqu'elles sont combinées à des *solutions d'affaires* appropriées qui satisfont aux besoins des citoyens, facilitent l'interaction du gouvernement et des entreprises et améliorent les processus administratifs internes. Les solutions basées sur les TI peuvent être utilisées, par exemple, pour uniformiser ou rationaliser certaines fonctions internes comme la gestion des ressources humaines, les finances ou la formation du personnel.
- 6. Utiliser les TI afin de mieux comprendre et de mieux gérer les fonds fédéraux :** Une des plus importantes utilités des TI consiste à s'en servir pour centraliser le système permettant de suivre, d'analyser et de gérer les fonds fédéraux. Concevoir un système de gestion centralisé pour les subventions reçues par le fédéral permettrait de maximiser les entrées de fonds fédéraux et de minimiser

l'argent qui retourne au gouvernement fédéral.

7. **Améliorer le processus d'achat tout en gardant en tête l'idée d'économiser des sous et d'augmenter les résultats :** Afin de réduire les coûts d'achat de matériel technologique, les États peuvent adopter différentes pratiques (enchères, contrats consolidés, achats en ligne, partenariats à long terme, etc.). Avec ces approches, de nouvelles possibilités apparaissent et permettent de préserver la qualité des achats.
8. **Mettre en commun les données d'information, une priorité :** La mise en commun des données d'information, à tous les niveaux (à l'intérieur de l'État, entre les États, avec les municipalités et avec le gouvernement fédéral), est nécessaire pour accroître l'efficacité dans plusieurs secteurs d'importance comme la sécurité publique, les services aux citoyens ou les services sociaux.
9. **Encourager et influencer les innovations en matière de TI :** Les administrations publiques doivent encourager leurs employés à utiliser des solutions basées sur les TI afin de toujours garder le gouvernement sur la bonne voie. Elles peuvent, notamment, susciter les innovations en mettant sur pied des groupes de discussion sur le sujet.

En terminant, les États qui réussiront à mettre en place les actions énumérées ci-dessus devraient épargner de l'argent, servir plus efficacement les citoyens et les entreprises, obtenir de meilleurs rendements, mieux collaborer entre eux tout en suivant un processus décisionnel mieux adapté.

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

Source : NATIONAL GOVERNORS ASSOCIATION CENTER FOR BEST PRACTICES. [The View from the IT Industry - What States Can Do to Improve Government Efficiency and Service Delivery](#), juin 2005.

-
1. Le Brésil, le Canada, la Chine urbaine, la France, l'Allemagne, l'Inde urbaine, le Japon, le Mexique urbain, la Russie urbaine, la Corée du Sud, le Royaume-Uni, les États-Unis d'Amérique. [Retour au texte](#)
 2. Tiré de NETgouv 2004. Voir à ce sujet l'article « [NETGouv 2004 : Que pensent les entreprises et les citoyens québécois des services offerts en ligne par leur gouvernement?](#) » de l'édition d'octobre 2004 du bulletin e-Veille qui résume les principaux résultats. [Retour au texte](#)
 3. Réalisée en 2004, l'étude comporte deux volets. D'abord, deux sondages ont été conduits : un sondage aléatoire national auprès de 3800 adultes a permis de décrire l'usage relativement aux services publics en ligne et un autre, auprès de 2000 usagers de services gouvernementaux, avait pour but de mesurer la satisfaction par rapport aux services publics en ligne. Par la suite, quatre groupes de discussion ont été tenus. Ce deuxième volet de l'étude, de type qualitatif, avait pour objet de définir les facteurs motivant le recours aux services publics en ligne et les facteurs déterminant le choix d'un canal de communication avec le gouvernement. [Retour au texte](#)
 4. L'Australie est divisée en six États et plusieurs territoires. Elle comprend un gouvernement fédéral central, des gouvernements étatiques et territoriaux ainsi que des gouvernements locaux. [Retour au texte](#)



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

 Québec

©[Gouvernement du Québec, 2005](#)