



- [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

Mars 2005

- [Le cyberdroit pour une gouvernance en ligne](#)
- [Approvisionnement électronique : les leçons de l'expérience italienne](#)
- [L'Administration électronique aux États-Unis : le classement des États](#)
- [Services en ligne dans les pays de l'Union européenne : gain de temps et de flexibilité](#)

Le cyberdroit pour une gouvernance en ligne

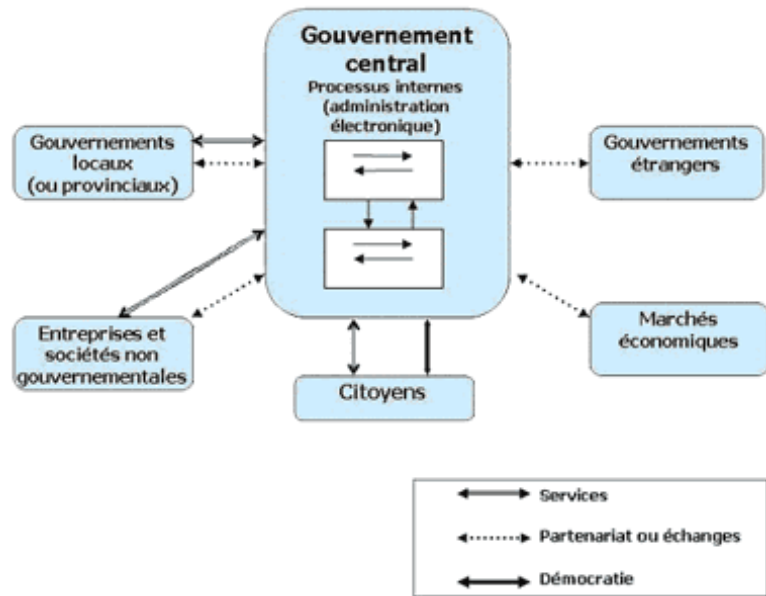
Les notions de *gouvernance en ligne*, de *gouvernement électronique*, de *démocratie en ligne*, de *administration publique électronique* se retrouvent dans divers écrits, utilisés à toutes les sauces par différents auteurs. Quelle est leur portée respective et comment ces constituantes interagissent-elles ? C'est sur cette question que Rogers W'O Okot-Uma, un conseiller indépendant en gouvernance électronique au Royaume-Uni, s'est penché avant de recommander un ensemble de lois à mettre en place pour réussir le passage à une totale intégration de l'informatique.

La gouvernance en ligne

On entend par gouvernance la manière dont le pouvoir s'exerce dans la gestion économique et sociale des ressources d'un pays. Pour sa part, la gouvernance en ligne se réfère à la manière de diriger et d'administrer, bref le leadership, propre à une Administration en ligne. Selon l'Office québécois de la langue française, la gouvernance en ligne a pour objet d'améliorer les services publics, de développer la responsabilisation et la transparence dans les relations entre les citoyens et l'Administration, tout en favorisant le développement d'une société de l'information et le processus de démocratisation qui l'accompagne. En ce sens, la gouvernance en ligne chapeaute le

gouvernement en ligne, la démocratie en ligne et les relations d'affaires électroniques du gouvernement. Rogers W'O Okot-Uma distingue ainsi les trois composantes sous-jacentes de la gouvernance en ligne :

1. **Gouvernement en ligne** : Il s'agit de l'administration gouvernementale interne (administration électronique) et de la prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises. Il constitue « l'outil » de la gouvernance en ligne pour un passage au numérique.
2. **Démocratie en ligne** : Elle comprend les activités d'information et de consultation auprès des citoyens, ainsi que la possibilité qui leur est offerte de voter et de participer aux consultations publiques touchant des aspects fondamentaux de la vie politique, sociale et économique. En fait, il s'agit pour le gouvernement de tâter le pouls de la population pour prendre des décisions mieux éclairées.
3. **Les relations d'affaires électroniques du gouvernement (*Business of Government*)** : Il s'agit de l'informatisation des échanges et des transactions entre les ministères ou les organismes des différents niveaux de gouvernement, mais également avec des instances et des gouvernements d'autres pays. Les partenariats et les échanges peuvent aussi s'établir entre le gouvernement central et des entreprises ou des sociétés. Le gouvernement et les marchés économiques mondiaux peuvent aussi être interreliés.



Le schéma, inspiré des travaux de Rogers W'O Okot-Uma, résume les divers types d'interactions du gouvernement central et des diverses entités (services en ligne, partenariat ou échanges en ligne et démocratie en ligne).

L'informatisation des relations entre le gouvernement et les acteurs mentionnés dans le schéma ci-dessus bouleverse la gouvernance. Selon l'auteur, le passage à la gouvernance électronique :

- implique une transformation des styles de leadership et des stratégies décisionnelles ;
- entraîne des changements dans les façons de débattre ;
- nécessite de nouvelles façons de traiter avec les citoyens, d'être à leur écoute ;
- modifie les façons d'organiser et de livrer l'information.

Toujours d'après l'auteur, les trois champs d'intervention de la gouvernance électronique évoluent respectivement selon six niveaux, passant de la simple implantation de l'informatique (niveau 0) à une transformation organisationnelle totale (niveau 5).

Si plusieurs auteurs, dont Gartner, ont déjà présenté des modèles explicatifs de l'évolution du gouvernement électronique, celui de Rogers W'O Okot-Uma va un cran plus loin. En effet, il reprend les divers niveaux d'intégration des technologies de l'information (TI) dans les trois champs d'action de la gouvernance en ligne. C'est ce qu'illustre le tableau suivant :

Gouvernance en ligne	Gouvernement en ligne	Démocratie en ligne	Relations d'affaires électroniques du gouvernement (<i>Business of Government</i>)
Niveau 0 : Implantation	Administration électronique		

Niveau 1 : Information	Prestation de services de type informationnel	Information en ligne Représentation des intérêts de l'électorat par Internet	Marketing
Niveau 2 : Interaction	Prestation de services de type interactionnel	Instauration de la possibilité de voter et incitation à voter	Interaction (communication, échange de l'information)
Niveau 3 : Transaction	Prestation de services de type transactionnel	Autonomisation ¹ des citoyens	Transactions économiques et commerciales Partenariats
Niveau 4 : Intégration	Prestation de services intégrés	Consultation Échange des documents	Transactions intégrées
Niveau 5 : Transformation	Émergence d'un réel gouvernement électronique	Établissement d'une procédure pour arriver à un consensus	Transformation des relations d'affaires du gouvernement

Taxonomie des stades d'évolution de la gouvernance en ligne

Selon l'auteur, la prestation électronique de services totalement intégrés, à laquelle tend un gouvernement en ligne, se compose de trois éléments :

1. **La prestation de services en une étape** : prestation de services intégrés en un seul endroit. Le citoyen ou l'entreprise n'a qu'une étape à franchir pour obtenir l'information ou le service souhaités. Tous les ministères, organismes et agences sont reliés pour offrir des services intégrés. La structure administrative est invisible pour le demandeur qui n'a donc pas à comprendre la structure organisationnelle interne de l'Administration pour accéder au service qu'il souhaite obtenir.
2. **La prestation de services en tout temps**, soit 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
3. **L'accessibilité aux services en tout lieu et en tout temps, à partir de divers canaux de communication** (au comptoir, par la poste, par téléphone, dans les bureaux régionaux, à la télévision interactive, par Internet, par appareil mobile ou autrement).

Le déploiement des TI dans ces trois champs d'activité présente un défi majeur que doivent relever les décideurs gouvernementaux. Il s'agit en effet de consolider la crédibilité des procédés en ligne et des documents électroniques. La validité — voire la légalité — de ces procédés et de ces documents doit être assurée. Un cadre législatif adapté à l'ère électronique doit donc être adopté.

Des lois pour un réel passage au numérique

Acquérir la confiance des citoyens, des entreprises, des organisations privées et publiques, des divers niveaux de gouvernement et des gouvernements étrangers se révèle être un défi majeur. La reconnaissance de la validité d'un document informatisé comme preuve légale est également décisive pour que l'utilisation de moyens informatiques dans les procédés gouvernementaux prenne son essor.

L'informatique sécurisée (*Trustworthy Computing*), une discipline en émergence, est née de la convergence de l'informatique, des aspects légaux et des éléments psychotechniques dans le déploiement des systèmes informatiques. Elle contribue à inspirer la confiance dans les systèmes qui soutiennent la gouvernance électronique. Rogers W'O Okot-Uma présente différents éléments de sécurité informatique qui peuvent être mis en place, selon le stade d'évolution de la gouvernance en ligne.

- Aux niveaux 0 et 1, soit à l'implantation de l'Administration électronique et à l'offre de services informationnels, les préoccupations de sécurité informatique, de protection de la vie privée et de confidentialité sont minimales : le citoyen n'a pas à s'identifier. Néanmoins, l'intégrité et la disponibilité des données demeurent des enjeux majeurs.
- Aux stades 2 et 3, des services de types interactionnel et transactionnel sont offerts et nécessitent une identification sécurisée des interlocuteurs du gouvernement en ligne. Ainsi, dès qu'une interaction électronique est mise en place, la sécurité de l'identification, des données et des communications doit être garantie. La protection des renseignements personnels, la disponibilité et l'intégrité des données doivent être mises de l'avant. Quand il s'agit de services transactionnels, tels que le paiement d'impôts par Internet, un système d'authentification et de non-reniement d'un citoyen enregistré doit être mis en place.
- Enfin, pour assurer la sécurité et la fiabilité du système d'information d'une gouvernance en ligne totalement intégrée (stade 4), trois objectifs doivent être atteints :

1. instaurer un **environnement d'affaires gouvernementales sécuritaire**, reposant sur la sécurité des données, des réseaux et de la communication et sur la confiance dans la technologie choisie par le gouvernement ;
2. mettre en place un **cadre légal adéquat** qui attribue une valeur juridique aux signatures électroniques, aux documents numériques, aux courriels, aux registres informatisés, et qui les admet comme preuves en cour ;

3. adopter des **lois qui définissent précisément les entités et les processus d'utilisation d'Internet** tant pour le travail et le quotidien que pour l'apprentissage en ligne. Ces lois doivent protéger, notamment, les droits d'auteur, les transactions en ligne et la vie privée. Elles doivent aussi permettre d'engager des poursuites dans les cas de fraudes informatiques et autres cybercrimes, le tout en assurant, bien sûr, la liberté d'expression.

Au Canada, comme au Québec, des travaux sont en cours pour adapter les lois actuelles aux nouvelles façons de faire inspirées par l'arrivée d'Internet et des technologies de l'information. À cet effet, le Québec s'est doté en 2001 d'une Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c.C-1.1). Les principes d'équivalence fonctionnelle, d'interchangeabilité des supports, de neutralité technologique et de liberté de choix des supports sont au cœur de ce cadre juridique. Pour intégrer les technologies aux lois québécoises, le législateur a préféré ne pas procéder au cas par cas. Contrairement aux législations de type « *common law* » qui modifient toutes les lois susceptibles d'être affectées par les technologies et qui émet une liste d'inclusions et d'exclusions, il a donc adopté une vision plus globale et civiliste. Pour assurer sa pérennité dans le temps malgré les changements technologiques, la Loi a été conçue et rédigée en éliminant toute référence à des technologies spécifiques et en introduisant un vocabulaire technologiquement neutre. De ce fait, un document électronique a, au Québec, un statut légal au même titre qu'un document papier, et ce, que ce soit un courriel, un document PDF ou un extrait de conversation dans un forum de discussion. Son intégrité doit toutefois être assurée et conservée. Le Québec, par ce cadre juridique global, agit comme figure de proue dans l'adoption de Lois sur les technologies de l'information.

D'autres travaux restent à réaliser, notamment la révision des lois pour assurer leur conformité au cadre juridique des technologies de l'information. En outre, en février et mars 2005, l'Assemblée nationale du Québec a tenu une consultation générale et des auditions publiques pour étudier le projet de loi n° 83. Ce projet de loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives poursuit, entre autres, l'objectif de faciliter la transmission de l'information sur les patients aux professionnels de la santé.

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

Sources : Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, février 2005.

www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca

Proulx, Jeanne. La Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information — Quelques constats, Allocution prononcée lors de la journée d'étude organisée par l'Université de Montréal, Montréal, 27 septembre 2001.

www.justice.gouv.qc.ca

W'O Okot-Uma, Rogers. *Building Cyberlaw Capacity for eGovernance : Technology Perspectives*, Commonwealth Centre for E-Governance, décembre 2004, 28 pages.

www.electronicgov.net



Approvisionnement électronique : les leçons de l'expérience italienne

Si la modernisation des administrations publiques par les technologies paraît souvent synonyme de gouvernement en ligne et partant, de prestation électronique de services, il ne faut pas oublier pour autant que les TI représentent aussi un levier de changements organisationnels internes très puissant. À l'instar des grandes entreprises, les gouvernements sont, par exemple, nombreux à avoir mis en place diverses solutions reliées à l'approvisionnement électronique (*e-procurement*). Et parmi ces nations innovantes, l'Italie fait certainement figure de proue.

Première parution d'une série de rapports que le IBM Center for The Business of Government publiera dans le but d'analyser les innovations dans le secteur public en Europe, l'étude *Innovation in E-Procurement : the Italian Experience* présente les transformations des mécanismes d'approvisionnement gouvernemental mises en œuvre dans ce pays. Le rapport trace le portrait du chemin parcouru par l'administration publique italienne en la matière et met au jour les transformations qui demeurent à réaliser dans ce domaine.

La petite histoire

En Italie, les transformations des modes d'approvisionnement gouvernementaux ont débuté en 2000 avec la création de l'organisme Consip (*Public Information Services Agency*), créé dans le but de permettre à l'État de réduire la bureaucratie, de recruter une main-d'œuvre hautement qualifiée et de mieux répondre aux besoins et attentes de ses différentes clientèles. Relevant du ministère de l'Économie et des Finances du pays, Consip a implanté une nouvelle plateforme technologique et instauré des procédures qui ont profondément transformé les processus reliés à l'approvisionnement national. Négociant les meilleurs prix et les conditions de qualité devant entourer les acquisitions, le

système a conduit à des économies d'échelles, tout en permettant de réduire les pertes et la corruption.

Les solutions

Trois solutions d'approvisionnement en ligne ont été instaurées, à ce jour, par Consip :

- Un **catalogue électronique** qui permet l'achat de biens et de services courants, à l'intérieur des standards des contrats nationaux négociés de façon centralisée par Consip. Les gestionnaires publics peuvent accéder au catalogue, cliquer sur un item qui les intéresse et spécifier la quantité souhaitée au prix fixé par les fournisseurs nationaux.
- Des **enchères en ligne**, plutôt destinées à répondre à des demandes spécifiques pour du matériel spécialisé lors de la réalisation de grands contrats.
- Une **place de marché électronique**, grâce à laquelle les agences publiques peuvent choisir des produits à partir d'un éventail de fournisseurs certifiés par Consip.

En plus de répondre aux résultats escomptés par Consip (comparaison plus facile des conditions de ventes des divers fournisseurs, meilleure connaissance des coûts associés aux produits, etc.), les nouvelles solutions d'approvisionnement électroniques mises en place ont eu des impacts positifs et tout à fait surprenants. Parmi ceux-ci, le développement d'agences d'approvisionnement locales à partir du modèle de Consip par certaines collectivités particulièrement dynamiques du pays — dont la ville de Salerno — est certainement le plus significatif.

Les leçons apprises

Six grandes leçons peuvent en outre être dégagées de la stratégie de l'Italie en matière d'approvisionnement en ligne :

1. Les approches basées sur la demande sont plus efficaces pour répondre aux besoins des organismes publics que celles plutôt basées sur les fournitures disponibles ;
2. Les facteurs liés aux politiques, aux règles en vigueur ainsi qu'aux technologies doivent être pris en compte lors du design des systèmes d'approvisionnement publics ;
3. Les responsables des procédures doivent être conscients des divers enjeux politiques associés aux systèmes d'approvisionnement ;
4. L'implantation d'un système d'approvisionnement électronique efficace doit être gérée de façon stratégique (mesures de performance, allocation de ressources suffisantes, etc.) ;
5. Les gestionnaires publics doivent définir les standards de qualité ainsi que les performances attendues des grands comme des petits fournisseurs ;
6. L'amélioration de l'approvisionnement public est le résultat d'un effort orchestré de façon centrale mais dont l'opérationnalisation s'effectue localement.

L'expérience italienne démontre donc que, pour restructurer leur processus d'acquisition, les administrations publiques ont avantage à intervenir de façon globale, à l'échelle du gouvernement et ce, grâce à des engagements politiques forts, une vision à long terme et une gestion stratégique des capacités.

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

Source : Marra, Mita. *Innovation in E-Procurement: The Italian Experience*, Institute of Study on Mediterranean Societies, Italian National Research Council, IBM Center for the Business of Government, novembre 2004, 51 p.

www.businessofgovernment.org



Gouvernement électronique aux États-Unis : le classement des États

Passer d'une prestation traditionnelle de services à une prestation électronique de services, ne se fait pas du jour au lendemain. Depuis 1997, le *Center for Digital Government*, aux États-Unis, scrute à la loupe chacun des 50 États, pour dresser le portrait de leur évolution, du stade de gouvernement traditionnel à celui de gouvernement électronique. Quelle est l'envergure du progrès accompli depuis tout ce temps ?

- | | |
|---------------|-------------|
| 1. Michigan | 13. Maine |
| 2. Washington | 14. Montana |

- | | |
|--------------------|------------------|
| 3. Virginia | 15. Maryland |
| 4. Indiana | 16. Mississippi |
| 5. Arizona | 17. Minnesota |
| 6. South Dakota | 18. Wyoming |
| 7. Tennessee | 19. Kansas |
| 8. Utah | 20. Florida |
| 9. Arkansas | 21. North Dakota |
| 10. Colorado | 22. Nebraska |
| 10. North Carolina | 23. Nevada |
| 11. Massachusetts | 24. Pennsylvania |
| 12. Illinois | 25. Wisconsin |
| 12. Kentucky | |

Le top 25 des États numériques

En fait, le progrès est si considérable que la grille de sondage élaborée dans la deuxième moitié des années 90 — alors que le concept de gouvernement en ligne était encore embryonnaire — est devenue obsolète. La refonte de la grille pour l'édition 2004 du *Digital States Survey* a permis de développer de nouvelles façons de mesurer les transformations des administrations étasuniennes. En tout, 60 nouvelles mesures ont pour objet de tracer le portrait et de comparer les services électroniques de la deuxième génération ainsi que de cerner les attentes des citoyens et les technologies utilisées pour y répondre. Très complète, la grille porte sur la prestation des services, sur l'architecture et les infrastructures, et sur le leadership.

États de la côte est ? États de la côte ouest ? Qui sont donc les grands gagnants de l'édition 2004 du *Digital States Survey* ? Le tableau à droite présente la liste des États ayant obtenu les 25 premières positions au classement.

Les États du Michigan, de Washington et de la Virginie se partagent, respectivement, les trois premières places du classement. Le secret de leur succès ? Ils ont démontré leur capacité à s'appropriier le concept de gouvernement numérique, en atteignant leurs objectifs administratifs, que ces objectifs soient d'offrir aux citoyens une place où il fait bon vivre, travailler et fonder une famille ou qu'ils soient de nature plus terre à terre, par exemple d'offrir des services à faible coût.

Commentant la première position de son État, M^{me} Jennifer M. Granholm, gouverneure du Michigan, indique que l'utilisation des TI par son gouvernement « vient appuyer et mettre en valeur le rôle et les fonctions de ce dernier, en plus de positionner l'État en tant que moteur de la croissance économique du 21^e siècle ». Gageons que ses propos inspireront un bon nombre d'autres États...

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Source : Robinett, Cathilea, Paul W. Taylor et Janet Grenslitt (2004). *2004 Digital States Report : Digital States and the Second Generation of Digital Government*, Center for Digital Government, 11p.

www.centerdigitalgov.com/center/



Services en ligne dans les pays de l'Union européenne : gain de temps et de flexibilité

Les citoyens de l'Union européenne sont-ils satisfaits de la prestation gouvernementale de services en ligne ? Telle est la question qui se trouve au cœur d'un récent sondage mené par la Commission européenne. Portant sur l'avancement du gouvernement électronique dans les pays de l'Union, ce sondage révèle qu'au chapitre des services en ligne, citoyens et entreprises se déclarent plutôt comblés.

En tout, 48 228 usagers ont été sondés, soit 19 896 citoyens et 28 332 entreprises. L'échantillon est constitué d'un groupe hétérogène de citoyens et d'entreprises provenant de divers pays de l'Union. Comme il se doit pour une enquête de satisfaction, seuls les usagers des services ont été interrogés.

Le sondage de la Commission européenne révèle que 62 % des citoyens et 63 % des entreprises interrogés sont très satisfaits des services en place. Quant à 28 % des citoyens et 25 % des entreprises, ils éprouvent une satisfaction moyenne à cet égard. Notons que 77 % des usagers ayant participé à l'enquête, citoyens et entreprises confondus, recommanderaient à leur entourage les services qu'ils ont utilisés.

Pour ce qui est des avantages qui découlent de l'utilisation des services en ligne, par opposition aux services offerts par les voies traditionnelles, il appert que les usagers apprécient surtout les gains de temps (83 % des citoyens et 84 % des entreprises) ainsi que la plus grande flexibilité (65 % des citoyens et 58 % des entreprises). En moyenne, les citoyens estiment gagner 69 minutes, chaque fois qu'ils utilisent un service électronique. Du côté des entreprises, le gain de temps moyen estimé est de 61 minutes.

Les services en ligne des bibliothèques publiques offrent le plus important gain de temps aux usagers (81 minutes). Viennent ensuite les déclarations d'impôt en ligne (76 minutes), les déclarations de taxe sur la valeur ajoutée (75 minutes) et l'admission en ligne dans les établissements d'éducation supérieure (75 minutes). Fait intéressant : les services de déclaration d'impôt par Internet ont fait gagner aux citoyens de l'Union européenne plus de 7 millions d'heures ; s'ils étaient généralisés et utilisés largement dans tous les pays membres de l'Union européenne, il s'ensuivrait des économies de 100 millions d'heures par année. Les entreprises qui font leur déclaration de taxe sur la valeur ajoutée en ligne épargnent, quant à elles, 10 euros par transaction.

L'enquête s'est aussi penchée sur la convivialité des sites de prestation électronique de services, c'est-à-dire sur la facilité avec laquelle les usagers des services naviguent dans les sites Web. De ce côté aussi, les citoyens et les entreprises sont en général, très satisfaits. En effet, 89 % des citoyens sondés ont indiqué avoir trouvé facilement le site Internet qu'ils cherchaient, 80 % le service qu'ils cherchaient, tandis que 87 % ont indiqué avoir trouvé le service en ligne facile d'utilisation. Du côté des entreprises, ces proportions atteignent, respectivement, 92 %, 83 % et 85 %. Enfin, 90 % des citoyens ont jugé que la vitesse d'exécution des services était satisfaisante, tandis que 97 % d'entre eux ont jugé que le langage était compréhensible ; ces proportions atteignent 93 % et 91 % dans les entreprises.

Satisfaits ou non ? À la lumière des résultats de cette enquête, il semble bien que la question ait trouvé sa réponse.

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Source : Commission européenne, *Top of the Web. User Satisfaction and Usage. Survey of eGovernment Services*, décembre 2004, 64 p.
europa.eu.int/information_society/

Pour en savoir plus

[Center for Digital Government](#). *Public trust and public value through effective stewardship of public records*, Folsom, Calif., 2005, 5 pages.

Fraser, Sheila. « Chapitre 1. Les technologies de l'information : le Gouvernement en direct », Rapport Le Point 2005 de la vérificatrice générale du Canada. Canada. [Bureau du vérificateur général du Canada](#), février 2005, 29 p.

[MSSS, Gouvernement du Québec](#). (2005) Projet de loi 83 sur l'harmonisation de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.



Le **bulletin e-Veille** est produit sous la coordination du Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles (SSIGRI) 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) 528-5505
Télécopieur : (418) 528-5506

Gestion et supervision

Pascal Doucet, conseiller en ingénierie documentaire et veille stratégique, Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles, 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

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

Recherche documentaire

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

Révision linguistique

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

1. Autonomisation (*empowerment*) : « Processus par lequel une personne, ou un groupe social, acquiert la maîtrise des moyens qui lui permettent de se conscientiser, de renforcer son potentiel et de se transformer dans une perspective de développement, d'amélioration de ses conditions de vie et de son environnement. » (Office de la langue française). [Retour au texte](#)

[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 : 2005-04-27

 Québec

©[Gouvernement du Québec, 2005](#)