

**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 2008

- [Miami-Dade : l'information et la technologie au service du citoyen](#)
- [Portail des différents paliers de gouvernement de l'Autriche : une expérience positive pour Vienne](#)
- [Développement régional : regard sur certaines des villes les plus innovantes](#)
- [Cyberdémocratie : débats et enjeux](#)

Très concret, ce bulletin e-Veille présente différentes initiatives technologiques exposées dans le livre *Beyond e-government & e-democracy : a global perspective*, réalisé par Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff. Paru en juin 2008, cet ouvrage réunit 27 chapitres rédigés par 44 auteurs réputés provenant de 10 pays. Il se divise en deux parties : l'une plus théorique et l'autre plus pratique. Pour ce bulletin, seuls les cas pratiques ont été retenus. Les articles suivants permettront donc aux lecteurs d'*e-Veille* de faire un tour d'horizon des gouvernements en ligne et de la cyberdémocratie à travers le monde.

Plus précisément, le bulletin d'août traite du développement de la société de l'information, de la collaboration verticale, des impacts des villes innovantes et, enfin, du processus de cyberdélégation pouvant mener à une culture participative.

Miami-Dade : l'information et la technologie au service du citoyen

Depuis maintenant près de 10 ans, le comté de Miami-Dade s'est donné pour mission d'améliorer son service à la clientèle. Situé dans l'État de la Floride et comptant plus de 2,3 millions de citoyens, ce comté est devenu un chef de file en matière de société de l'information. D'ailleurs, il a remporté de nombreux prix, dont le National Customer Support Excellence Award en 2006, en plus d'être reconnu en 2007 comme l'un des 20 modèles d'innovation à travers le monde par l'Ash Institute for Democratic Governance and Innovation de l'Université d'Harvard. Tiré d'un des chapitres du livre *Beyond e-government & e-democracy : a global perspective*, cet article examine de plus près l'évolution du Government Information Center (GIC) du comté de Miami-Dade, créé en 2006.

Trois étapes vers un meilleur service aux citoyens

Il faut remonter en 1999 pour comprendre comment l'intégration des modes de prestation de services et le développement d'une expertise unique en matière de gestion de l'information ont pris forme. Trois étapes apparaissaient alors incontournables pour atteindre les objectifs que les autorités gouvernementales s'étaient fixés dans le cadre du plan stratégique à long terme.

Étape 1 : Un portail Web

En 2001, un premier portail regroupant de façon uniforme les différents sites affiliés au comté est créé par une équipe de trois personnes. Le portail www.miamidade.com englobe, 5 ans plus tard, plus de 200 sites Web et près de 20 000 pages d'information. Reconnu à travers le pays pour certaines de ses applications innovantes, le portail offre, entre autres, des informations telles que l'utilisation du territoire, le taux de criminalité par secteur, les propriétés à vendre mixées à des cartes géographiques, une possibilité pour chaque département de gérer les pages Web qui le concernent, un accès privilégié à des services plus personnalisés, un outil de paiement en ligne centralisé et un libre accès à de nombreux registres.

Étape 2 : Un numéro de téléphone unique

En 2003 démarre le projet qui consiste à intégrer plus de 900 numéros du comté en un seul numéro facile à retenir, le 3-1-1. Dix-huit mois sont nécessaires pour créer l'infrastructure et former le personnel. En novembre 2004, le système est en fonction, mais seuls les employés du comté y ont accès. Finalement lancé officiellement en septembre 2005, il est d'abord publicisé comme numéro d'urgence lors de l'ouragan Rita. Les autres départements ainsi que les services fédéraux, étatiques et municipaux sont ensuite intégrés au système.

Étape 3 : Une amélioration des services offerts dans les bureaux gouvernementaux

Avant la fin de 2006, le GIC forme un comité, le Customer Service Advocacy (CSA), dont le mandat consiste à évaluer la prestation de services aux citoyens et à proposer des recommandations pour favoriser l'amélioration continue. Des bases de données ainsi que des sondages de satisfaction permettent au CSA de développer une expertise et d'offrir un service de consultation aux entreprises. À partir des informations disponibles, le GIC transforme l'expérience du citoyen qui se rend dans les bureaux du gouvernement.

À l'interne

En parallèle à ces transformations, des mesures sont prises pour améliorer les procédures internes et faciliter le partage de l'information. Pour cela, le comté s'est associé avec la Florida International University pour trouver des façons de mieux gérer les bases de données et de demeurer à l'avant-garde des technologies, que cela soit pour les outils de gestion ou le développement des portails. Des projets plus poussés sont aussi entrepris pour améliorer le service de transport en commun du comté.

Ainsi, les trois services gérés par le GIC bénéficient de nouveaux outils technologiques qui permettent d'alléger les procédures et de gagner du temps. De plus, le GIC a créé une unité à l'intérieur de son département, le Customer Relationship Management, ayant pour mandat de regrouper et d'analyser l'information sur la satisfaction de la clientèle et de la transmettre aux départements concernés. En fait, les citoyens qui ont fait une requête auprès de l'administration du comté peuvent être par la suite sondés par téléphone ou courriel sur leur satisfaction et sur la performance qu'ils attribuent aux services. Les citoyens peuvent aussi prendre l'initiative de répondre à ce [sondage](#) de quatre questions en visitant le site du comté.

Résultats

Nul doute que ces nouveaux services connaissent un certain succès : le service téléphonique 3-1-1 reçoit en moyenne 175 000 appels par mois et le portail Web, près de 700 000 visites par mois. Encore aujourd'hui, le département GIC poursuit sa mission de toujours innover. Le portail Web est constamment revu et corrigé : son design est amélioré, ses procédures en ligne sont optimisées et de nouvelles applications technologiques sont proposées. À ce jour, l'application la plus utilisée est celle évaluant les propriétés. Quant au 3-1-1, il reçoit un bon taux de satisfaction et les citoyens ne sont pas redirigés inutilement d'un département à l'autre.

De plus, l'intégration des trois services a permis de transformer le travail en silo qui commençait à miner toute l'organisation pour favoriser l'esprit de collaboration entre les départements.

Projets en cours

Plusieurs actions sont projetées afin d'améliorer les services au cours des prochaines années :

- Augmentation des heures d'opération du service téléphonique 3-1-1, annexion d'autres services à ce numéro et développement d'une aide pour les urgences;
- Mise en ligne prochaine d'une troisième version du portail;
- Amélioration des services grâce à l'accent mis sur les meilleures pratiques et les technologies de pointe.

Bref, grâce à une équipe de pointe en matière de technologie, le comté a réussi à intégrer toutes ses procédures en un ensemble de services faciles d'utilisation, attirants et riches en information. Cette efficacité lui a permis de se classer au 76e rang des meilleurs endroits où travailler dans le secteur des technologies de l'information aux États-Unis, secteurs public et privé confondus, selon le Computer World Magazine.

Sources :

Miami-Dade (Floride : Comté) [Site Web]. <http://www.miamidade.gov>

Miami-Dade (Floride : Comté). Government Information Center (2007). *2007 strategic roadmap*, 20 p. www.miamidade.gov/infocenter/library/GIC_roadmap.pdf

Zito, Judi, et Mike Sarasti (2008). « Chapter 23. Miami-Dade county : creating the government center », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 293-306.



Portail des différents paliers de gouvernement de l'Autriche : une expérience positive pour Vienne

Depuis 2006, l'Autriche occupe le premier rang en matière d'offre de services gouvernementaux en ligne parmi les pays européens étudiés dans le cadre de l'enquête annuelle de Capgemini. De plus, en 2007, elle est devenue le premier pays à obtenir une note parfaite (100 %) dans la catégorie « full online availability ».

Parallèlement, sa capitale, Vienne, adepte de la première heure du gouvernement en ligne (GEL), est reconnue en Europe pour ses services électroniques. D'ailleurs, son portail est le site Web gouvernemental le plus fréquenté en Autriche, après celui du gouvernement fédéral.

Guichet unique

Les avantages du GEL, comme l'accès en tout temps au gouvernement, sont maintenant connus des citoyens et des entreprises. Toutefois, si la notion de guichet unique est tout aussi familière, il se trouve très peu d'exemples dans la réalité. Rappelons qu'un guichet unique réfère au concept de continuité dans l'accès aux services administratifs, et ce, quel que soit le palier de gouvernement. Il se concrétise en une seule porte d'entrée pour l'ensemble des services gouvernementaux en ligne des Administrations fédérale, régionales et locales.

Cet article permettra de découvrir le guichet unique autrichien HELP.gv.at, qui a fortement contribué à l'obtention de la première place de l'Autriche au classement de Capgemini.

Quelques dates

1997

Le projet pilote du portail autrichien HELP, destiné aux citoyens, apparaît sur la toile. La même année, le gouvernement de l'Autriche publie un plan d'action pour la société de l'information.

1998

Le gouvernement fédéral signe une entente de coopération avec les régions.

2000

Les dirigeants des autorités régionales adoptent une résolution pour intensifier la coopération et l'échange d'information dans le but de faire progresser plus rapidement le projet de GEL au sein du pays. L'initiative *eAustria in eEurope* est lancée.

À l'automne, la ville de Vienne propose de s'intégrer et de collaborer au projet de GEL entre les niveaux de gouvernement.

2001

En mars, le portail HELP s'enrichit d'une section destinée aux entreprises et d'une autre offrant au citoyen la possibilité d'interagir avec le gouvernement autrichien.

En juin, à la suite des recommandations du groupe de travail *eAustria*, le gouvernement fédéral adopte sa stratégie informatique et met sur pied un conseil des technologies de l'information. Ce dernier est responsable de la coordination et de la mise en œuvre des solutions de GEL entre le gouvernement fédéral, les régions et les autorités locales.

Cette année-là, Vienne conçoit et met sur pied quelques modules de base réutilisables pour le système de GEL interpaliers. Le but est d'éviter que chacun développe de son côté des solutions similaires pour leurs projets. Ce concept est considéré comme un élément important

de la mise en place d'un système fonctionnel et efficace de gouvernement électronique partagé.

2004

Le 1er mars, la loi sur le GEL, [eGovernment Act](#), entre en vigueur. L'utilisation de la carte citoyenne pour signer des demandes électroniquement ou pour remplir des questionnaires à caractère officiel en ligne à partir du site HELP.gv.at. découle de cette loi.

2005

L'Austrian Federal Chancellery met en place la plateforme numérique Digital Austria. C'est un centre névralgique de coordination de la stratégie de GEL pour les différents niveaux de gouvernement et les entreprises.

Avant de s'engager...

Selon la ville de Vienne, la présence de ces trois éléments est susceptible de garantir le succès d'un projet de GEL :

- Un cadre légal clair et facilement compréhensible, même pour les non-initiés;
- Des systèmes et des services sécuritaires;
- Des technologies et des applications de type logiciel libre (*open source*).

Avantages de la coopération

La ville de Vienne a trouvé quelques avantages pratiques à la collaboration. Parmi eux, le partage de modules et de programmes communs :

- à tous les systèmes informatiques : inscription, identification et authentification de l'utilisateur, gestion des fichiers, des dossiers et des documents, fonction de paiement, etc.;
- à l'infrastructure des projets : organisation et présentation des projets.

Tous ces modules peuvent faire partie d'une trousse de départ. En plus d'assurer une certaine uniformité et continuité dans les mesures administratives, elle élimine le dédoublement et entraîne une économie du temps accordé à la programmation informatique.

« Vienne en ligne » dans tout ça?

Le fait d'être impliquée dans le projet de GEL interpaliers ne signifie pas pour autant que la ville néglige ses projets. Au contraire, les principes de base appris dans le cadre du projet national lui permettent d'accélérer et de réduire le coût de développement de ses propres applications de GEL. Un mot à retenir : normalisation.

Par exemple, le service Amtshelferseite, qui a été créé pour simplifier et pour réduire le nombre d'interactions entre l'administration publique et sa clientèle, est utilisé dans tous les sites officiels de la ville. Il renseigne les citoyens sur, entre autres, la localisation d'un service public, certains coûts ou les coordonnées d'un ministère.

Leçons apprises et recommandations

Après une dizaine d'années d'expérience, la ville de Vienne est en mesure de formuler des recommandations relativement à la mise en place d'un portail gouvernemental entre les niveaux de gouvernement :

- Considérer le projet comme un moteur pour la modernisation et la transformation de l'État et comme un moyen d'améliorer la confiance entre l'administration publique et les citoyens. Un projet de GEL est dispendieux et, par conséquent, doit être profitable. Retenir que le profit ne se limite pas au rendement de l'investissement.
- Planifier et concevoir le projet au palier de gouvernement le plus élevé possible (minimalement régional mais préférablement national).
- Développer le cadre juridique du GEL au palier de gouvernement le plus élevé possible (minimalement régional mais préférablement national).
- Mettre sur pied un conseil ou un groupe de travail pour la collaboration en matière de GEL, formé de membres des différents ordres de gouvernement (national, régional et local).

- Éliminer les différences et les barrières entre les départements. Dans un premier temps, uniformiser l'apparence des guichets. Ensuite, faire les changements et les modifications dans l'arrière-guichet pour que l'apparence devienne conforme à la réalité.
- Reconfigurer les processus avant de concevoir et de développer les applications de GEL. Ne jamais adapter la nouvelle technologie aux façons de faire de l'ancienne organisation.
- Confier à une seule personne ou à un seul groupe la responsabilité de mettre en place un processus complet de transaction d'affaires. C'est un gage de célérité et d'économie.
- Développer des stratégies de marketing afin d'encourager la consultation du portail et l'utilisation des services gouvernementaux en ligne.
- Penser avant d'agir! La planification et la conception sont essentielles à la réalisation du projet ainsi qu'à la préparation des projets futurs.
- Réfléchir... mais pas trop! Il faut savoir commencer! À cogiter trop longtemps, de précieuses journées sont perdues pour développer, améliorer et optimiser le projet de GEL.

Rédactrice : Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

Sources :

Capgemini (2007). *The user challenge : benchmarking the supply of online public services*, Commission européenne, 7e éd., 21 sept., 122 p.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf

Commission européenne (2008). *E-government in Austria*, version 9, janv., 35 p. (eGovernment factsheets) <http://www.epractice.eu/resource/739>

Commission européenne. Eurostat (2008). « Science et technologie - Société de l'information - Particuliers : activités sur Internet » [Données statistiques], 30 juin.

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0.1136250.0_45572555&_dad=portal&_schema=PORTAL

Digital Austria [Site Web]. <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/>

Eibl, Gregor (éd.), et autres (2008). *Administration on the Net : the ABC guide of eGovernment in Austria*, nouv. éd., Vienne, Austrian Federal Chancellery, ICT Strategy Unit, juil., iv, 122 p.

<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5261/default.aspx>

Götzl, Ingrid, Thomas Grechenig et Gerald Fischer (2008). « Chapter 21. E-government in Vienna and Austria : progress by vertical cooperation », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 273-283.

HELP.gv.at : your aid for official channels in Austria [Site Web]. <http://www.help.gv.at/>

wien.at : Vienna city administration [Site Web]. <http://www.wien.gv.at/english/>



Développement régional : regard sur certaines des villes les plus innovantes

La bande passante et Internet haute vitesse sont des leviers pour la mise en œuvre de ce qu'il est convenu d'appeler une communauté intelligente. En effet, au-delà du seul branchement, une communauté intelligente sait tirer profit du potentiel de développement offert par les technologies de l'information (TI) pour contribuer au bien-être des citoyens et des entreprises sur différents plans (social, économique, etc.). C'est certainement l'un des enjeux prioritaires d'un grand nombre de villes.

Parmi l'ensemble des villes qui ont adopté un tel processus, certaines municipalités se sont démarquées. C'est par exemple le cas de la ville de Sheffield en Angleterre, qui a su transformer son économie, notamment par la mise en œuvre de [Creative Sheffield](#) tel que nous l'avons examiné dans le bulletin e-Veille d'avril. Comme il sera vu au fil de cet article, c'est aussi le cas des municipalités de Mitaka (Japon), de Waterloo (Canada) et de Bellevue (États-Unis).

Des exemples de réussite

Basé à New-York, l'[Intelligent Community Forum \(ICF\)](#) récompense chaque année les efforts de certaines villes particulièrement innovantes par l'attribution d'un prestigieux prix international. L'ICF évalue les initiatives des municipalités selon cinq grands critères :

- L'infrastructure de télécommunication disponible;
- Les travailleurs du savoir;
- L'inclusion numérique et la gouvernance électronique;
- L'innovation et les investissements;
- Le marketing des initiatives.

C'est à partir de ces critères d'évaluation que l'organisme a couronné la ville de Mitaka en 2005 et celle de Waterloo en 2007.

Mitaka : une communauté innovante

Pour l'ICF, la ville japonaise de Mitaka représentait en 2005 l'un des meilleurs exemples, à l'échelle mondiale, de l'appropriation créative des TI par une municipalité, notamment grâce à l'adoption d'une vision centrée sur les besoins et les attentes des citoyens. À Mitaka, l'approche client ne date pas d'hier. En effet, dès le début des années soixante-dix, les leaders de la ville ont travaillé à la création d'une telle approche au sein de leur communauté. Cette démarche s'est pleinement concrétisée en 2001, la ville ayant impliqué les citoyens dans l'élaboration de son plan de développement. Il s'agissait alors de la toute première fois où ceux-ci étaient invités à étudier, à discuter et à soumettre leurs propositions pour ce plan. Près de 400 citoyens avaient pris part à cette façon de faire tout à fait innovante par rapport à l'approche plus traditionnelle adoptée jusqu'alors.

Parmi les autres initiatives dignes de mention mises en œuvre par cette ville créative, mentionnons :

Le NPO Kosodate Konbini

La ville de Mitaka souhaitait mettre en ligne un site Web destiné à aider les mères dans leurs responsabilités familiales. De façon traditionnelle, un tel site aurait été géré par le gouvernement municipal. L'administration municipale a plutôt choisi de procéder autrement et d'en confier la gestion aux citoyens eux-mêmes : ceux-ci ont donc été invités à proposer leur candidature pour contribuer à ce projet. Le résultat de leur travail est un véritable succès puisque le site est aujourd'hui perçu comme un trésor par les mères à la maison : elles peuvent briser leur isolement grâce aux technologies tout en s'informant sur des sujets qui leur tiennent à cœur (santé, loisirs, etc.). Il est à noter que les visiteurs du site peuvent aussi y collaborer en ajoutant leurs commentaires, leurs idées et leurs suggestions.

Le Mitaka City e-Forum

Le forum virtuel de Mitaka City a été établi en 2004 dans le but de permettre aux citoyens qui ne pouvaient se présenter aux séances du conseil de participer aux discussions entourant le plan de développement de la ville. L'ensemble des documents reliés au processus de préparation de ce plan (vidéos, procès-verbaux, etc.) étaient ainsi rendus disponibles sur le Web et soumis aux commentaires des internautes.

Soho City

Mis en œuvre par la ville, Soho City est un programme destiné à promouvoir le développement de bureaux à domicile, grâce à l'utilisation des TI et d'Internet. Puisque ces bureaux sont la clé de l'économie locale de la ville, la Mitaka Town Management Organization a été créée à la suite du succès du programme. L'organisation constitue un véritable incubateur pour ce secteur de l'économie.

Les TI en éducation

En 2004-2005, une expérience a été conduite pour mettre en réseau les écoles de Mitaka avec certaines écoles de Singapour, de la Chine et de l'Australie. Dans le cadre de ce projet, la technologie du bavardage vidéo (*video chat*) a été utilisée pour permettre aux élèves d'apprendre et d'échanger avec leurs pairs des autres pays. Ce programme d'échanges face à face virtuels est connu sous le nom d'Asia Broadband Demonstration Experiment.

Waterloo : une culture de l'innovation partagée

Malgré le fait qu'elle soit la plus petite des villes qui constituent le [Triangle technologique du Canada](#), la municipalité ontarienne de Waterloo est un exemple en matière d'appropriation innovante de la bande passante. L'Intelligent Community Forum (ICF) a ainsi souligné le fait

que la ville a réussi à se démarquer de façon exceptionnelle en matière de création d'emplois associés à l'économie du savoir en réussissant, notamment, à attirer sur son territoire la prestigieuse entreprise Research in Motion (RIM). Pour l'ICF, la création d'emplois est l'une des assises des communautés intelligentes et l'établissement d'entreprises comme RIM, certainement un grand facteur de succès.

Tout comme Mitaka, Waterloo a aussi développé une culture axée sur la collaboration. La coopération entre les entreprises, les établissements d'enseignement et l'administration municipale y est telle qu'un véritable esprit de communauté a été créé. Celui-ci se manifeste de différentes façons, incluant la mise sur pied d'un groupe de travail qui explore le potentiel de l'innovation dans la gouvernance internationale, ainsi que l'implantation sur le territoire de la ville du Perimeter Institute for Theoretical Physics, un centre de recherche qui attire les chercheurs en physique quantique les plus renommés. Des liens seront en outre tissés avec l'Université de Waterloo, qui a commencé à y donner des cours d'informatique quantique.

Bellevue : des TI et un partenariat pour développer les villes

Bien que la ville américaine n'ait pas été récipiendaire d'un prix de l'ICF, Bellevue (Washington) est tout aussi exemplaire. Depuis les trois dernières décennies, cette ville est passée de communauté axée sur l'agriculture, dans l'ombre de Seattle, à ville moderne. Et si cette croissance a été rapide, elle s'est aussi faite avec intelligence, une planification visionnaire ayant guidé son développement. Les résultats sont probants : relations harmonieuses avec les villes voisines, présence de certaines des meilleures écoles privées du pays ainsi que d'entreprises prestigieuses dont, pour ne nommer que celles-là, Expedia, Nintendo et Microsoft.

L'un des facteurs de succès de la ville a certainement été l'adoption rapide d'une structure de gouvernance centralisée et unique pour le déploiement des TI, appelée la « One City » Perspective. La ville a aussi été une pionnière en matière de gouvernement en ligne avec la mise en ligne d'un site axé sur l'accès facile à l'information.

Mais ce qui distingue surtout la ville de Bellevue, c'est la collaboration exceptionnelle qu'elle a su nouer avec ses voisines. La ville est en effet la plus importante d'un ensemble de municipalités dont les frontières sont assez transparentes pour leurs citoyens : plusieurs résident dans l'une des villes, travaillent dans une autre et se distraient dans une autre. Au tournant du 21^e siècle, les gestionnaires des municipalités ont décidé d'établir entre elles un partenariat, pour le déploiement d'une offre de services électroniques intégrée. L'objectif premier de cette démarche était de permettre à la région de proposer une offre à la fine pointe des TI à des coûts avantageux. Ces travaux ont mené à la constitution de l'eCityGov Alliance. L'Alliance est issue d'un partenariat entre les neuf villes qui sont copropriétaires d'un portefeuille toujours en croissance de ressources technologiques, incluant des infrastructures de télécommunication, des logiciels, etc. Près de quarante villes, comtés ou autres peuvent en outre se prévaloir de certains services de l'Alliance sur une base annuelle.

Parmi les projets futurs de l'Alliance, mentionnons la mise en œuvre :

- d'un portail consacré à l'emploi dans le secteur public (recherche et offre);
- d'un portail d'approvisionnement qui met davantage en lumière les besoins du secteur public et facilite les soumissions venant de fournisseurs privés;
- d'un outil de gestion régional de la relation client associé à un centre d'appel virtuel 3-1-1 qui constituerait un endroit unique pour rapporter, par exemple, un véhicule abandonné, une signalisation déficiente, etc.

Rédactrice : Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO

Sources :

Cramer, Toni (2008). « Chapter 17. Going beyond e-government (Bellevue, Washington) », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 215-226.

Kiyohara, Keiko (2008). « Chapter 22. Collaboration with citizens : democracy in Mitaka city, Japan », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 285-292.

Zacharilla, Louis A. (2008) « Building your own intelligent community : a tale of two cities », *Municipal word*, juin, p. 19-22. http://www.intelligentcommunity.org/clientuploads/MW_June-08-Zacharilla.pdf



Reconnue pour avoir posé les bases de la démocratie dans l'Antiquité, la Grèce souhaite maintenant devenir une figure de marque en matière de cyberdémocratie. Pour atteindre son objectif, elle a étudié toutes les manifestations de cyberdémocratie déployées en Europe et a cherché à comprendre comment les technologies de l'information pouvaient lui servir pour adapter les principes de base de la démocratie aux réalités actuelles. Participant à un projet pilote pour la Grèce, l'administration municipale de Trikala a expérimenté une méthodologie et une plate-forme ayant pour objectif de favoriser la participation citoyenne dans le processus de prise de décision. Résumé de différents chapitres du livre *Beyond e-government & e-democracy: a global perspective*, cet article se veut une brève présentation de l'expérience de Trikala en comparaison de celle d'Issy-les-Moulineaux en France, dont les outils mis en place pour favoriser la cyberdémocratie peuvent paraître similaires.

Créé en mai 2007, le projet e-dialogos a pris naissance dans un milieu réfractaire où les citoyens se détournaient de la politique et où le taux de vote aux élections était en chute libre. Bien que plusieurs applications ne soient pas nouvelles, la façon dont elles sont liées se distingue des autres processus démocratiques observés ailleurs.

Principales étapes de la cyberdélégation

Sondages et pétitions : déterminer les enjeux importants

La première étape du cycle de cyberdélégation mis en place par l'administration municipale de Trikala reprend deux expériences mises de l'avant par le Royaume-Uni. Dans le premier cas, la municipalité met en ligne des sondages auxquels les citoyens peuvent répondre. Dans le second, les citoyens peuvent déposer des pétitions électroniques auprès de la municipalité en passant par son site. Cette étape permet de cerner les enjeux qui préoccupent davantage la population.

Forum de discussion : apprendre et discuter

Afin de susciter les échanges, la municipalité de Trikala a mis en ligne un forum de discussion. Loin d'être réservé à ses résidents, le forum est ouvert à tous, ce qui permet d'enrichir les discussions selon les responsables du projet. Ainsi, les gens qui travaillent à Trikala mais qui n'y habitent pas ou les expatriés peuvent aussi émettre leur opinion au même titre que les résidents. De plus, grâce au forum, les citoyens peuvent discuter avec des employés de la ville, des experts ou des élus.

À partir d'une liste de dix thèmes proposés par la municipalité, les citoyens disposent de deux à trois semaines pour voter pour les quatre thèmes sur lesquels ils souhaitent discuter ou pour en soumettre d'autres. L'information sur ces thèmes est alors assemblée et présentée sur une plateforme de façon à être axée sur le citoyen par une explication de l'impact que chaque décision aura sur son quotidien ou sur le quotidien de la communauté en général. Des analyses d'experts viennent aussi enrichir le contenu mis à la disposition des citoyens afin que ceux-ci puissent bien comprendre le sujet et ses implications avant d'en discuter. Seuls deux sujets font alors l'objet du cycle de cyberdélégation qui dure également deux à trois semaines.

Certaines règles prévalent sur le forum de discussion. Un journaliste connu et respecté de la population locale a été formé afin d'être le modérateur. Son rôle consiste à faire en sorte que les discussions ne dévient pas, à susciter les débats et à rappeler à l'ordre ceux qui contreviennent aux règles. De plus, le modérateur impose une limite de deux à trois thèmes pour chaque sujet. Une fois le premier cycle de cyberdélégation terminé, le journaliste modérateur fait un résumé des principaux points de vue exprimés, résumé qui sert du même coup à orienter la prise de décision des autorités locales. Toutefois, à cette étape du projet, le but de l'exercice n'est pas tant d'assister à des débats de grande qualité, mais de développer une culture de participation chez les citoyens.

E-Sondage : mieux prendre le pouls de la population

La troisième étape du cycle de cyberdélégation expérimentée par la municipalité de Trikala consiste en un sondage électronique. Par ce procédé, les citoyens peuvent affirmer leur position après avoir débattu un sujet. Afin de pouvoir conserver l'anonymat, les participants sont invités à s'inscrire. Cette procédure permet aussi d'éviter toute fraude et de faire en sorte que personne ne puisse relier les réponses au sondage à un individu en particulier.

Évidemment, si l'on compare ce sondage à des sondages dont les répondants sont choisis au hasard, on pourrait croire que les répondants de Trikala ne sont pas représentatifs de la

population. Pour contrer cet effet, les responsables du sondage exigent, lors de l'inscription, des réponses aux questions sur les caractéristiques sociodémographiques afin de pouvoir relativiser et pondérer les résultats.

Les questions du sondage, une vingtaine, sont construites à partir du rapport fait par le modérateur du forum. Un résumé des réponses est ensuite remis aux autorités pour clore cette étape.

Sur la base d'une méthodologie différente, la municipalité d'Issy-les-Moulineaux a créé, en 2002, un groupe représentatif de la population composé de 850 citoyens qui sont consultés de façon régulière au moyen d'Internet sur des enjeux locaux d'importance.

Conseils de ville interactifs : faire se rencontrer les politiciens et les citoyens

La quatrième étape du cycle de cyberdélégation de Trikala est associée au conseil municipal. Les séances du conseil sont présentées en direct à la télévision et sur le Web afin de permettre aux citoyens de voir si leur opinion influence ou non la prise de décisions. Durant la séance, les citoyens peuvent faire des commentaires ou poser des questions par courriel ou sur un site de clavardage réservé à cela. Ces commentaires ou ces questions sont transmis chaque demi-heure au conseil siégeant. Les séances du conseil sont enregistrées et disponibles en ligne en tout temps.

Par ailleurs, Issy-les-Moulineaux est une municipalité précurseur dans cette dernière étape, puisqu'elle permet à ses concitoyens d'interagir au cours des conseils municipaux depuis 1997. Elle offre aussi un numéro de téléphone sans frais.

Le rapport coûts et avantages

Pour les chercheurs Joseph O. Okpaku et Richard Kerby, le fait que ces applications sont offertes par les instances publiques ne fait pas en sorte que les citoyens vont vraiment les utiliser. Selon eux, cela est encore plus vrai chez les jeunes et les personnes âgées, deux groupes que les Administrations peinent d'ailleurs à joindre. Les personnes âgées sont plus à l'aise de parler à une personne que d'interagir avec une machine. Quant aux jeunes, si l'application ne peut adopter le format de leur cellulaire ou de leur assistant électronique personnel, ils n'ont pas tendance à l'utiliser. Par ailleurs, les deux chercheurs révèlent que le taux de participation des citoyens est lié à de nombreux facteurs. Parmi ceux-ci, le taux de satisfaction envers le gouvernement. Selon leur étude, moins les citoyens sont satisfaits, plus ils voudront que les choses changent et plus ils participeront. Par ailleurs, pour accroître la participation citoyenne, les chercheurs proposent de tenter de changer la culture d'abord à petite échelle, au niveau municipal comme l'a fait la Grèce, en abordant des enjeux qui touchent plus directement la population.

Conscientes qu'il y a une marge entre la théorie et la pratique, les autorités de Trikala ont retenu certains éléments qui doivent être mis en place pour accroître les chances de succès de l'expérience¹:

- Chaque cycle de délibération doit être annoncé dans plus d'un média. Des dépliants et des affiches peuvent aussi être distribués à travers la ville. La publicité peut constituer jusqu'à 20 à 25 % du coût du projet.
- Le modérateur doit être très connu, avoir beaucoup de charisme et inviter les citoyens à participer.
- Internet doit être accessible à plusieurs endroits stratégiques afin que ceux qui n'ont pas d'ordinateur puissent participer aussi.
- La structure du portail et celui du forum doivent être très simples d'utilisation et pouvoir être utilisés de façon intuitive.
- Les autorités municipales doivent s'impliquer à fond et s'engager à tenir compte de l'opinion des citoyens.
- La municipalité doit publiciser les décisions prises et l'impact qu'a eu cette expérience sur ses décisions.
- La municipalité doit concevoir et distribuer des trousseaux expliquant toute la procédure aux citoyens afin qu'ils comprennent chacune des étapes et qu'ils soient sensibilisés à l'importance de participer.

Même s'il est encore trop tôt pour déterminer si le projet aura de véritables impacts sur la culture participative des citoyens de Trikala, les responsables du projet constatent déjà que les organisations sont beaucoup plus enclines que les citoyens à participer en ligne. Selon

Christoforos Korakas, directeur de projet chez Access2democracy, pour compléter le processus démocratique, d'autres types de portails n'impliquant pas le recours à Internet devraient être mis en place. Trikala a aussi été reconnue comme la première ville numérique de la Grèce.

Rédactrice : Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Sources :

Korakas, Christoforos (2008). « Chapter 19. An innovative methodological approach to local e-democracy in Greece », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 249-262.

Korakas, Christoforos (2008). [E-democracy at local level: the case of Trikala e-Dialogos project, 5 p.](#)

Korakas, Christoforos (2007). « E-dialogos », dans *ePractice.eu* [Site Web], 20 nov. <http://www.epractice.eu/cases/edialogos>

Legale, Eric (2008). « Chapter 27. Issy-les-Moulineaux : e-government and e-democracy in action », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 331-333.

Okpaku, Joseph O., et Richard Kerby (2008). « Chapter 4. Engaging citizens to actively use e-government services and solutions », dans Alan R. Shark et Sylviane Toporkoff (éds.). *Beyond e-government and e-democracy : a global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International, p. 39-48.

1. À noter que la municipalité de Trikala offre à tous ses citoyens un accès gratuit à Internet. [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

Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO

Réalisation et rédaction

Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Avec la collaboration de :

Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO
Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

Édition Web

Sébastien Racine, technicien en informatique, CEFRIO

Recherche documentaire

Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

Révision linguistique

Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

[Publications précédentes >>](#)

Politique de confidentialité

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2008