

**Bibliothèque  
et Archives  
nationales**

**Québec**



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 4 mars 2009.

Section du dépôt légal

## Bulletin d'information e-Veille: Août 2007

- [Huitième conférence internationale de la recherche sur le gouvernement électronique](#)
- [Justifier les dépenses du gouvernement électronique : un modèle d'analyse du rendement de l'investissement](#)
- [Le gouvernement électronique permet aux familles monoparentales d'obtenir le paiement de la pension alimentaire à laquelle elles ont droit](#)
- [Pourquoi les citoyens choisissent un canal plutôt qu'un autre : les facteurs déterminant le choix du moyen de communication avec l'Administration](#)
- [Viser l'inclusion numérique des non-utilisateurs d'Internet : des stratégies efficaces inspirées des États-Unis et du Royaume-Uni](#)
- [Seattle : une administration municipale des plus audacieuses passe aux technologies mobiles](#)
- [Échanges d'information entre administrations publiques \(G2G\) dans un contexte chinois : une étude de cas](#)

### Huitième conférence internationale de la recherche sur le gouvernement électronique

Du 20 au 23 mai 2007, à Philadelphie en Pennsylvanie, se tenait l'[International Conference on Digital Government Research](#), organisée par la [Digital Government Society of North America](#).

Chaque année, cet événement réunit des chercheurs et des praticiens de partout dans le monde qui présentent leurs réalisations et leurs analyses du gouvernement en ligne. C'est sous la forme de conférences, de tables rondes, de présentations techniques, d'affiches et d'ateliers que tous peuvent échanger leurs avis sur les aspects informatiques, sociaux, politiques, psychologiques et administratifs dans ce domaine. En outre, les initiatives mettant en scène divers partenaires provenant de différents milieux sont mises en vedette.

Pour faire suite à la publication récente des [actes de cette conférence](#), cette édition du bulletin e-Veille porte donc sur certains résultats de recherches qui ont été dévoilés lors de cet événement.

### À propos de la Digital Government Society of North America

Fondée en 2006, la Digital Government Society of North America est multidisciplinaire. Elle réunit ainsi des professionnels de la fonction publique, des gestionnaires, des chercheurs, des professeurs, des étudiants et toute autre personne qui s'intéresse au développement des

#### Recherche



#### Communiqués

#### Publications

#### Centre de services partagés du Québec

#### Services Québec

#### Société immobilière du Québec

DES QUESTIONS?

e-Veille

Sur Internet,  
protéger  
son identité...  
C'est essentiel !

Sécurité  
routière  
2007

gouvernements électroniques. Financée par le programme de recherche sur le gouvernement en ligne de la US National Science Foundation, cette société offre l'occasion à ses membres de faire diverses études sur des questions conjuguant les technologies, l'innovation, l'information, les processus démocratiques et l'administration publique. Elle encourage fortement ses membres à réaliser des recherches multidisciplinaires et interdisciplinaires. Elle les incite aux échanges entre les chercheurs et les praticiens, ainsi qu'entre divers niveaux de gouvernements (local, régional, national, international). Le comité directeur de la société se compose de Sharon Dawes, présidente du Center for Technology in Government, ainsi que d'Eduard Hovy, président désigné, de Valerie Gregg, secrétaire, et d'Yigal Arens, trésorier, tous trois de l'University of Southern California.

La prochaine conférence internationale de la Digital Government Society of North America aura lieu à [Montréal du 19 au 22 mai 2008](#). Il s'agit de la neuvième édition de cet événement annuel et de la première à se tenir à l'extérieur des États-Unis. Le [CEFRIQ](#) participera à l'organisation de cet événement.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIQ

### **Justifier les dépenses du gouvernement électronique : un modèle d'analyse du rendement de l'investissement**

À une époque de compressions budgétaires, les administrations publiques doivent justifier toute dépense et démontrer les retombées des projets financés à partir des fonds publics. Les investissements dans les TI n'échappent pas à cette obligation. Pour mieux les outiller à cet égard, le Center for Technology in Government (CTG) a fait, en collaboration avec la firme informatique SAP, une recherche ayant pour objet d'élaborer un modèle de calcul du rendement de l'investissement dans un gouvernement électronique. Cinq cas d'implantation de TI dans des administrations d'Amérique du nord, d'Autriche et d'Israël ont été analysés. Les résultats de cette étude fournissent des outils fort intéressants aux chercheurs et aux décideurs qui souhaitent mieux comprendre, mieux calculer et mieux communiquer les coûts et les bénéfices des investissements en TI dans les administrations publiques.

Le projet de recherche a été amorcé en 2005 par la tenue d'une rencontre de travail de 20 experts du gouvernement électronique. Ceux-ci se sont penchés sur les aspects à considérer pour le calcul du rendement sur le capital investi en TI dans le secteur public. Des représentants d'organismes renommés dans le domaine, tels qu'Accenture, SAP, Gartner Research, Cisco Systems, la John F. Kennedy School of Government de l'Université Harvard, ont pris part aux discussions, de même que des praticiens provenant de ministères et d'organismes publics d'Europe et d'Amérique du Nord. Leurs travaux leur ont permis de dégager les éléments clés du calcul du rendement des TI dans le secteur public, éléments qui ont permis au CTG d'entreprendre la deuxième phase de sa démarche.

Dans un deuxième temps, le CTG a entrepris, en collaboration avec la SAP, l'étude de cinq initiatives d'implantation de TI dans le secteur public, dans divers pays

1. En Autriche : la mise en place par le gouvernement

fédéral autrichien d'un système intégré de gestion (ERP) qui sert à budgétiser les comptes et à en faire le suivi.

2. Aux États-Unis : l'implémentation d'un système intégré de gestion (ERP) dans l'Administration de la Pennsylvanie.
3. En Israël : le projet Merkava qui consiste à déployer un système intégré de gestion (ERP) pour restructurer les finances, la logistique et la gestion des ressources humaines à l'intérieur de l'Administration.
4. Au Canada : un service multicanal et de type guichet unique pour les citoyens, instauré par le gouvernement du Nouveau-Brunswick.
5. Aux États-Unis : la mise sur pied, par l'État de Washington, d'un système informatisé d'archivage des données et de documents ayant une valeur historique ou juridique.

Ces cas ont été analysés de janvier à avril 2006<sup>1</sup>. L'analyse a permis aux partenaires d'élaborer un modèle de calcul du rendement sur le capital investi, qui met l'accent sur les bénéfices pour la population plutôt que pour l'Administration.

### Six éléments à considérer

Les effets du gouvernement électronique sur le citoyen ou l'entreprise, qui ont été dégagés de l'analyse des cas et de la rencontre des experts sont de six types :

- Financier : l'impact sur les revenus publics réels ou anticipés, les valeurs de l'actif, les dettes, les régimes d'indemnités et les autres aspects touchant la richesse et les risques économiques.
- Politique : l'impact sur l'influence que les citoyens et les entreprises peuvent exercer sur les décisions et les actions du gouvernement, sur leur rôle dans les affaires politiques, etc.
- Social : l'impact sur les familles et les relations communautaires, sur la mobilité sociale, le statut social, etc.
- Stratégique : l'impact sur les avantages et les possibilités économiques et politiques, l'innovation, la planification, etc.
- Idéologique : l'impact sur les croyances, l'alignement des actions, des politiques, des avantages sociaux mis en œuvre par les administrations publiques, sur les croyances, la morale et l'éthique, etc.
- Fonction de gérance : les obligations de préservation, de sauvegarde et de bonne gestion du patrimoine, l'obligation de produire des bénéfices pour le compte des citoyens et des entreprises, etc.

À partir de ces éléments, un modèle de calcul a été conçu. Il illustre les mécanismes par lesquels les investissements dans les TI génèrent des bénéfices publics. Son degré de généralité moyennement élevé permet de l'utiliser dans divers contextes et de l'adapter aux particularités d'une situation. Il constitue un outil de base de la planification, auquel il faudra adjoindre des outils de mesure pour calculer de façon plus précise les coûts et les bénéfices. Une description plus détaillée du modèle est présentée dans le rapport [Advancing Return on Investment Analysis for Government IT : A Public Value Framework](#), paru en octobre 2006.

Les travaux du CTG et de la SAP ajoutent de nouvelles dimensions au calcul du rendement sur le capital investi en matière de TI dans les administrations publiques. Bien qu'il soit difficile d'évaluer tous les bénéfices que peut entraîner le gouvernement électronique, le modèle développé rend compte d'un aspect fort pertinent et intéressant : les retombées des investissements dans les TI, pour les citoyens et les entreprises. Voilà une piste qui, espérons-le, saura apporter du renouveau dans les bilans des gouvernements en ligne.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Sources :

CRESSWELL, Anthony M., Theresa PARDO, G. Brian BURKE et Lucy DADAYAN. University of Albany, Albany, NY. « [Advancing return on investment analysis for government information technology](#) », *Proceedings of the 8<sup>th</sup> annual international conference on Digital government research : bridging disciplines & domains*, Philadelphie, Pennsylvanie, 2007.

\*L'accès à ce document requiert une inscription gratuite au site de l'Association for Computing Machinery.

CRESSWELL, Anthony M., G. Brian BURKE et Theresa PARDO. Center for Technology in Government, Albany, NY. [Advancing Return on Investment Analysis for Government IT : A Public Value Framework](#), document technique, 2006, 43 p.



## **Le gouvernement électronique permet aux familles monoparentales d'obtenir le paiement de la pension alimentaire à laquelle elles ont droit**

Aux États-Unis, plus de la moitié des enfants vivent avec un seul parent, habituellement la mère. De plus, un enfant qui vit dans ces conditions est quatre fois plus exposé au risque de la pauvreté qu'un autre qui vit avec ses deux parents biologiques. En outre, la proportion de jeunes vivant dans la pauvreté a crû constamment au cours des dernières décennies, tout comme le nombre de familles monoparentales. Dans ces circonstances, la pension alimentaire destinée aux enfants s'avère essentielle.

Pour faciliter l'établissement des liens de paternité, la collecte d'argent auprès du parent fautif et le transfert au parent ayant la garde de l'enfant, bref pour améliorer le système de pension alimentaire destiné aux enfants, les gouvernements américains, fédéral et d'État, ont investi de grosses sommes et beaucoup de temps. Le gouvernement électronique s'est avéré une des solutions. Jeongsoo Kim, doctorante à l'University of California de Berkeley, a analysé l'impact d'un système d'information automatisé, le *Automated Information System*, sur le paiement de la pension alimentaire par les mauvais payeurs.

### **Description du système**

Le système d'information automatisé a plusieurs composantes, dont le *Federal Parent Locator Service*, implanté en 1998, ce service a permis de collecter plus de 20 milliards de dollars en paiement. Il a d'ailleurs été choisi en 2003 comme l'un des meilleurs projets en matière de gouvernement en ligne, ce qui lui a valu le prix *Excellence Gov Award*.

Puisque le système s'appuie sur un partenariat des États américains et du gouvernement fédéral, les différents liens établis entre les bases de données contribuent à améliorer le service. Un répertoire permet, notamment, de savoir rapidement si un parent a trouvé un emploi ou s'il en a changé.

Ainsi, l'État de l'Illinois est en étroite relation avec le service postal américain, ce qui favorise la mise à jour automatique des adresses des bénéficiaires et évite les retours de chèques. Du côté de Washington, un lien a été créé avec le *Department of Motor Vehicles* afin de suspendre automatiquement le permis de conduire des parents délinquants, ce qui a permis d'augmenter de 50 millions par année la somme perçue pour les enfants.

D'autres ont développé des services en ligne pour le public. Par exemple, au Nouveau-Mexique, une base de données donne aux bénéficiaires la possibilité de voir l'historique des paiements, de mettre à jour leur adresse, de demander l'adresse de l'autre parent et d'effectuer des paiements en ligne. Au total, 37 États offrent le dépôt direct en ligne. Toutes ces mesures contribuent à rendre des services plus efficaces à un plus grand nombre de familles.

### Impact du système

Au moyen de bases de données couvrant la période de 2000 à 2005 et fournies par le *U.S. Census Bureau* et par le *U.S. Department of Health & Human Services*, M<sup>me</sup> Kim a cherché à déterminer l'impact des technologies de l'information sur le paiement de la pension alimentaire destinée aux enfants. Sa recherche avait pour objet de répondre à la question suivante : « Est-ce que le système d'information automatisé a un effet positif sur les applications de soutien aux enfants ? ». Ses résultats s'appuient sur la probabilité de recevoir une allocation et sur le montant reçu par le parent ayant la garde de l'enfant.

Comme dans tout bon protocole de recherche, Jeongsoo Kim s'est fixé des hypothèses de départ :

1. Le système d'information automatisé a un impact positif sur la probabilité de recevoir une allocation tout comme sur les paiements reçus par la mère.
2. Le système affecte différemment les mères non mariées et celles qui sont déjà mariées : les mères non mariées sont plus pénalisées que les autres, principalement parce qu'il est plus difficile d'établir la paternité de l'enfant.

Pour vérifier ses hypothèses, elle s'est servie d'un outil statistique, la régression logistique. Les résultats lui permettent d'arriver à la conclusion qu'il existe une association positive entre le système d'information automatisé et la probabilité qu'une mère reçoive une pension alimentaire d'un père absent.

Parmi les mères qui reçoivent une pension alimentaire, celles qui habitent un État où le système a été adopté, reçoivent en moyenne 192 \$ par année de plus que les mères qui ne sont pas servies par un tel système, toutes choses étant égales.

Pour la seconde hypothèse, l'analyse statistique indique que le système affecte le montant de la pension reçue par les femmes mariées et par les femmes non mariées, mais elle ne permet pas de confirmer hors de tout doute que les femmes mariées sont avantagées par rapport aux autres.

L'étude a aussi montré que le nombre d'enfants à charge affecte l'aide reçue. Ainsi, chaque enfant additionnel ajouterait en moyenne 85 \$ à la pension reçue par les mères qui ne bénéficient pas de l'aide sociale. Aussi, les femmes non mariées recevraient en moyenne 1243 \$ par année de moins que les autres mères. Plusieurs facteurs expliqueraient cette situation : il est plus long pour les mères qui n'ont jamais été mariées de prouver qui est le père de l'enfant ; de plus, les

mères qui n'ont jamais été mariées seraient généralement moins éduquées que les autres et ce phénomène serait associé à la capacité de paiement du père de l'enfant.

## Conclusion

Les recherches de cette doctorante confirment donc l'efficacité du système d'information automatisé ainsi que du partenariat des administrations publiques, la hausse des montants de pension alimentaire étant obtenue après sa mise en place. L'implantation d'un tel système remplit donc sa mission, c'est-à-dire de rendre aux familles monoparentales les sommes auxquelles elles ont droit. Reste à savoir si d'autres pays emboîteront le pas et se concentreront à ce point pour traquer les parents mauvais payeurs.

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

Sources :

JEONGSOO, Kim. University of California, Berkeley, Californie. « [The impact of e-government on child support enforcement policy outcomes](#) », *Proceedings of the 8<sup>th</sup> annual international conference on Digital government research : bridging disciplines & domains*, Philadelphie, Pennsylvanie, 2007.

\*L'accès à ce document requiert une inscription gratuite au site de l'Association for Computing Machinery.



## Pourquoi les citoyens choisissent un canal plutôt qu'un autre : les facteurs déterminant le choix du moyen de communication avec l'Administration

Internet devait devenir le canal de communication le plus populaire auprès des citoyens et même mener à la disparition de certains modes de transaction avec les Administrations. C'est ce que prédisaient les experts à la fin des années 90. On s'aperçoit aujourd'hui que la prestation de services aux citoyens continue de se faire sous diverses formes, que ce soit par la poste, par téléphone ou au comptoir, et qu'Internet s'ajoute à cette liste. C'est ce que constatèrent Willem Pieterse et Jan van Dijk, chercheurs à l'Université de Twente aux Pays-Bas, en analysant près de cinquante recherches scientifiques portant sur le sujet. Afin de mieux comprendre les facteurs qui déterminent le choix d'un canal pour traiter avec les administrations publiques, les chercheurs ont mené une étude auprès de citoyens de leur pays.

Selon Pieterse et van Dijk, une variété d'études se sont penchées sur les facteurs pouvant influencer sur le choix d'un canal pour traiter avec l'Administration. Toutefois, aucune n'a permis de comparer des variables portant à la fois sur le canal, la personne, la tâche et le contexte. C'est donc pour pallier ce manque que les chercheurs néerlandais ont entrepris une étude qualitative exploratoire, basée sur cinq groupes de discussions — composés de 7 à 9 répondants chacun — et sur 18 entrevues semi-dirigées. L'échantillon a été constitué à partir de bases de données de sondage et du recensement de la population. Il se composait d'adultes âgés de 18 à 82 ans. Les rencontres se sont tenues dans diverses régions du pays.

## Résultats : six catégories de déterminants, deux lignes de conduite

À partir d'une analyse inductive<sup>2</sup> des propos entièrement retranscrits, les chercheurs ont dressé une liste de déterminants du choix d'un canal pour traiter avec une

administration publique. Ils les ont ensuite regroupés en catégories. Un logiciel d'analyse de contenu, appelé Freemind, a été utilisé pour ce faire. Au cours d'échanges avec un groupe de chercheurs, l'analyse effectuée par Pieterse et van Dijk a été validée et le nombre de catégories de déterminants a été réduit à six :

- **Habitude** : Selon les résultats de l'étude, les citoyens adoptent une certaine routine dans leurs rapports avec l'Administration. Par exemple, certains ont affirmé utiliser Internet d'abord, puis le téléphone s'ils ne trouvent pas la réponse à leur question. D'autres utilisent toujours le même canal, tout simplement par habitude.
- **Caractéristiques du canal** : La vitesse d'obtention d'une réponse par un canal, la facilité d'utilisation, le service personnalisé, ainsi que les aspects tangibles et officiels constituent des facteurs qui jouent sur le choix du citoyen.
- **Caractéristiques de la tâche** : En général, les citoyens préfèrent un canal plus personnalisé pour effectuer des opérations complexes et ambiguës. Par exemple, si un citoyen doute que les renseignements lus sur Internet s'appliquent à son cas, il poursuivra sa démarche auprès d'un agent (par téléphone ou en personne).
- **Contraintes et circonstances** : L'accessibilité du canal peut aussi affecter le choix du moyen de communication avec l'Administration. De plus, l'émotion entourant le besoin d'interaction avec l'Administration influencerait la sélection du canal. Par exemple, un citoyen en colère préfère parler directement à un agent pour lui faire part de ses commentaires.
- **Expériences antérieures** : Selon les propos recueillis, les expériences positives ou négatives vécues par rapport à un mode de communication avec l'Administration ont un impact majeur, par la suite, sur la sélection d'un canal.
- **Caractéristiques personnelles** : Enfin, les caractéristiques du citoyen influent également sur le choix d'un canal. Par exemple, les citoyens plus âgés, moins scolarisés et qui n'ont pas accès à Internet haute vitesse optent moins pour ce canal. Les traits de personnalité peuvent aussi amener une personne à préférer des contacts humains directs et une autre à chercher son information de façon autonome et anonyme.

Quelles conclusions peut-on tirer de ces résultats ?

Les chercheurs dégagent deux lignes de conduite suivies par les citoyens dans leur choix d'un canal :

1. En premier lieu, les citoyens choisissent leur canal de communication selon leurs habitudes, leur routine.
2. Toutefois, quand la complexité et l'ambiguïté de la tâche augmentent, la sélection d'un canal se fera suivant les caractéristiques du canal et de la tâche à effectuer.

Les chercheurs notent également que les habitudes ainsi que la perception d'un canal et d'une tâche semblent largement commandées par les expériences antérieures.

De ces conclusions, on retient que le moyen préféré pour traiter avec l'Administration dépend de multiples facteurs. Les

administrations publiques doivent donc opter pour un service multicanal intégré plutôt que d'espérer abolir certains modes de communication avec le citoyen. Bien que les résultats de cette étude ne peuvent s'étendre à une population — car ils ne sont pas statistiquement représentatifs — l'étude ouvre de nouveaux horizons de recherche sur le sujet, que ce soit pour mesurer l'influence des déterminants sur une population représentative ou pour vérifier si les résultats obtenus sont transférables dans d'autres pays.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau en Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Sources :

PIETERSON, Willem et Jan VAN DIJK. University of Twente (Enschede, Netherlands). « [Channel choice determinants: an exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts](#) », *Proceedings of the 8<sup>th</sup> annual international conference on Digital government research: bridging disciplines & domains*, Philadelphie, Pennsylvanie, 2007, p. 173-182.



## **Viser l'inclusion numérique des non-utilisateurs d'Internet : des stratégies efficaces inspirées des États-Unis et du Royaume-Uni**

De récentes études révèlent un état d'avancement fulgurant des gouvernements électroniques occidentaux. Le plus récent classement des administrations publiques en ligne, lancé par Accenture en juin 2007, positionne les États-Unis et le Royaume-Uni respectivement aux 3<sup>e</sup> et 9<sup>e</sup> rangs. Malgré cette offre, le vaste territoire desservi par Internet et des taux d'internautes élevés, certains groupes n'adhèrent toujours pas au gouvernement en ligne. Les aînés, les moins instruits, les plus pauvres et les personnes ayant une déficience s'avèrent moins enclins à utiliser les services publics électroniques. Pourtant, ces mêmes personnes constituent les plus grands usagers des services publics.

Conscientes de cette situation, les administrations britanniques et américaines ont usé de diverses stratégies pour renverser le phénomène. Programmes, politiques, projets spéciaux, initiatives intégrant les divers niveaux de gouvernements, tous ces moyens ont été tentés. Lesquels ont réellement porté des fruits ? Doria Pilling, du Rehabilitation Resource Centre de la City University de Londres, et Heike Booeltzig, de l'Institute for Community Inclusion de l'University of Massachusetts à Boston, ont voulu trouver réponse à cette question.

### **Études de cas**

Une première recherche sur Internet, à l'aide de critères préétablis, a permis aux chercheurs de trouver 20 initiatives dans chaque pays qui représentaient un intérêt pour leur analyse. S'appuyant sur une grille de sélection de cas plus détaillés, 12 des 40 initiatives ont été retenus, soit 6 pour chaque pays. L'information sur ces douze cas a été recueillie à l'aide d'une recherche documentaire et d'entrevues semi-dirigées avec les responsables de ces projets. Un texte descriptif de 5 à 6 pages a été rédigé pour chacune des douze initiatives sélectionnées. Des critères de sélection des pratiques exemplaires ont ensuite été élaborés en collaboration avec un groupe d'experts. Enfin, d'après ces nouveaux critères, trois cas par pays ont été retenus pour être analysés en profondeur :

--	--

Royaume-Uni	États-Unis
CareOnLine, Leicestershire	eRutherford County, Rutherford, Caroline du Nord
Leicestershire Disability Information Network, Leicestershire	Foundation for Successful Solutions-Project T.E.C.H., Los Angeles, Californie
Leeds Library IT Learning, Leeds	Computers for Homebound and Isolated Persons (CHIPS) Program, Knoxville, Tennessee

Les points obtenus à l'évaluation, mais aussi le souci de présenter une variété d'initiatives et de stratégies, ont guidé ce choix. Pour chacun des cas, de 2 à 3 gestionnaires du projet ont été interrogés, en plus de 4 à 5 bénéficiaires antérieurs ou actuels de l'initiative.

### Résultats : cinq stratégies gagnantes reconnues

L'étude des cas sélectionnés a permis de dégager cinq stratégies gagnantes qui ont eu des répercussions réelles sur l'inclusion numérique de groupes marginalisés. Ces stratégies ont pour cible d'enrayer les différents problèmes identifiés :

**1. La méconnaissance des bénéficiaires d'Internet et du gouvernement en ligne**

Pour pallier cette méconnaissance, la Leeds Library, au Royaume-Uni, fait valoir, dans sa publicité et à l'intérieur des groupes de lecture qu'elle organise, les possibilités offertes par Internet et par les sites gouvernementaux. Pour susciter l'intérêt des parents pour la consultation des sites des administrations publiques, le personnel leur montre, entre autres, comment accéder aux rapports d'évaluation des écoles de l'inspecteur ([Ofsted](#)). Il leur propose également des séances de formation à Internet et aux services de Direct.gov, le portail du Royaume-Uni.

**2. L'intérêt limité pour Internet et le manque de motivation pour l'utiliser**

Prendre pour point de départ un sujet qui tient à cœur au groupe ciblé peut être une stratégie fort efficace en vue de susciter l'intérêt pour l'utilisation d'Internet. C'est le pari qu'ont fait, entre autres, les intervenants du programme CHIPS : pour accrocher les personnes âgées, ils ont mis sur pied des séances de formation leur apprenant à communiquer avec leurs petits-enfants par l'intermédiaire d'Internet.

**3. L'accès restreint à Internet et au gouvernement en ligne**

Devant les difficultés qu'éprouvent les personnes pauvres, âgées ou vivant dans des milieux ruraux, à accéder à un ordinateur et à Internet, les programmes CHIPS et CareOnLine ont été instaurés pour leur fournir gracieusement un ordinateur. De plus, CHIPS défraie ces personnes pour les coûts d'une connexion Internet pendant 6 mois, alors que CareOnLine offre une connexion gratuite pendant 2 ans. D'autres initiatives visent à donner l'accès sans frais à Internet et à l'ordinateur.

**4. Les compétences limitées en informatique et dans l'utilisation d'Internet**

À titre d'exemple, le projet T.E.C.H., en plus d'offrir une variété de séances de formation à Internet et à l'ordinateur, utilise une stratégie innovatrice pour s'assurer que tous tirent profit d'Internet : ils invitent les

participants à *réseauter* sur le Net. Ainsi, les apprentis mettent en pratique leurs acquis tout en socialisant et en s'entraînant.

#### 5. Les lacunes quant à l'accessibilité et la convivialité d'Internet et des services publics électroniques

Les personnes ayant divers types de déficiences peuvent avoir de la difficulté à utiliser Internet et l'ordinateur, et à naviguer dans les sites gouvernementaux. Pour les aider à consulter Internet, le Leicestershire Disability Information Network met à leur disposition des équipements et des logiciels informatiques adaptés à leur situation. Un CD-ROM a été développé pour former ces personnes à la navigation dans Internet à domicile.

La plupart des projets répertoriés utilisent une combinaison de stratégies pour atteindre les objectifs. À cet égard, eRutherford — un comité formé de citoyens bénévoles — s'avère un cas exemplaire. En effet, ce groupe de citoyens s'est notamment engagé dans le déploiement d'Internet sur le territoire, a développé des séances de formation à Internet pour analphabètes et conçu des sites Web plus accessibles à tous.

Bien des pays visent à l'inclusion numérique de groupes marginalisés. Espérons qu'ils sauront user de ces diverses stratégies pour éliminer le fossé qui se creuse entre technoriches et technopauvres !

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Sources :

ACCENTURE. [Leadership in customer service : delivering on the promise](#), 2007, 125 p.

ACCENTURE. « [Singapore, Canada and United States Rated Best in Delivering on Promise of Government Customer Service, Accenture Report Finds](#) », communiqué de presse, 18 juin 2007.

PILLING, Doria, City University London et Heike BOELTZIG, University of Massachusetts Boston. [Moving toward e-government : effective strategies for increasing access and use of the internet among non-internet users in the U.S. and U.K.](#), *Proceedings of the 8<sup>th</sup> annual international conference on Digital government research : bridging disciplines & domains*, Philadelphie, Pennsylvanie, 2007.

\*L'accès à ce document requiert une inscription gratuite au site de l'Association for Computing Machinery.



### Seattle : une administration municipale des plus audacieuses passe aux technologies mobiles

Dès 2001, l'Administration de Seattle a lancé le projet pilote *GoMobile* qui proposait des technologies mobiles à connexion sans fil à certains travailleurs pour l'exécution de leurs tâches quotidiennes. Grâce à son succès, le projet, d'abord circonscrit à un service public, a rapidement pris de l'ampleur. C'est précisément le sujet du déploiement de *GoMobile* au sein d'une administration locale et municipale qu'ont étudié les chercheurs Scholl, Fidel, Liu et Unsworth de l'Université de Washington à Seattle.

#### La petite histoire de *GoMobile*

*GoMobile* a été déployé au sein des services publics de Seattle, exclusivement à la Division des opérations d'aqueduc. La technologie retenue par les autorités de la ville pour

soutenir les opérations internes de logistique et le système de gestion des éléments d'actif était MAXIMO® d'IBM. Ce projet pilote visait les équipes de travailleurs sur le terrain et les superviseurs. Il avait quatre objectifs : la supervision directe sur le terrain des travailleurs et de leurs tâches, l'amélioration de la capacité de prendre des décisions sur le terrain, la possibilité d'obtenir des données de qualité sur le travail effectué et l'amélioration de l'information provenant des équipes de travail.

Principalement, ce déploiement technologique visait l'amélioration de la productivité et de l'efficacité, la réduction des coûts d'exploitation, une plus grande disponibilité de l'information et plus d'inspiration pour les travailleurs. En 2005, compte tenu des retombées positives du projet concernant l'aide à la gestion des équipements, la mise à jour de l'information et les requêtes de planification du travail et du matériel, les autorités ont étendu *GoMobile* à d'autres divisions des services publics.

### Une recherche axée sur les travailleurs

Plutôt que de centrer leur recherche sur la technologie, les chercheurs ont privilégié l'analyse du travail et des travailleurs. En fait, l'étude intitulée *Mobile government fieldwork: a preliminary study of technological, organizational, and social challenges* a pour objectif l'élaboration d'un modèle qui permette de déterminer les préalables technologiques et organisationnels nécessaires pour implanter efficacement des technologies mobiles à connexion sans fil, dans une administration locale. Les questions de recherche proposées sont les suivantes : Quelles sont les contraintes de la réalisation du travail et comment les technologies mobiles à connexion sans fil influent-elles sur ces contraintes,

1. dans la perspective des tâches et du travail ?
2. dans une perspective organisationnelle ?
3. dans une perspective sociale (réseautage) ?
4. dans la perspective des acteurs ?

Pour effectuer cette recherche, des entrevues, l'observation sur le terrain et l'analyse de documents, sur papier et électroniques, ont été nécessaires. Le cadre d'analyse privilégié par les chercheurs correspond à une utilisation simultanée du modèle Orlikowski-Robey et de la *Cognitive Work Analysis*. L'échantillon analysé s'est limité à la Division de drainage et des eaux usées. Enfin, les auteurs ont indiqué que le nombre de cas utilisés pour tirer leurs conclusions est relativement restreint (20 % des données disponibles). Ainsi, ces résultats préliminaires ne sont pas exhaustifs.

### Un succès attribuable aux travailleurs

Pour chacune des questions posées, les chercheurs ont trouvé des pistes de réponse en ce qui concerne les obstacles rencontrés au sein de la Division de drainage et des eaux usées lors de l'implantation des technologies mobiles à connexion sans fil. Pour ce qui est du travail, les technologies implantées proposent une structure de gestion standardisée et peu flexible des tâches, ce qui cadre peu avec la réalité complexe et variable des travailleurs. Quant à la perspective organisationnelle, il semble que les nombreux et récents mouvements de personnel dans la Division entraînent une rupture de la routine et des procédures difficilement conciliables avec l'implantation des nouveaux outils technologiques. Sur le plan social, l'introduction d'une structure formelle liée à l'arrivée des technologies mobiles sans fil a créé des tensions par opposition au fonctionnement informel qui

existait auparavant dans la Division. Enfin, pour ce qui est de la perspective des acteurs, les travailleurs sur le terrain et les chefs d'équipe semblent fiers de leur travail et s'empressent d'introduire les technologies mobiles sans fil dans leurs tâches afin d'améliorer la qualité de leur travail.

Bref, il semble que l'introduction de technologies mobiles à connexion sans fil pose un plus grand défi que l'implantation et l'adoption de technologies de l'information moins complexes. Les observations actuelles laissent supposer que l'implication des acteurs humains est essentielle au succès d'un tel projet et que le transfert d'une division à une autre d'un projet couronné de succès n'est pas garant de retombées positives.

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

FIDEL, Raya, Hans J. Jochen SCHOLL, Shuhua Monica LIU, Kristene UNSWORTH. University of Washington, Seattle. « [Mobile government fieldwork : a preliminary study of technological, organizational, and social challenges](#) », *Proceedings of the 8<sup>th</sup> annual international conference on Digital government research : bridging disciplines & domains*, Philadelphie, Pennsylvanie, 2007, p. 131-139.

\*L'accès à ce document requiert une inscription gratuite au site de l'Association for Computing Machinery.



## **Échanges d'information entre administrations publiques (G2G) dans un contexte chinois : une étude de cas**

De plus en plus d'initiatives de collaboration entre ministères et organismes ou entre niveaux de gouvernements, s'appuient sur les TI. Le projet canadien PerLE<sup>3</sup>, ainsi que le New York State-Local Internet Gateway Prototype Project comptent parmi les cas exemplaires à ce titre<sup>4</sup>. Bien que maintes études sur le sujet aient été publiées, la majeure partie d'entre elles proviennent de l'Occident, plus principalement du continent nord-américain. Les difficultés éprouvées par les administrations occidentales sont-elles transposables à la Chine ? C'est ce que Fan Jing, doctorant, et Zhang Pengzhu, professeur de la Shanghai Jiao Tong University, ont voulu savoir en effectuant deux études de cas en sol chinois.

Des ouvrages et des articles scientifiques consultés par Jing et Pengzhu, il ressort que quatre facteurs peuvent exercer une influence sur l'engagement d'une organisation à partager de l'information dans un projet intergouvernemental basé sur les TI :

1. Les pressions organisationnelles externes, telles que le cadre juridique et les normes informatiques propres à chacune des organisations ;
2. Les facteurs liés à la relation entre organisations : le degré de confiance, les réseaux sociaux, l'alignement des objectifs du projet sur ceux des organisations participantes, etc. ;
3. Le degré de maturité de chaque organisation participante à l'égard du partage de l'information, que ce soit à propos des normes de sécurité de l'information, du degré d'informatisation ou de l'appui de la haute direction ;
4. La perception des bénéfices obtenus grâce au partenariat, c'est-à-dire le bilan des gains et des pertes à la suite de la participation à un tel projet.

Afin de vérifier si les mêmes facteurs exercent une influence, dans un contexte chinois, Jing et Pengzhu ont étudié deux cas mettant en scène des agences gouvernementales qui interviennent auprès des entreprises.

■ **Système d'information des entreprises d'un district de Shanghai :**

Ce projet visait à mettre en commun les données dont disposent les agences sur les activités commerciales afin de prévenir des fraudes, notamment l'évasion fiscale. Le système, implanté en 2005, permet de conserver et de partager diverses données sur les entreprises, dont une description de base de leurs activités, les taxes et les impôts qu'elles ont payés, leurs importations et exportations, etc. Quatre agences ont pris part à l'initiative et partagent maintenant leurs renseignements par l'intermédiaire de ce système. Déjà, en avril 2006, le système répertoriait les fiches de 4000 entreprises du district, comptant chacune 42 éléments d'information.

■ **Système de gestion d'import-export dans la province de Shaanxi :**

Dans une ville de la province de Shaanxi, un système de gestion des importations et des exportations a été mis en place pour les entreprises de commerce extérieur. Le système permet à huit agences gouvernementales de mettre en commun l'information dont elles disposent sur les transactions effectuées entre les entreprises chinoises et étrangères, par exemple les données de base sur l'entreprise, ses contrats à l'étranger, ses déclarations aux douanes et les rabais obtenus sur ses exportations. Environ 1900 entreprises de la province sont maintenant inscrites au système. Le projet visait deux grands objectifs : offrir un guichet unique de douanes par l'intermédiaire d'Internet et éviter les diverses formes de fraudes en assurant une meilleure communication de l'information au sujet des importations et des exportations, entre les agences gouvernementales.

## Un contexte différent

Selon les chercheurs, les contraintes observées, à la faveur de projets intergouvernementaux basés sur les TI, sont quelque peu différentes de celles des États-Unis.

D'abord, l'Administration chinoise serait organisée en *silos* beaucoup plus rigides. Les agences ont une structure verticale et ont peu l'occasion de travailler en collaboration avec d'autres administrations publiques de façon horizontale. De plus, comme l'autorité s'exerce avant tout à l'intérieur d'une organisation, il s'avère difficile de nommer un responsable du projet qui coordonnerait les activités de diverses agences.

Deuxièmement, les réseaux sociaux sont un facteur plus déterminant pour l'engagement des agences dans un projet intergouvernemental que la confiance envers les autres organisations. La culture chinoise expliquerait cette différence : les relations sociales et le réseautage font, en effet, partie intégrante des coutumes communautaires chinoises.

Troisièmement, la sécurité de l'information sur les entreprises constitue un enjeu majeur dans ce type de projet. La certitude pour les entrepreneurs que les renseignements sensibles et stratégiques seront protégés s'avère une condition de l'engagement des agences dans un projet de mise en commun de l'information. L'accès à ces données doit être contrôlé

efficacement.

En somme, les auteurs constatent que les enjeux organisationnels ont été plus difficiles à résoudre que les enjeux technologiques. Sur ce point, les administrations chinoises et occidentales se rejoignent.

En guise de conclusion, pour encourager la mise en commun de l'information au moyen des TI, Jing et Pengzhu recommandent à l'Administration chinoise de créer des comités de gestion horizontale de projets. Ils suggèrent aussi de concevoir des outils qui faciliteraient l'élaboration d'ententes intergouvernementales (des modèles de contrat, d'entente sur la sécurité de l'information, de normes de partage d'information, etc.). Enfin, à leur avis, mettre à la disposition des agences des outils informatiques communs — qui répondent à des standards de qualité et de productivité — favoriserait grandement l'adhésion des agences à ce type de projet, surtout les plus petites.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Sources :

JING, Fan et Zhang PENGZHU. Shanghai Jiao Tong University (Chine). « [A case study of G2G information sharing in the Chinese context](#) », *Proceedings of the 8<sup>th</sup> annual international conference on Digital government research : bridging disciplines & domains*, Philadelphie, Pennsylvanie, 2007.

\*L'accès à ce document requiert une inscription gratuite au site de l'Association for Computing Machinery.

1. Pour en savoir plus, consultez le [site de SAP](#) qui présente chacune des études de cas. [Retour au texte](#)
2. Analyse inductive, définition : « L'approche inductive est définie d'abord en opposition à l'approche déductive par laquelle on applique à des données empiriques des explications qui trouvent leur source dans un cadre théorique préétabli. Dans une approche inductive, le développement de l'interprétation est réalisé à partir des données, à partir de ce que vivent les acteurs et de ce qu'ils en disent. De plus, le caractère inductif de la recherche entraîne souvent une démarche itérative qui tient compte, au fur et à mesure, de ce qui est recueilli comme données de terrain. », Association pour la recherche qualitative, [Recherches qualitatives](#), automne 2006. [Retour au texte](#)
3. Voir l'article suivant pour en savoir plus sur cette initiative : POUDRIER, Sophie. CEFRIO. « [PerLE, une collaboration entre les paliers du gouvernement canadien au service de nos entreprises](#) », *Bulletin SISTech*, 26 mai 2006. [Retour au texte](#)
4. Voir à ce sujet l'article « [Services électroniques entre divers niveaux de gouvernement : quelques initiatives américaines](#) », rédigé par Eric Lacroix et publié dans l'édition de janvier 2006 du bulletin e-Veille. [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  
875, Grande Allée Est, bureau 4.705  
Québec (Québec) G1R 5R8  
Téléphone : 418 528-5505  
Télécopieur : 418 528-5606

**Gestion et supervision**

Stéphanie Sauvageau, chargée de projet, Direction des politiques et Bureau de l'innovation, ministère des Services gouvernementaux

**Réalisation et rédaction**

Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, 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

Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

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

**Édition Web**

Stephan Hamel, programmeur-analyste, Direction du secrétariat général et des services aux membres, CEFRIO.

**Recherche documentaire**

Annie Falardeau, 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 >>](#)

Politique de confidentialité



© Gouvernement du Québec, 2007