

[Allez directement au contenu.](#)



- [Gouvernement en ligne](#)
- [Administration électronique](#)
- [Sécurité de l'information](#)
- [Ministère](#)
- [Service aérien gouvernemental](#)

## Connaissances

- [Communautés de pratique](#)
- [Bulletin e-Veille](#)

Recherche

# e-Veille

*À la rencontre des gouvernements en ligne du globe*

Mai 2006

- [L'Asie, une région qui ne cesse de se développer en matière de gouvernement en ligne](#)
- [Le gouvernement électronique au Japon](#)
- [Corée du Sud : Les technologies de l'information secouent le pays du Matin Clair](#)
- [Gouvernement en ligne : la recette indienne](#)
- [La Chine : efforts soutenus en matière de gouvernement en ligne](#)

## Gouvernement électronique : la montée de l'Asie

### L'Asie, une région qui ne cesse de se développer en matière de gouvernement en ligne

Le continent asiatique regroupe à lui seul plus de la moitié (56,4 %) de la population mondiale. Malgré ses 3,6 millions d'internautes, le taux de pénétration d'Internet en Asie demeure encore relativement faible comparativement à la moyenne mondiale. En effet, selon les statistiques du site Web Internet World Stats, 9,9 % de la population asiatique utilise Internet contre 15,7 % dans le monde et 68,1 % en Amérique du Nord. Cependant, dans les pays plus riches comme le Japon (67,2 %), Singapour (67,2 %) et la Corée du Sud (67,0 %), les proportions d'internautes sont beaucoup plus élevées. Dans la ville de Hong Kong, la proportion grimpe même à 69,2 %. Globalement,

quoique plutôt faible dans le continent asiatique, le taux d'utilisation d'Internet a beaucoup augmenté au cours des cinq dernières années, puisqu'il a crû de 218,7 % entre 2000 et 2005. À titre comparatif, cette augmentation se chiffrait à 182,0 % sur la planète au cours de la même période.

Bien que la plupart des habitants de l'Asie n'utilisent toujours pas Internet, cette région orientale tire bien son épingle du jeu en matière de gouvernement en ligne. Selon les experts, la crise financière asiatique de 1997 a amené les gouvernements à améliorer la qualité de l'information et la vitesse de transmission de celle-ci à la population. Les gouvernements de cette région ont investi beaucoup de temps et d'argent pour mettre en place un gouvernement électronique.

Depuis 2001, le Taubman Center for Public Policy de l'Université Brown analyse les sites gouvernementaux de plusieurs pays et publie annuellement ses résultats. Au cours des cinq dernières années, le continent asiatique (à l'exception de l'Asie centrale) s'est classé en seconde position, devant l'Europe de l'Ouest. Selon l'édition de 2005 basée sur l'étude de 1797 sites Web gouvernementaux en provenance de 198 pays, l'Asie a obtenu 37,3 points sur 100, soit une croissance de 5,7 points comparativement à 2004.

Toujours selon cette étude de 2005 — qui s'appuie sur l'évaluation de certains critères comme le nombre de services en ligne, la disponibilité des coordonnées, les publications, les politiques de confidentialité et la sécurité - quatre des cinq premières positions du classement mondial ont été attribuées à des pays ou à des villes asiatiques. Taïwan figure en tête de ce classement suivi de Singapour alors que Hong Kong et la Chine occupent le 4<sup>e</sup> et le 5<sup>e</sup> rang.

Les Nations Unies, en 2005, ont plutôt classé la République de Corée comme le meneur asiatique (au 5<sup>e</sup> rang sur 178 pays) dans son rapport intitulé *Global e-Government Readiness Report 2005* qui évalue la capacité et la volonté des pays à utiliser les gouvernements en ligne pour favoriser le développement par les TI. En outre, ce pays fournit 96 % des services en ligne offerts aux États-Unis. Singapour suivait au 7<sup>e</sup> rang mondial alors que le Japon obtenait la 14<sup>e</sup> place. Pour ce qui est de la Chine, des Philippines, de la Thaïlande et du Vietnam, ces pays ont connu de gros progrès au cours de la dernière année en matière de gouvernement en ligne.

Selon une étude publiée en 2004, environ 30 % des citoyens en provenance des trois quarts des pays asiatiques utilisent les services offerts en ligne par le gouvernement. Et à Singapour, plus de la moitié de la population se sert de ses données d'information ou de ses fonctionnalités.

Ce bulletin consacré à l'état d'avancement du gouvernement en ligne dans les pays asiatiques traitera donc de la situation qui prévaut au Japon et en Corée, deux pays à revenu élevé, ainsi qu'en Chine et en Inde, les deux pays les plus peuplés au monde, mais également parmi les plus pauvres. Toutefois, avant d'aller plus loin, citons brièvement quelques bonnes pratiques en matière de gouvernement en ligne. La Malaisie et la Thaïlande ont instauré une carte de santé avec puce électronique qui contient de l'information sur le détenteur. Cet outil aide à éliminer les formulaires papiers et les délais d'attente dans les hôpitaux et les cliniques. La Corée du Sud offre de nombreux services transactionnels et des options de paiement comme la monnaie numérique et la carte de service (*service card*) qui permet de payer pour plusieurs services en une seule transaction. Les pays asiatiques encouragent aussi les citoyens à participer en donnant leur avis sur les sites gouvernementaux. Selon le classement des Nations Unies, Singapour se place au second rang en matière de participation en ligne, devant les États-Unis, et la Corée se classe au 5<sup>e</sup> rang.

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

Sources :

Alcatel Telecommunication Review. [Revolutionary e-Government Strategies Across Asia-Pacific](#), 2004, 8 p.

Brown University, Taubman Center for Public Policy. [Global e-Government, 2005](#), 2005, 26 p.

Economist Intelligence Unit. [Business 2010: the Public Sector: Embracing the Challenge of Change](#), 2005, 19 p.

Nations Unies. [Global e-Government Readiness Report 2005: From e-Government to e-Inclusion](#), 2005, 270 p.

Site Web. [Internet Worldstats](#).



# Le gouvernement électronique au Japon

Comme le montrent les résultats de l'édition 2005 d'une étude annuelle menée par l'ONU, *Global E-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion*<sup>1</sup>, le Japon est le pays ayant connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique au sein du palmarès des 25 nations leaders dans le domaine. De 2004 à 2005, le pays est en effet passé de la 18<sup>e</sup> à la 14<sup>e</sup> place en ce qui a trait à son état de prédisposition électronique<sup>2</sup> et de la 25<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> position en ce qui concerne son degré de participation électronique<sup>3</sup>. Les efforts du gouvernement japonais consacrés à la mise en œuvre de la prestation de services électronique à valeur ajoutée commencent donc à porter fruit.

## Un peu d'histoire

L'histoire du gouvernement en ligne au Japon peut être scindée en deux grandes étapes : la constitution d'une infrastructure de télécommunication évoluée destinée à relier entre eux les ministères et les autres agences gouvernementales, et la mise en ligne de services qui répondent mieux aux besoins et aux attentes des citoyens. Or, selon Manabu Muta<sup>4</sup>, consultant japonais dans le domaine du gouvernement électronique, le Japon, bien qu'il ait été très rapide à réaliser la première de ces phases, a été plus lent que d'autres nations à passer à la seconde.

De façon plus détaillée, voici quelques jalons marquants de l'histoire du gouvernement électronique japonais.

En janvier 2001, le Japon lance la e-Japan Strategy, qui a pour objectifs d'accélérer l'informatisation de la société japonaise et de « faire du Japon le pays le plus avancé dans les technologies de l'information et de la communication à l'horizon 2005 ». Cette stratégie avait pour objet d'assurer la cohérence des différentes initiatives de gouvernement en ligne mises en œuvre, tout en donnant le feu vert à des investissements massifs en la matière. En mars de la même année, est adopté le e-Japan Priority Policy Program qui matérialise la e-Japan Strategy et clarifie les mesures que le gouvernement doit prendre. Cinq axes prioritaires de développement sont fixés dans le programme :

- La création d'un réseau d'information et de télécommunication parmi les plus évolués au monde ;
- La promotion de l'éducation, de l'apprentissage et du développement des ressources humaines ;
- La facilitation du commerce électronique ;
- La numérisation de l'Administration et l'utilisation des TI dans d'autres domaines publics ;
- La sécurité et la fiabilité des réseaux mis en place.

Deux ans plus tard, soit en juillet 2003, le pays publie la e-Japan Strategy II, en guise de correctif à la stratégie initiale qui avait principalement porté sur la mise en réseau des diverses agences gouvernementales, tandis que peu de services en ligne à valeur ajoutée avaient été développés pour les citoyens. Il importait ainsi de rajuster le tir sur les bénéficiaires aux usagers et de concentrer les efforts sur la promotion de l'utilisation des réseaux déployés à grands frais.

L'année 2003 est aussi marquée par l'adoption du Program for Building e-Government qui, en établissant les principes de base et en proposant des actions, constitue l'assise de l'ensemble des initiatives gouvernementales en la matière. Trois grands objectifs sont présentés dans ce programme : proposer de meilleurs services au public, transformer les processus d'affaires et les systèmes en place, développer l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

En février 2004, afin d'accélérer l'instauration de la e-Japan Strategy II, le gouvernement japonais lance enfin le e-Japan Strategy II Acceleration Package. Ce programme présente les mesures destinées aux utilisateurs (citoyens et entreprises) que le gouvernement doit mettre en œuvre.

## Un aperçu des services offerts en ligne

- Lancé en avril 2001, le portail gouvernemental e-Gov (<http://www.e-gov.go.jp>) constitue une porte d'entrée unique vers l'ensemble des services offerts en ligne par l'Administration japonaise. Assurant l'accès gratuit aux textes des différentes lois en vigueur au pays, le Law Data Retrieval System est la fonction la plus utilisée du portail.
- Grâce à des systèmes d'archivage électroniques (*Electronic Filing System*) mis en place tant par les agences gouvernementales centrales que par les administrations publiques locales, la très grande majorité des procédures administratives peuvent être suivies en ligne par les citoyens et les entreprises du Japon.

- En 2003, l'administration publique japonaise s'est aussi dotée d'un système d'approvisionnement électronique pour deux types d'activité : les infrastructures publiques (édifices, routes, etc.) et les autres biens, produits et services.
- Depuis 2004, les citoyens japonais peuvent remplir leur déclaration de revenu et payer les sommes dues directement en ligne.
- Mis en fonction à la fin de 2005, le One-Stop Service System for Procedures related to Car Ownership offre aux citoyens qui souhaitent acheter ou vendre une voiture la possibilité d'engager en ligne toute procédure liée à cette transaction.
- En mars 2006, le Japon a commencé à distribuer les premiers exemplaires de son passeport électronique. Au cours des douze mois à venir, il entend distribuer plus de 3,5 millions de ces passeports munis d'une puce d'identification par radiofréquence.

De plus, pour que l'information et les services gouvernementaux soient accessibles aux étrangers ainsi qu'aux citoyens moins familiers avec la langue japonaise, plusieurs services en ligne sont aussi offerts dans d'autres langues, dont le chinois, le coréen, le portugais, l'espagnol et, bien sûr, l'anglais. Parmi ces services, mentionnons : un moteur de recherche couvrant l'ensemble des sites gouvernementaux central et locaux, un guide en ligne destiné aux étudiants étrangers, un portail présentant l'information destinée aux investisseurs étrangers.

## Conclusion

Bien que le Japon tire très bien son épingle du jeu en matière de gouvernement en ligne et que 96 % de l'ensemble des procédures administratives puissent désormais être remplies de façon électronique, le taux d'utilisation des services offerts en ligne demeure relativement bas. Au cours des mois à venir, la priorité de l'administration publique japonaise sera donc certainement la promotion et le marketing de sa prestation de services en ligne afin d'encourager les citoyens et les entreprises du pays à tirer profit des transactions électroniques.

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

## Sources :

Collins, Jonathan. « [Japan Issues E-Passports](#) », *RFID Journal*, 28 mars 2006.

Japon. Ministry of International Affairs and Communications. [Information and Communications in Japan 2005 : Stirrings of u-Japan](#), 33<sup>e</sup> édition, 2005.

Muta, Manabu, Manaboo's Room Consulting. « [IT policy](#) », *Japanese e-Government and e-Commerce*, 23 mars 2004.

Muta, Manabu. « [Network-driven e-government in Japan](#) », *Public Sector Technology and Management*, 5 mai 2005.

Nations Unies. Department of Economic and Social Affairs. [Compendium : e-Government Innovative Practices](#), volume I, 2005, xiii, 180 p. [voir p. 73-74].

Nations Unies. [Global e-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion](#), 2005.



## Corée du Sud : Les technologies de l'information secouent le pays du Matin Clair

Après quatre décennies de pauvreté extrême, la Corée du Sud<sup>5</sup> a joint, en 2004, les rangs des pays les plus riches du monde avec un revenu intérieur brut comparable à ceux de pays européens. Anciennement gouvernée par un système militaire, la Corée du Sud s'est rapidement transformée en une démocratie dynamique. Le secret de son succès : une forte collaboration entre le public et le privé et une volonté de développer une réelle démocratie participative. Les technologies de l'information constituent un des moyens utilisés par l'Administration pour atteindre ces objectifs.

Plus des deux tiers de la population sud-coréenne surfent régulièrement sur la toile (67 %) et plus de 12 millions sont branchés à la haute-vitesse, soit le quart de la population totale. Après une longue histoire de gouvernement autoritaire, envenimé par la corruption, la Corée du Sud entre dans une nouvelle ère plus démocratique. Et c'est, entre autres moyens, par la démocratie en ligne qu'elle compte reléguer aux oubliettes ces années sombres...

D'abord, afin d'ajouter de la transparence à ses activités et pour interagir avec la population, le gouvernement sud-coréen a implanté le [portail G4C](#) (*Government for Citizens*). Par l'intermédiaire de ce guichet unique, l'Administration offre plus de 400 services électroniques, dont la commande de documents en ligne, la facturation électronique, un authentifiant unique et une panoplie d'information sur le gouvernement.

Le gouvernement a aussi créé la [Korea Agency for Digital Opportunity and Promotion](#) (KADO) qui a notamment pour mandat de faire la promotion du portail gouvernemental. Toutefois, la vocation principale de cette agence consiste à réduire le fossé numérique à travers le pays. À cet égard, la KADO a aménagé 1000 points d'accès dans diverses régions et distribué environ 50 000 ordinateurs aux nécessiteux afin de leur offrir un accès équitable. Selon cette agence, le défi de la réduction de la fracture numérique consiste surtout à former la population aux outils technologiques et à la recherche d'information de qualité sur Internet.

## **Bris de confiance**

Un scandale a récemment secoué l'administration publique sud-coréenne, alors que des citoyens ont réussi à accéder à des renseignements personnels par Internet et à modifier des registres de l'État. Cette affaire a fortement ébranlé la confiance de la population à l'égard du gouvernement électronique et même remis en question la nécessité de déployer des services en ligne. Elle a aussi soulevé un débat autour de la capacité de l'État à adapter les lois au rythme des nouveautés technologiques. Néanmoins, la Corée du Sud continue ses travaux de mise en place de services électroniques et tente de redorer le blason de cette voie d'échange entre l'État et le citoyen.

## **Une mégapole technophile**

Jadis capitale de toute la Corée, Séoul est devenue en 1953, après la guerre de Corée, la capitale de la Corée du Sud. Elle compte à elle seule 10 millions d'habitants. Cette mégapole est maintenant considérée comme l'une des villes les plus novatrices au monde en ce qui a trait au gouvernement électronique. À titre d'exemple, la ville a instauré une politique sur la cyberdémocratie et mis en ligne divers groupes de discussion permettant aux citoyens d'exprimer leurs points de vue.

Un des arrondissements de Séoul se retrouve d'ailleurs au palmarès des sept communautés les plus innovantes selon l'Intelligent Community Forum. Le [district de Gangnam](#) s'y est classé grâce à la transformation organisationnelle majeure orchestrée par le gouvernement local, à la réussite de son projet ayant pour objet de donner plus de transparence à ses activités et à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services aux citoyens. L'Intelligent Community Forum a également souligné l'innovation dont a fait preuve cette collectivité en faisant appel aux TI pour développer ses projets.

Ainsi, ce district de 550 000 âmes a réalisé plus de 70 projets de services électroniques, dont un service de délivrance de permis en ligne et un service de paiement des taxes par Internet. Le portail du gouvernement local a connu un vif succès : 330 000 citoyens s'y sont inscrits et 140 000 se sont abonnés à un bulletin électronique envoyé par courriel, utilisé surtout pour les sonder sur des modifications aux politiques. Aussi, pour favoriser l'accès aux services, Gangnam a ouvert 40 laboratoires informatiques et formé 370 000 citoyens à l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur, soit deux tiers de la population du district.

Et ce n'est pas tout : le district souhaite offrir en ligne des extraits vidéo des séances du conseil, des discussions autour de politiques, des nouvelles locales et autres services. À l'heure des technologies mobiles, il rendra bientôt disponibles de l'information et des services sur tous les types d'appareils (téléphones portables, ordinateurs de poche et ordinateurs de table). L'initiative U-SMART a pour objet de rendre les services de la collectivité accessibles en tout temps, en tout lieu et à partir de n'importe quel appareil. Les employés de ce gouvernement local ne seront pas en reste, puisque des bornes d'accès à Internet sans fil seront à leur disposition partout dans le district. De plus, des étiquettes d'identification par radiofréquence (*RFID tags*)<sup>6</sup> faciliteront le suivi de commandes, de livraison de matières dangereuses et d'autres activités de transport. Gangnam constitue un cas exemplaire de réussite d'une transformation organisationnelle par les TI reconnue à travers le monde.

À bien des égards, la Corée du Sud mérite notre attention. Espérons que ses efforts de modernisation de l'État et de mise en place d'une démocratie en ligne, au niveau central comme au niveau local, inspireront ses voisins et inciteront d'autres pays à emboîter le pas.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projets, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Hankooki, Jan Jettel. « [Korea aims to become leader in e-government](#) », *The Korea Times*, 17 novembre 2005.

Intelligent Community Forum. « Seoul, South Korea », [The Top Seven Intelligent Communities of 2006](#), 18 janvier 2006, p. 7-8. Voir également le [communiqué de presse](#).

[Internet World Stats](#).

Nations Unies Department of Economic and Social Affairs. [Compendium : e-Government Innovative Practices](#), volume I, 2005, xiii, 180 p. [voir p. 75 81].

[Wikipedia.org](#)



## Gouvernement en ligne : la recette indienne

L'Inde, pays de contraste, représente à la fois le zen, la méditation et la relaxation, mais elle est également reconnue comme un haut lieu technologique. Pour consolider son image de république moderne, le gouvernement indien a choisi d'investir temps et argent pour développer une Administration électronique des plus sophistiquées.

Pays le plus peuplé du monde après la Chine, l'Inde compte plus d'un milliard d'habitants qui parlent une vingtaine de langues différentes et environ 3000 dialectes. Son régime de type parlementaire en fait la plus grande démocratie de la planète. Après des décennies difficiles, voilà qu'on assiste à l'émergence de l'Inde moderne et prolifique. Déjà dixième économie au monde, on la considère comme une puissance montante, au même titre que la Chine. Par ses écoles et ses universités de haut calibre, l'Inde forme, chaque année, des centaines de milliers d'ingénieurs en informatique et des millions de scientifiques dont la compétence est reconnue internationalement. D'ailleurs, maintes entreprises occidentales en informatique y impartissent certaines de leurs activités. Néanmoins, la pauvreté extrême de ses habitants et leurs conditions de vie souvent inhumaines demeurent au cœur des défis que doit relever le gouvernement en place.

Les citoyens indiens bénéficient déjà des retombées de services publics informatisés, que ce soit le portail gouvernemental [<http://india.gov.in/>], ou encore le site de gestion des dons de sang en ligne [le [Web-based Blood Bank Management System](#)], les laissez-passer d'autobus électroniques de Delhi incluant des authentifiants numériques ([Computerized Bus Pass System of the Delhi Transport Corporation](#)), la gestion informatisée de la [distribution de denrées](#) aux personnes démunies et autres services. Mais le gouvernement indien veut aller plus loin...

Récemment instauré par le gouvernement indien, le National e-Governance Plan (NeGP) consiste à réaliser, d'ici à 2007, 25 projets de services en ligne aux niveaux locaux et central, mais également des services intégrant les deux ordres de gouvernement. L'objectif de ce plan : créer un guichet unique pour le citoyen désireux d'interagir avec l'État. Ce plan pose également les bases de la gouvernance en ligne en spécifiant l'infrastructure informatique qui sera érigée, les protocoles d'échanges de données sur les citoyens entre les instances publiques de tous niveaux et la structure de décision dans la réalisation du gouvernement électronique. Il met également l'accent sur la volonté gouvernementale de briser les silos actuels, d'améliorer la communication entre les acteurs publics et de se concerter pour offrir un service réellement intégré aux citoyens et aux entreprises. Le tout devra se faire à faible coût et être la source d'économies pour l'Administration.

Les entreprises ne seront pas en reste. Elles sont une partie intégrante de ce vaste chantier, le MCA-21, une des plus grandes initiatives indiennes en matière de gouvernement en ligne. Ce projet qui s'adresse directement aux entreprises vient d'être lancé. Sous la direction du Ministry of Company Affairs de l'Inde, l'initiative a pour objet de moderniser et d'informatiser les opérations de ce ministère et ses relations avec les 200 000 entreprises qu'il sert. Un portail complet de services électroniques sera mis à leur disposition :

- des formulaires électroniques dynamiques,
- la consultation de documents publics,
- la demande de copie certifiée de documents officiels,
- le dépôt de plaintes et la vérification de l'état du traitement de la plainte,
- la possibilité de vérifier l'état de certaines transactions dans son dossier,
- la possibilité d'effectuer des paiements en ligne et de vérifier l'état des paiements.

Pour ce faire, une infrastructure technologique sera instaurée et permettra l'envoi sécurisé de renseignements par les entreprises ainsi que le

stockage et l'échange de données entre instances publiques autorisées. Une signature électronique unique sera attribuée aux usagers du système. Cette initiative de grande envergure sera réalisée en partenariat avec une entreprise privée, TCS. Celle-ci devra construire, opérer et maintenir le système développé pour le ministère pendant une période de six ans après sa totale implantation dans 20 bureaux du Registre des entreprises<sup>7</sup>. TCS devra ensuite transférer le système à l'Administration indienne.

## Accès garanti aux services publics dans les milieux ruraux

À l'intérieur du National e-Governance Plan, le gouvernement promet de créer, d'ici à 2007, 100 000 centres de services communs, essentiellement dans les milieux ruraux. Ces centres constituant des points de services de l'Administration, offrent un accompagnement aux citoyens dans leurs démarches auprès de l'État et disposent d'ordinateurs et de connexions à Internet pour l'accès aux services électroniques.

L'Inde tente également de remédier aux écarts importants entre les inforiches et les infopauvres de son territoire. Dans un [article paru en mars 2006](#), dans le bulletin e-Veille, Catherine Lamy du CEFRIO faisait mention du projet Mission 2007 qui a pour objet la réduction du fossé numérique par l'implantation de centres du savoir dans 600 000 villages ruraux de l'Inde. En plus de donner accès à l'ordinateur et à Internet, ces centres offrent des séances de formation sur l'utilisation des technologies et de l'aide pour l'utilisation des services publics en ligne.

Bref, cet éventail de projets, en place et sur la table, concourt à conserver à l'Inde sa place parmi les leaders en informatique et lui permet de se tailler une place auprès des meneurs en matière de gouvernement électronique.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projets, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

« [Citizen Service Centres : Ensuring efficient delivery of services](#) », *E-Gov : the e-Government Magazine for Asia and the Middle East*, août 2005.

« [Indian PM urged to accept open source e-govt model](#) », *Public Sector Technology and Management*, 7 mars 2006.

« [India's largest e-government programme launched](#) », *Public Sector Technology & Management Magazine*, 21 février 2006.

Abbasi, Syedain. « [Capacity Building and Institutional Framework for e-Governance](#) », *e-gov : the e-Government magazine for Asia and the Middle East*, août 2005.

Harris, Blake. « [Training Seen as Essential for India's Rural Connectivity Plans](#) », *Government Technology*, 12 octobre 2005.

Lamy, Catherine, CEFRIO. [Combattre le fossé numérique dans les pays en développement](#), bulletin e-Veille, ministère des Services gouvernementaux, mars 2006.

Ministry of Communications and Information Technology Department of Information Technology. [National e-Governance Plan](#).

Nations Unies. Department of Economic and Social Affairs. « India », [Compendium : e-Government Innovative Practices](#), volume I, 2005, xiii, voir p. 65 71.

National Institute for Smart Government : [MCA21 Projet](#)

Ratan, Neel. « [National e-governance plan of India : driving good governance using ICT](#) », *e-Gov : the e-Government Magazine for Asia and the Middle East*, juillet 2005.



## La Chine : efforts soutenus en matière de gouvernement en ligne

La Chine, le pays le plus peuplé au monde avec ses 1,3 milliards de citoyens, n'est toutefois pas l'endroit où le taux de pénétration d'Internet est à son plus haut niveau, surtout en milieu rural. En effet, 8,5 % de la population chinoise utilise Internet, mais, en nombre absolu, il y a près de cinq fois plus d'internautes chinois que d'internautes canadiens. De plus, le nombre d'utilisateurs d'Internet a augmenté de 393,3 % entre 2000 et 2005 et il risque fort de croître d'autant au cours des prochaines années.

L'engagement est un ingrédient essentiel à la mise sur pied d'un gouvernement en ligne. La Chine a compris cette condition et elle développe en continu son offre de services en ligne afin de répondre aux attentes de ses citoyens. Elle a d'ailleurs lancé une série de programmes ayant pour objectif d'accélérer la vitesse à laquelle l'Administration emploie les TI pour améliorer les systèmes de gestion de l'information et favoriser le développement économique. Un programme, nommé Government Online Project et lancé en 1999, a pour objet d'encourager les agences gouvernementales à utiliser les TI pour communiquer entre elles et pour transmettre l'information à la population. Ce programme comporte trois phases. La première qui consistait à brancher à Internet de 800 à 1000 bureaux ministériels et agences gouvernementales a été suivie d'une phase de transformation des systèmes d'information en version électronique. La dernière étape, qui nécessite des efforts continuels, vise à éliminer l'utilisation du papier dans l'Administration.

### **Description du gouvernement en ligne chinois**

D'après le State Council Informatization, plus de 90 % des Administrations chinoises, peu importe leur niveau, possèdent leur propre site Web. Selon le plan de transformation, le gouvernement central réserve 96 milliards de dollars US à la réalisation de sa stratégie Web.

La Chine tire assez bien son épingle du jeu en matière de gouvernement en ligne. Selon le classement Global e-Government du Taubman Center for Public Policy de l'Université Brown, en 2005, le pays se place en cinquième position parmi les 198 pays étudiés, sur le plan de la performance globale de son gouvernement en ligne. Les efforts soutenus du pays à cet égard lui ont mérité 7 points de plus sur 100 comparativement au résultat de 2004.

La plupart des sites gouvernementaux chinois sont toutefois statiques, étant toujours à l'étape de la publication de l'information, et les éléments transactionnels demeurent peu nombreux. Selon l'étude de l'Université Brown, la Chine obtient de bons résultats en raison des nombreuses publications et des bases de données qu'elle offre en ligne dans tous ses sites. Sur une échelle de 100, le gouvernement en ligne chinois a mérité 70 points quant à l'offre de services en ligne dont moins de la moitié exigent que les usagers paient des frais. Quant aux politiques de protection de la vie privée et aux politiques en matière de sécurité, elles encouragent les utilisateurs à employer les services offerts. La Chine doit toutefois travailler l'accessibilité (langue, accès aux handicapés). En effet, elle a reçu une note de 0 sur 100 pour ce critère.

Certains sites gouvernementaux comportent tout de même des éléments plus avancés, dont la possibilité de soumettre des formulaires en ligne, de s'inscrire à une liste d'envoi pour s'informer des nouveautés et de participer à des groupes de discussion.

La Chine a d'ailleurs révisé, en octobre 2005, son site national ce qui coïncide avec la volonté du gouvernement central de bâtir une Administration efficace tout en remédiant au problème de la communication entre le gouvernement et la population. Le site est divisé en quatre sections : les affaires gouvernementales, les services en ligne aux citoyens, l'information aux entreprises et aux étrangers et la communication interactive des citoyens et du gouvernement. On y trouve, notamment, l'information en anglais et en chinois sur les travaux gouvernementaux, les récentes nouvelles, les politiques et les lois, les services aux non-résidents et les politiques d'adoption, ainsi que des hyperliens vers plus de 1000 sites Web gouvernementaux. Un autre site, le *legislative archive* publie tous les décrets et documents produits par le gouvernement central depuis l'an 2000.

Le gouvernement chinois est toutefois reconnu pour son intransigeance en matière de liberté d'expression et il exerce un contrôle sur les sites qui peuvent être visités par la population et sur les communications entre citoyens qui vont à l'encontre du gouvernement. Par exemple, Google a dû bloquer les liens vers certains sujets tabous, pour pouvoir implanter son moteur de recherche au pays, et le portail MSN a verrouillé les mots *démocratie* et *liberté*. Plusieurs dissidents ont été emprisonnés pour avoir publié en ligne des commentaires allant contre les règles. Cette pratique nuira peut-être au développement d'une réelle démocratie en ligne, d'un Internet chinois à contenu diversifié.

### **Pratiques innovatrices**

La ville de Longkou, dans la province de Shandong, est la première petite ville de Chine à déployer un système basé sur la téléphonie IP. Cette technologie permettra aux 620 000 résidents d'accéder à des services gouvernementaux tels que le vote en ligne, la réservation en ligne d'équipements municipaux et l'aide à l'emploi. Ils pourront aussi bénéficier de la vidéoconférence, du télétravail et de la téléphonie IP. De son côté, la municipalité de Nanhai, dans la province de Guangdong, prévoit offrir prochainement des services gouvernementaux par

l'intermédiaire de la télévision numérique. Ce moyen favorisera l'accès à l'information d'un plus grand nombre de citoyens.

La division sichuan de la China United Telecommunications Corporation, constatant que les fermiers de la province avaient de la difficulté à écouler leurs produits, a décidé d'implanter le Tianfu Agriculture Information Network. Ce système, qui fournit aux agriculteurs une variété de renseignements utiles pour les aider dans leurs tâches, comprend notamment un système mobile, un système par ligne téléphonique fixe, Internet, une banque d'information, un centre d'appel et une ligne directe d'aide. Le Tianfu Agriculture Information Network, qui vise à limiter la fracture numérique dans les régions pauvres de l'ouest de la Chine, est accessible à 90 % de la population de la province de Sichuan, dessert environ 600 000 utilisateurs et, depuis son inauguration, plus de 200 millions de messages y ont été transmis.

Un projet semblable, nommé NJ110, a été mis en place dans la province de Zheizhang par le gouvernement municipal de Quzhou. Une ligne téléphonique disponible 24 heures sur 24 fournit aux fermiers l'information sur les conditions du marché et les technologies liées à l'agriculture. De plus, les autorités provinciales ont ouvert des centres d'information équipés d'ordinateurs dans les 130 cantons. De juin 2003 à aujourd'hui, le système a permis de former plus de 77 000 agriculteurs et de répondre à plus de 400 000 demandes.

Enfin, Tianjin, la plus grosse ville côtière du nord de la Chine, figure dans la liste mondiale du Top Seven Intelligent Communities de 2006. Cette municipalité en retard en matière de technologies de l'information a développé une initiative étalée sur cinq années pour déployer Internet à large bande auprès des citoyens, des entreprises, des hôpitaux et de l'Administration. Déjà, grâce aux satellites, le programme a permis de relier à Internet 4000 villages ruraux. Des applications du gouvernement en ligne ont aussi été instaurées et, à ce jour, 600 services ont été implantés, tels que le paiement des taxes et des soins de santé en ligne. De plus, le système de contrôle des déplacements et des lieux de résidence des citoyens a été informatisé. Ainsi, les résidents n'ont à se présenter qu'une fois dans les bureaux du district plutôt que d'effectuer plusieurs visites dans différents bureaux. Le projet prévoit aussi le développement d'une nouvelle zone industrielle reposant sur la haute technologie.

## Ce que l'avenir réserve

Selon une étude mondiale sur les enjeux du gouvernement en ligne en 2010, publiée en 2005 par l'Economist Intelligence Unit, 19 % des 776 cadres supérieurs du secteur public interrogés ont indiqué que, selon eux, la Chine était le pays le plus susceptible d'améliorer, au cours des cinq prochaines années, son offre de services publics en ligne. En outre, selon un sondage effectué sur le site Web du gouvernement central chinois, 40 % des 1090 répondants considèrent que l'interaction en ligne constitue l'élément principal à améliorer dans les sites gouvernementaux. La Chine ne serait donc qu'en phase préliminaire du déploiement de son gouvernement en ligne et son évolution devrait se produire au même rythme que l'accroissement du nombre d'internautes chinois.

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

Sources :

« [70 pct of China's local govts have official gateways](#) », *People's Daily Online*, 8 octobre 2005.

« [Central govt website opens on trial basis](#) », *Chine View*, 1<sup>er</sup> octobre 2005.

« [Chinese city to establish IP network for e-government](#) », *Public Sector Technology & Management Magazine*, 15 avril 2005.

« [Chinese e-government too hot to handle ?](#) », *Public Sector Technology & Management Magazine*, 17 décembre 2004.

« [E-govt and digital TV in China](#) », *Public Sector Technology & Management Magazine*, 13 mai 2005.

« [Virtual cops to regulate online behaviour in China](#) », *e-Gov : the e-Government Magazine for Asia and the Middle East*, vol. 2, no 2, février 2006, p. 8.

Brown University, Taubman Center for Public policy. [Global e-Government, 2005](#), 2005, 26 p.

Commission Européenne. « [China creates new government portal](#) », communiqué de presse, 15 janvier 2006.

Economist Intelligence Unit. [Business 2010 : the public sector : embracing the challenge of change](#), 2005, 19 p.

Intelligent Community Forum. [The Top Seven Intelligent Communities of 2006](#), 2006, 19 p.

Johnson, Tim. « [Google defends censorship role](#) », *Chron.com*, 2006, 12 avril.

Nations Unies. [Compendium : e-government innovative practices, volume I](#), 2005, 180 p.

Site Web [Internet Worldstats](#).

## Pour en savoir plus

Asia Oceania Electronic Marketplace Association (AOEMA), 2005, [E-Government from a User's Perspective](#).

[egov Asia 2006 : the Asian e-Government Conference](#), 2628 avril 2006, Bangkok, Thaïlande.

Yoon, Chin Saik. United Nations Development Programme. [Panorama numérique de l'Asie-Pacifique 2005-2006](#), 2006.

- 
1. Ce document constitue la cinquième édition d'une étude annuelle qui permet de dresser le portrait du secteur public mondial en matière de gouvernement électronique. Comme ses prédécesseurs, ce rapport présente une classification des 191 États membres des Nations Unies en fonction de deux principales catégories : leur état de prédisposition électronique (*e-readiness*) et leur degré de participation électronique (*e-participation*). [Retour au texte](#)
  2. Il s'agit en fait de classer les pays selon leur capacité (infrastructures technologiques) et leur empressement à utiliser les technologies de l'information et de la communication afin d'offrir à la population un accès à des services sociaux de qualité. [Retour au texte](#)
  3. Il s'agit ici de mesurer la propension d'une Administration à interagir avec sa population en lui offrant de l'information et des services par l'intermédiaire d'Internet d'une part et, d'autre part, à encourager la population à utiliser Internet pour interagir avec elle (par exemple, consultations publiques pour la prise de décisions politiques). [Retour au texte](#)
  4. Manabu Muta est l'auteur du blogue **Manaboo e-Gouvernement Japan** (<http://egovjapan.blogspot.com/>) qui porte précisément sur le gouvernement électronique au Japon. [Retour au texte](#)
  5. Située au nord-est de l'Asie, entre le Japon et la Chine, la Corée s'étend sur 222 000 km<sup>2</sup> et compte 70 millions d'habitants. Divisée en deux territoires sur la ligne du 38<sup>e</sup> parallèle, la Corée l'est également sur le plan des idéologies politiques : la Corée du Nord est dominée par un régime communiste dictatorial à succession dynastique, alors que la Corée du Sud est constituée en république démocratique de type parlementaire. Peu d'éléments d'information sont disponibles sur la Corée du Nord. C'est pourquoi le présent article ne portera que sur la Corée du Sud. [Retour au texte](#)
  6. Selon l'Office québécois de la langue française : « Étiquette qui sert à identifier des objets et qui est constituée d'une puce contenant des données et d'un dispositif électronique capable, à l'aide d'une antenne radio, de transmettre les informations à un lecteur spécialisé. ». [Retour au texte](#)
  7. Selon le modèle de partenariat BOOT (*Build, Operate, Own, Transfer*). [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

Mélanie Bissonnette, coordonnatrice de la veille et de la recherche au gouvernement en ligne, ministère des Services gouvernementaux  
Eric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

## Réalisation et rédaction

Isabelle Vachon, chargée de projet, 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 et Annie Laroche, documentalistes, 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 >>](#)



- | [Gouvernement en ligne](#) |
- [Administration électronique](#) |
- [Sécurité de l'information](#) |
- [Connaissances](#) |
- [Ministère](#) |

- | [Service aérien gouvernemental](#) |
- [Documentation](#) |
- [Aide à la navigation](#) |
- [Politique de confidentialité](#) |
- [Pour nous joindre](#) |

Dernière modification de cette page : 2006-05-04



©Gouvernement du Québec, 2005