

[Allez directement au contenu.](#)



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

Connaissances

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

Recherche

e-Veille

À la rencontre des gouvernements en ligne du globe

Juin 2006

- [De nombreux sites gouvernementaux à succès en Australie](#)
- [La Nouvelle-Zélande à l'ère numérique](#)
- [Singapour : une Administration électronique en pleine ascension](#)
- [Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI](#)
- [Transformer l'Administration malaisienne pour intégrer les TI : un chemin périlleux](#)

L'Asie du Sud-Est et l'Océanie : berceaux de gouvernements électroniques des plus novateurs

De nombreux sites gouvernementaux à succès en Australie

Le plus grand pays de l'Océanie et le sixième plus vaste territoire au monde, l'Australie est composée d'une île principale et de quelques petites îles. En 2006, sa population compte 20,75 millions d'habitants parmi lesquels 92 % résident en milieu urbain. Cette caractéristique a facilité le développement des infrastructures nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information et, selon les données du site Internet Worldstats, 68,4 % des Australiens utilisent Internet. Mais qu'en est-il de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne ? Selon une étude réalisée en 2004, 39 % des adultes australiens, ou la moitié des internautes, avaient visité le site d'une des administrations publiques¹.

L'Australie se classe parmi les meneurs mondiaux pour ce qui est de l'implantation d'un gouvernement en ligne et de l'offre de services

électroniques. Dans la dernière édition du *E-government readiness report* publiée par les Nations Unies, le pays s'est classé au sixième rang pour sa capacité et sa volonté d'utiliser le gouvernement en ligne afin de favoriser le développement par les TI. Une autre étude produite par le Taubman Center for Public Policy de l'Université Brown, qui se fonde sur l'évaluation de certains critères — nombre de services en ligne, disponibilité des coordonnées, publications, politique de confidentialité, sécurité — a pour sa part, en 2005, attribué à l'Australie le huitième rang.

Afin d'encadrer le développement du gouvernement électronique, l'Administration australienne s'est munie d'une stratégie qui est gérée par l'Australian Government Information Management Office. Le calendrier qui dresse la liste des nouveaux défis prévus d'ici à 2010 a été lancé au début de 2006. Parmi ces priorités, l'Administration australienne veut mettre en place un compte personnel qui permettrait aux utilisateurs, dans une même session, d'accéder à tous les services gouvernementaux. Ainsi, les gens pourront trouver les services dont ils ont besoin même s'ils ne comprennent pas, au préalable, la structure gouvernementale. L'Administration souhaite également que les différents ministères travaillent moins en silo et que les investissements faits dans les TI soient mieux planifiés et mieux gérés. Les ministères devraient aussi partager davantage les systèmes en place.

Quelques sites dignes de mention

Selon les Nations-Unies, une bonne présence en ligne d'un gouvernement s'appuie sur un site national efficace. Dans cette optique, l'Administration australienne a fusionné ses deux portails principaux. Un seul portail [<http://australia.gov.au>], plus ergonomique, fournit dorénavant une variété de renseignements et au-delà de 700 liens vers des sites fédéraux. Le gouvernement en ligne australien est aussi renommé pour sa grande quantité de sites gouvernementaux dignes de mention :

- [Centrelink](#) a été créé afin de proposer aux citoyens divers modes de services. Deux possibilités de libre-service ont été mises en place : le site Internet qui réunit un grand nombre de services offerts par différents ministères et le système de reconnaissance vocale par téléphone nommé Natural Language Speech Recognition. Environ 100 000 appels téléphoniques entrent chaque jour et on a recensé, en moyenne, 190 000 transactions en ligne par semaine.
- Le Department of Urban Services a lancé le site [Roadready](#) qui complète le programme du même nom étalé sur trois ans. Ce programme a pour objectif d'aider les futurs conducteurs à devenir de bons usagers de la route et ainsi de réduire le nombre d'accidents chez les 17-25 ans. Différents renseignements sont disponibles pour préparer les jeunes à obtenir leur permis de conduire et un test pratique en ligne leur est offert. Les parents et les enseignants y trouvent également leur compte. En effet, les parents y trouvent des conseils pour les aider à superviser leurs jeunes et une section est réservée aux professeurs de conduite.
- L'Administration australienne a mis en place un portail servant de point d'entrée aux entreprises [[Business.gov.au](#)]. Ce site permet à lui seul d'accéder aux services de trois niveaux de gouvernements, soit 13 ministères fédéraux, 36 ministères d'État et 60 administrations locales. En tout, 5 500 formulaires y sont offerts accompagnés de différents guides et de renseignements utiles. Ainsi, les enregistrements de 60 % du chiffre d'affaires australien s'effectuent maintenant en ligne.
- Au niveau local, la municipalité de Hobsons Bay dans l'État de Victoria a développé un système qui permet aux résidents et aux entrepreneurs de demander en ligne différents types de permis. Le site [Green Light Online Permit Manager](#) fournit une variété de renseignements sur les différents permis. De plus, les plans et les autres documents nécessaires à la demande de permis peuvent être envoyés électroniquement et le paiement s'effectue en ligne. Toute la correspondance entre la municipalité et le demandeur peut être échangée en ligne. Ainsi, les intéressés peuvent connaître en tout temps l'état de leur dossier. Depuis le lancement de cette procédure, le temps de traitement des dossiers a été réduit de 51 %. Les responsables municipaux reçoivent moins d'appels téléphoniques, moins de visites à leur bureau et peuvent consacrer plus de temps à l'analyse des demandes. Il s'agirait du premier projet du genre qui ait été développé au niveau local en Australie.

Les trois dernières initiatives ont d'ailleurs été récompensées lors du e-Government Award de 2006.

Quelques programmes

En plus de ces sites à succès, l'Australie a mis en place d'autres programmes d'avant-garde :

- [HealthConnect](#), une nouvelle stratégie nationale de gestion des soins de santé, repose sur un dossier patient électronique sécurisé que les spécialistes de la santé peuvent consulter avec le consentement du patient. La base de données inclut aussi une composante nommée [MediConnect](#) qui fournit la liste des médicaments prescrits à un patient, des réactions antérieures à une médication et des allergies. Le projet a été développé en partenariat avec les gouvernements d'État et territoriaux. Expérimenté en 2002 dans certaines régions, [HealthConnect](#) a été implanté, en 2004, dans les régions de Tasmanie, en Australie du Sud et dans les Territoires du Nord. L'intégration du projet aux autres États et territoires se fera progressivement au cours des prochaines années. À terme, le projet pourrait permettre d'économiser 300 millions de dollars AUD (environ 250 millions de dollars CAD) par année, résultat d'une plus grande productivité des professionnels de la santé et d'une diminution du nombre d'hospitalisations, de tests en double et du soutien aux victimes d'erreurs médicales.
- Le gouvernement fédéral a confirmé en 2005 sa volonté de déployer une carte à puce qui permettrait aux Australiens de s'identifier

pour tous les services offerts par l'Administration. Pour l'instant, l'Australian Government Information Management Office a conçu un cadre de développement, le Smart Card Framework, qui montre comment une telle carte peut être utilisée efficacement. Le projet, qui devrait coûter 500 millions de dollars AUD (environ 420 millions CAD), devrait permettre d'améliorer la façon d'offrir les services gouvernementaux à la population, d'accroître la confiance des citoyens à l'égard des services électroniques et de réduire le nombre de vols d'identité. La première carte devrait être délivrée d'ici à 2007.

- En octobre 2005, l'Australie a été l'un des premiers pays à l'échelle mondiale à délivrer un passeport numérique (*ePassport*). Semblable à l'ancien passeport, le nouveau document comprend une puce électronique qui enregistre différents renseignements personnels et biométriques (reconnaissance faciale). La vérification de l'identité par les services de douanes s'en trouve facilitée.

L'Australie figure donc dans la liste des pays les plus avancés en matière de gouvernement en ligne. Ce pays mérite qu'on le suive attentivement au cours des prochains mois et des prochaines années en raison de ses nombreux projets prometteurs en chantier.

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

Sources :

Australian Government, Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office. *Australians' Use of and Satisfaction with E-Government Services*, juin 2005, 61 p.

Australia's National Local Government Newspaper. « [Green light for Hobsons Bay](#) », octobre 2005.

Booz, Allen, Hamilton. [Beyond e-government : the world's most successful technology-enabled transformations](#), Royaume-Uni, 2005, 124 p.

University Brown, Taubman center for public policy. [Global e-government](#), 2005, 26 p.

Deare, Steven. « [E-government report hails single sign-on](#) », *ZDNet Australia*, 30 mars 2006.

Ferguson, Iain. « [Massive smartcard plan confirmed](#) », *ZDNet Australia*, 28 septembre 2005.

Grose, Simon. « [Slide slip-up reveals future e-gov plans](#) », *ZDNet Australia*, 6 avril 2006.

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

Site Web [Internet Worldstats](#)

Site Web [Road Ready](#)

Site Web [HealthConnect](#)

Site Web [ePassport](#)

Site Web [Australian Government Information Management Office](#)



La Nouvelle-Zélande à l'ère numérique

Pays désormais reconnu comme l'un des chefs de file en matière de gouvernement électronique, la Nouvelle-Zélande s'est fait un devoir d'apprendre et de tirer des leçons de l'expérience des autres nations. Il faut dire que le pays bénéficiait de conditions favorables au développement d'initiatives de gouvernement en ligne, notamment : une culture de collaboration établie entre les différents services de l'administration publique et une population férue des nouvelles technologies en général et d'Internet en particulier.

Un peu d'histoire

La réponse de l'administration publique néo-zélandaise aux défis du gouvernement en ligne a été inscrite dans la *e-Government Strategy*

publiée au début des années 2000. Ce document met en évidence les trois grands moteurs du programme de gouvernement électronique, soit :

- l'amélioration de la prestation de services gouvernementale et partant, de la satisfaction des citoyens et des entreprises qui ont à traiter avec l'Administration ;
- l'augmentation de l'efficacité des agences gouvernementales par une meilleure intégration de l'information et des services ;
- le renforcement de la participation des citoyens en lien avec l'information et les services offerts par l'Administration.

Les origines de cette stratégie remontent au milieu des années 1990, époque où la plupart des agences gouvernementales avaient déjà établi une présence en ligne, tandis que les bénéfices issus de l'utilisation des technologies de l'information (TI) et de la mise en œuvre du gouvernement électronique se propageaient au sein de l'administration publique. Des initiatives en la matière étaient alors instaurées, mais sans qu'une volonté centrale n'ait été clairement établie. Pour que son approche soit davantage coordonnée, la State Services Commission établit en 1997 la IT Policy Taskforce.

Ces efforts culminent en mai 2000 avec l'adoption du Vision Statement qui présente les orientations stratégiques du pays en matière de gouvernement en ligne, tout en répondant à certains enjeux liés à son implantation. En juillet de la même année, la e-Government Unit est mise en place. Les diverses responsabilités de cette unité sont associées à la stratégie globale, au leadership en vue de sa diffusion et de son implantation par les différentes agences gouvernementales, aux politiques et aux standards ainsi qu'à la gestion de la mise en œuvre de la vision gouvernementale. Parmi les réalisations majeures de l'unité, mentionnons le développement et la mise en ligne du portail [www.govt.nz], qui constitue une porte d'entrée unique vers les services offerts par les différentes agences gouvernementales, ainsi que l'élaboration du e-Government Interoperability Framework, qui constitue un ensemble de politiques et de standards relatifs à l'utilisation des TI au sein de l'Administration.

En 2005, la Nouvelle-Zélande lance enfin sa Digital Strategy dans laquelle elle énonce sa volonté de devenir l'une des nations qui utilisent le mieux les TI pour réaliser son développement économique, social, environnemental et culturel, pour le bénéfice de l'ensemble des citoyens.

Des projets porteurs

Les .biz Registeries

En Nouvelle-Zélande, 1400 nouvelles entreprises sont enregistrées chaque mois au Companies Office. Si cette opération pouvait être effectuée en ligne depuis 1996, les entreprises devaient, malgré tout jusqu'en 2005, s'acquitter de différentes autres opérations, dont l'acquisition d'un numéro de taxe auprès de l'Inland Revenue Department, par des voies plus traditionnelles.

En 2004, le Companies Office et l'Inland Revenue Department ont donc modifié leurs systèmes et établi des liens entre eux pour que, lors de l'enregistrement d'une nouvelle entreprise en ligne, la possibilité d'obtenir un numéro de taxe soit également offerte. Le nouveau service, les .biz Registeries, a été lancé en août 2005.

L'initiative Landonline

En 1997, Land Information New Zealand a entrepris la mise en œuvre de Landonline, un programme de cinq ans destiné à rendre disponibles en ligne les données dont l'organisme dispose sur le territoire néo-zélandais. En partenariat avec différentes organisations privées, l'organisme a développé une interface qui permet aux acteurs intéressés (agents immobiliers, avocats, etc.) d'effectuer leurs recherches directement dans Internet et d'obtenir ainsi, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin, l'information essentielle à leur travail.

Le projet PROBE

En 2002, la Nouvelle-Zélande annonçait son intention de doter les 900 écoles rurales du pays d'une connexion Internet haute vitesse. Les assises du projet PROBE étaient alors lancées. Les grands objectifs poursuivis étaient :

- d'améliorer l'efficacité de l'administration des écoles et celle de l'enseignement ;
- de faciliter le développement professionnel des enseignants ;
- de promouvoir l'apprentissage en ligne ;
- d'offrir des choix de cours et une expertise diversifiés.

Le projet PROBE a été complété à la fin de l'année 2005, alors que 891 écoles rurales ont été dotées d'une connexion haute vitesse.

En ce qui concerne les développements futurs du gouvernement électronique en Nouvelle-Zélande, deux grands projets sont en cours, le

premier, en lien avec la mise en place d'un identifiant unique et le second, avec l'instauration d'un réseau haute vitesse reliant l'ensemble des agences gouvernementales.

Conclusion

L'avenir du gouvernement en ligne en Nouvelle-Zélande paraît riche de promesses. Cependant, si le pays veut véritablement transformer ses opérations grâce à une utilisation innovante des TI, il devra s'assurer que ses politiques, sa prestation de services et ses processus sont, eux aussi, renouvelés. Quoi qu'il en soit, le principal enjeu demeure certainement celui de développer et d'implanter des modèles de gouvernance et de financement en matière d'infrastructure partagée.

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

Sources :

« [e-Government in New Zealand](#) », *e-Gov*, vol. 2, no 2, février 2006, p. 13.

« [New Zealand land agency improves data accuracy with FileNet](#) », *Public Sector Technology & Management*, 23 février, 2006.

Aagaard, Peter. « [Governance arrangements for New Zealand public service : e-government transformational initiatives](#) », *eGov monitor*, 24 avril 2006.

Gouvernement de la Nouvelle-Zélande. « [The .biz Registeries collaboration between the Companies Office and IRD 2005](#) », 11 janvier 2006, 2 p.

Gouvernement de la Nouvelle-Zélande. « [The digital strategy : creating our digital future](#) », mai 2005, 56 p.

Gouvernement de la Nouvelle-Zélande. [Project PROBE 2005](#), 11 janvier 2006, 4 p.



Singapour : une Administration électronique en pleine ascension

L'intérêt de Singapour pour les technologies de l'information (TI) ne date pas d'hier. Déjà, au début des années 80, le gouvernement singapourien créait le Civil Service Computerization Program afin d'informatiser la fonction publique. Cette préoccupation d'informatiser sa structure et sa population est toujours bien présente. En 2003, des ménages singapouriens, 73,7 % possédaient un ordinateur et 39,6 % étaient branchés à haute vitesse. Avec un taux de pénétration d'Internet de 67,2 % en 2005, ce niveau représente une augmentation de 101,8 % depuis 2000. Ayant obtenu une certaine masse critique de visiteurs et étant à l'étape du renouvellement de ses infrastructures, le gouvernement électronique de Singapour a atteint une phase de maturité supérieure. En fait, il occupe le 7^e rang du Global e-Government Readiness Report 2005. Il jouit d'une certaine reconnaissance internationale avec sa 3^e position au classement des gouvernements électroniques d'Accenture en 2005 et avec sa 2^e position au palmarès 2005 des gouvernements en ligne de l'Université Brown.

Un modèle à l'écoute des besoins des citoyens

L'une des principales forces du gouvernement en ligne de Singapour est sa capacité à répondre aux besoins des contribuables. Voici trois projets qui reflètent les récentes initiatives gouvernementales.

En vue de réduire le fossé numérique lié à l'accessibilité d'Internet, le projet pilote CitizenConnect a été lancé à travers cinq communautés de l'île de Singapour pour une durée d'un an. Le projet a pour objet, avant tout, de donner au plus grand nombre un accès à Internet. Les bornes d'accès au réseau des réseaux ont été placées dans les Community Clubs, un endroit où les citoyens suivent des cours et participent à des activités. Les autorités misent sur la présence de ces derniers en ces lieux pour les inciter à naviguer dans le site de l'Administration gouvernementale. Tout en étant gratuit, le service repose sur le soutien d'un personnel qualifié qui aide les citoyens dans leurs démarches de recherche d'information et dans leurs transactions avec l'Administration par voie électronique.

Le Online business licensing service a été lancé en janvier 2004 et il offre maintenant en ligne plus de 19 000 formulaires de demande de permis et de licences. Ce portail transactionnel est un outil efficace pour les entreprises qui souhaitent obtenir des licences ou autres permis. Ce service a pour objet de réduire et d'intégrer les diverses procédures de demandes de licences et de permis des multiples agences

gouvernementales, et d'épargner temps et argent aux entreprises. Il comprend donc des fonctions de renouvellement, d'annulation et de mise à jour des licences, ce qui évite aux entreprises de traiter avec différentes agences. De plus, il propose d'intéressantes options, comme la possibilité de payer plusieurs demandes en une seule transaction, d'enregistrer la session et d'y revenir plus tard, et d'être informé du suivi des demandes par courriel ou par messagerie instantanée. Ce service a obtenu en 2005 le prix de l'Organisation des Nations Unies en matière de services publics, dans la catégorie d'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'administration publique : Administration électronique. Ce prix souligne la contribution de l'Administration à l'amélioration des services à la communauté des affaires, à la reconfiguration des processus gouvernementaux et à la participation électronique des citoyens.

Le portail Enterprise One est la nouvelle version du site gouvernemental destiné aux entreprises. Cette refonte a été inspirée des commentaires des utilisateurs, ce qui a permis de mieux répondre aux réelles préoccupations des entrepreneurs. Par exemple, des études de cas et des conseils pour réussir en affaires ont été ajoutés. Ce nouveau service offre un portail regroupant l'ensemble des services utiles aux entreprises. Il a pour objet, avant tout, d'optimiser les recherches d'information et d'en réduire la durée, tout en augmentant l'efficacité et la satisfaction des visiteurs. Ainsi, les grandes, les moyennes et les petites entreprises qui accèdent à ce guichet unique trouvent des renseignements sur les chambres de commerce, les associations et sur trente agences gouvernementales, soit sur la majorité des intervenants dans le milieu des affaires. Bien qu'il propose des services variés, le portail a pour vocation première d'être une source d'information sur l'appareil gouvernemental : ses services, ses mesures, ses programmes et sa législation. C'est également par une section du portail Enterprise One que les entrepreneurs accèdent au service interactif de demande de permis et de licences en ligne (Online business licensing service).

La formule gagnante de l'Administration singapourienne

Il semble que Singapour ait trouvé la voie pour obtenir de bons résultats en matière de gouvernance électronique. Ce qui ressort des initiatives de cette Administration, c'est le regroupement des divers services sous une même adresse. Ainsi, la formule du guichet unique semble porteuse de succès. Toutefois, le fait de demander aux citoyens leur opinion et surtout d'en tenir compte, pèse lourd dans la balance de la fidélisation des internautes. Encore dernièrement, l'initiative Your opinion counts incitait les jeunes singapouriens à donner leur opinion sur la législation en vigueur en matière d'environnement et de transport. Bref, l'exemple de Singapour illustre bien l'importance d'être à l'écoute des besoins des citoyens.

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

Sources :

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

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

Site Web. [eGovonline](#)

Site Web. [Internet Worldstats](#)

Site Web. [Singov](#)

Site Web. [Wikipedia](#)



Thaïlande : là où les coutumes millénaires côtoient maintenant les TI

On connaît surtout la Thaïlande pour ses plages de sable blanc, pour sa gastronomie, ses temples bouddhistes, ses jungles, ses montagnes et ses promenades à dos d'éléphant. Mais ce pays, encore empreint de traditions, intègre peu à peu les technologies de l'information et tente de se tailler une place aux côtés des pays les plus modernes d'Asie. En 2005, quelque 8,4 millions de Thaïlandais utilisaient Internet, soit seulement 12,7 % de la population. Néanmoins, le gouvernement thaïlandais augmente ses efforts pour démocratiser l'accès à Internet et il souhaite maintenant offrir un maximum de services publics en ligne.

Dans une entrevue accordée en avril 2006 au magazine *e-Gov*, Krisorn Pornsutee, secrétaire des Technologies de l'information et des Communications de la Thaïlande, révélait les plans de son ministère : faire de la Thaïlande la plaque tournante commerciale de l'Asie du Sud-Est en matière de technologie de l'information d'ici à 2008. Pour ce faire, le pays devra atteindre les mêmes niveaux de pénétration

d'Internet et d'Internet à large bande et le même nombre d'utilisateurs des appareils mobiles que ses principaux adversaires, la Malaisie et le Singapour. Parmi les objectifs à atteindre, le ministère envisage de brancher à la haute vitesse 5 millions de citoyens par ligne fixe et 2 millions par connexion sans fil. Il s'agit d'un défi de taille car, actuellement, la Thaïlande compte seulement 600 000 usagers de la large bande. Le gouvernement pense recourir à des partenaires privés pour réaliser ce qu'il appelle son « mégaprojet ».

Ayant pour mission de mettre en place les normes informatiques qui encadreront le déploiement du gouvernement en ligne, le ministère se donne aussi pour mandat de concevoir des applications de base qui pourront être utiles à toutes les instances publiques qui souhaitent offrir des services en ligne. D'autres projets sont en cours de développement, tels que des portails vers les réseaux de la santé ou de l'éducation comprenant des aspects transactionnels. L'implantation du gouvernement électronique repose sur une gouvernance partagée entre divers autres acteurs, dont les responsables des technologies de l'information des divers ministères et un comité présidé par le premier ministre.

Depuis avril 2003, le pays dispose d'un portail de type guichet unique [[e-Citizen](#)] pour offrir l'information et les services transactionnels provenant de tous les ministères et organismes à l'ensemble des citoyens internautes thaïlandais. D'autres canaux de communication ont été conservés pour les citoyens non branchés. Le portail est structuré de diverses façons. On y entre, soit par catégorie de personne, par événement de vie ou suivant la structure administrative. Le lancement de e-Citizen a constitué la première étape du déploiement du gouvernement électronique en Thaïlande.

Une des grandes réalisations de l'Administration thaïlandaise aura été la constitution d'un centre d'inscription en ligne de la population (Central population e-Registration project) et d'une carte d'identité nationale (Smart card). Tous les citoyens de la Thaïlande sont maintenant inscrits à cette vaste base de données. La collecte d'information sur les citoyens répartis dans les 76 provinces du pays aura pris deux ans. Des unités mobiles se sont même rendues dans diverses localités pour recueillir les inscriptions des citoyens. Cette infrastructure centralisée sert de base à la fois pour les élections, pour le registre foncier, pour le registre des mariages et des divorces, et pour d'autres fonctions nécessitant une attestation de l'identité du citoyen. La carte d'identité nationale s'appuie également sur cette base de données. La Smart Card, basée sur un code à 13 chiffres et munie d'une puce, permet aux citoyens d'accéder à des services publics en ligne par la passerelle sécurisée [Khonthai.com](#) et de s'identifier auprès des ministères et des organismes. Pour le moment, seulement 10 000 cartes sont en circulation. Grâce à ce système centralisé, il devient aussi plus facile pour le citoyen et les instances publiques de mettre à jour l'information sur les dossiers électroniques. D'autres services sont en cours de développement, tels que le revenu en ligne et un système d'appels d'offre électronique.

Néanmoins, bien d'autres infrastructures et services électroniques restent à mettre en place pour que la Thaïlande se hisse au palmarès des pays les plus avancés en matière de gouvernement électronique. Et le pays doit d'abord démocratiser davantage l'accès à Internet et à l'ordinateur, surtout en milieu rural.

D'abord, l'accès à Internet et à l'ordinateur pour tous

Pierre angulaire du développement d'un gouvernement électronique, la réduction du fossé numérique constitue une priorité pour la Thaïlande. Les dirigeants du pays en ont fait la preuve, notamment par l'implantation d'un programme d'accès à des ordinateurs à prix modiques (Budget computer program). Depuis 2003, les citoyens thaïlandais peuvent se procurer un de ces ordinateurs, y compris un moniteur, au prix de 250 \$ US. Ces appareils sont munis d'un système d'exploitation Linux ainsi que de la suite bureautique OpenOffice, similaire à celle de Microsoft, mais gratuite. Les commerçants du domaine ont réagi à l'arrivée de ces appareils en réduisant considérablement le prix de vente de leurs ordinateurs. Grâce à ce programme gouvernemental, acheter un ordinateur est devenu beaucoup plus abordable en Thaïlande. Cette initiative a également créé un engouement pour les solutions libres dans le pays. Pour contrecarrer cette tendance, Microsoft offre maintenant les versions thaïes de ses produits Windows XP et Microsoft Office à un prix très bas. Aussi, la Thaïlande comptera parmi les trois pays d'Asie — avec la Chine et l'Inde — où sera implanté le programme des ordinateurs à 100 \$ US, à l'initiative de Nicolas Negroponte du Massachusetts Institute of Technology.

Une autre initiative gouvernementale pour freiner les écarts entre inforiches et infopauvres a été de transformer 300 cybercafés, de simples lieux de jeu en ligne en des centres du savoir. Ainsi, bien que ces cafés Internet donnent aux citoyens la possibilité de s'amuser, le programme GoodNet permet de leur reconnaître également une vocation éducationnelle et communautaire. L'objectif est de faire découvrir aux jeunes toutes les activités possibles d'Internet, autres que le clavardage, le jeu ou la consultation de sites violents ou pour adultes. Par l'intermédiaire de ces cybercafés, l'Administration thaïlandaise offre maintenant de la formation sur les outils informatiques et des leçons d'anglais. Chaque cybercafé doit compter dans ses rangs au moins un expert agréé capable d'accompagner, de conseiller et d'aider les usagers dans leur utilisation des ordinateurs.

Tout au long de l'histoire de la Thaïlande, les temples religieux ont aussi joué un rôle d'éducation. Voilà que l'histoire se perpétue. En effet, le gouvernement thaïlandais a fait des temples religieux — bouddhistes et musulmans — de véritables centres d'apprentissage en ligne. Grâce à son programme One Temple one e-Learning Center, 99 projets pilotes ont été mis sur pied dans les temples répartis dans tout le pays. En plus de donner accès à de la formation en ligne, ces centres ont pour vocation d'offrir des leçons de base sur l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet.

Le mégaprojet de la Thaïlande se traduira-t-il par une réussite ou par une grande déception ? Il faudra suivre de près l'évolution du déploiement du gouvernement électronique thaïlandais pour le savoir. Il n'en demeure pas moins que plusieurs expériences d'ici et d'ailleurs ont largement démontré qu'il est toujours préférable d'avancer pas à pas plutôt que de partir en trombe avec de grands idéaux. Quoi qu'il en soit, la Thaïlande, par ses efforts en matière de réduction de la fracture numérique et de mise en place d'un gouvernement dans des conditions difficiles, mérite qu'on s'y intéresse au cours des années à venir.

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

Sources :

« [Thailand : E-auctions intended to curb collusion](#) », *Public Sector Technology and Management*, vol. 3.2, mars-avril. 2006, p. 18.

Banerjee, Dipanjan. « [Thailand Partnership for Development : Beginning of an ambitious initiative of holistic growth](#) », *e-Gov*, mars 2006.

Dhar, Anuradha. « [Central population e-Registration project. Champion leads the way!](#) », *e-Gov*, avril 2006, p. 12 13.

Dhar, Anuradha, et Dipanjan Banerjee. « [A new ICT hub of ASEAN in the making](#) », *e-Gov*, avril 2006, p. 8 9.

MJSuhr, Eingestellt von. « [Thailand : Roadmap To E-Government](#) », *Bangkok Post*, 11 février 2005.

Mekpaiboonwattana, Soomboon. « [Thailand Citizen-centric approach](#) », *e-Gov*, avril 2006, p. 10.

Sirisaengtaks, Jantima. « [e-Revenue in Thailand. Driving change through increased utilisation of ICT](#) », *e-Gov*, mai 2006.

Site Web Wikipedia.org

Site Web Internetworldstats.com

Yoon, Chin Saik. United Nations et autres. « [Thaïlande](#) », *Panorama numérique de l'Asie-Pacifique 2005-2006*, 2006.



Transformer l'Administration malaisienne pour intégrer les TI : un chemin périlleux

Pour ce qui est de l'appropriation des technologies de l'information (TI), la Malaisie fait bonne figure lorsqu'elle est comparée aux autres pays de l'Asie du Sud-Est. Bien qu'elle occupe le 43^e rang dans le classement du *Global e-Government Readiness Report 2005* — lequel évalue la capacité et l'intention d'un pays à développer un gouvernement en ligne — la Malaisie présente un plan de développement intéressant de son gouvernement électronique. Avec une croissance du taux de pénétration d'Internet de 171,4 % depuis 2000 (il atteignait 37,6 % en 2005), il faut admettre que ce pays est sur la bonne voie. Évidemment, les défis restent nombreux avant que l'utilisation d'Internet soit généralisée, mais les bases d'un programme de développement sont en place. Il reste maintenant à faire fructifier ce programme.

Le gouvernement électronique comme modèle de déploiement technologique

L'une des particularités de la Malaisie demeure le modèle de développement unique sur lequel son Administration s'est appuyée. En 1996, l'Administration malaisienne a lancé le programme Multimedia Super Corridor en vue de mettre en place les éléments de base nécessaires au passage de la société à l'économie du savoir. Ce programme devait faciliter l'introduction des technologies de l'information chez tous, dans tous les secteurs de la société. L'objectif ultime de cette initiative : obtenir d'ici à 2020 le statut de pays développé et se tailler une place dans l'économie mondiale. Ce plan gouvernemental d'introduction des TI se divise en trois phases : la première consistant à créer avec succès le Multimedia Super Corridor, la seconde à étendre celui-ci à diverses villes de la Malaisie et la troisième à développer de nouvelles applications, contribuant ainsi à généraliser l'utilisation des TI à travers le pays.

Une des stratégies les plus innovantes du gouvernement malaisien s'avère être la mise en place de services phares (*flagship*), soit des applications essentielles au déploiement de services électroniques, offertes à tous les ministères et organismes, mais également aux autres ordres de gouvernement. Il s'agit d'applications maîtresses sur lesquelles toutes les autres sont alignées et qui possèdent un langage commun. Ces applications partagées permettront l'interopérabilité des systèmes, ce qui facilitera les échanges de données entre les instances

publiques. De plus, cette stratégie permet d'éviter la redondance et les coûts qu'entraîne le développement d'applications par chacune des instances. Parmi les applications qui sont en cours de développement, se trouvent un système d'approvisionnement électronique, un système de gestion des ressources humaines, un service de placement en ligne, un système de gestion de projet, ainsi qu'un système d'information sur les lois musulmanes, le eSyariah².

En offrant des outils de base pour l'ensemble des instances publiques du pays, le gouvernement malaisien vise à transformer l'Administration pour la rendre plus efficace et pour améliorer les services aux citoyens. Le pays étant composé de 13 états et de 3 districts fédéraux, intégrer les divers niveaux de gouvernement est apparu comme étant une priorité. Ainsi, en mettant en place des applications phares qui chapeautent les principaux projets de gouvernement en ligne, l'Administration a mis à la disposition des agences, des ministères et des partenaires un modèle sur lequel ils peuvent s'appuyer pour développer l'ensemble des stratégies Web. Dans ce modèle de développement technologique, l'Administration retiendra les meilleures pratiques et pourra les appliquer à plus large échelle à travers le pays.

À ce jour, le projet le plus achevé et le plus intéressant auquel donne accès le portail de l'Administration malaisienne demeure le eSyariah. Cette initiative fournit l'information et les services à la population musulmane de la Malaisie. Le eSyariah a pour objectif d'améliorer l'efficacité et le processus de prise des décisions de la cour musulmane. Mis en place en 1998 par la Malaysian Administrative Modernization and Management Planning Unit, ce volet du gouvernement en ligne permet d'uniformiser les processus administratifs au moyen d'un réseau reliant les différents cours du pays. De plus, le site améliore la communication avec le public et l'informe sur la jurisprudence. La mise en ligne de l'information sur le programme eSyariah est bénéfique pour l'administration juridique (les juges, les avocats) et pour les clients. À terme, le projet devrait être implanté dans 102 cours de la Malaisie.

En parallèle, pour soutenir le Multimedia Super Corridor, l'Administration devait faire en sorte que la population soit en mesure de suivre cette vague de modernisation. C'est dans cette perspective que le projet Smart Schools a été élaboré. L'utilisation de la technologie qui devient un outil par lequel l'éducation se démocratise rend possible la réalisation du projet Smart Schools. Grâce à ce projet, la réforme du programme scolaire malaisien devient efficace et la formation des jeunes à l'utilisation des TI est favorisée. Ce programme permet aussi à un plus grand nombre d'élèves d'avoir accès à un enseignement de qualité.

Avoir les moyens de ses ambitions, tout un défi pour la Malaisie !

La Malaisie est un excellent exemple d'un pays qui a mis en place une politique élaborée pour le développement de son projet de gouvernement en ligne. Cependant, aussi innovateurs qu'aient pu être ses projets, l'Administration ne semble pas avoir été en mesure d'en assurer le plein déploiement jusqu'à présent. Sans l'appui de la population, il y a de fortes chances que le gouvernement déplace ses priorités. À l'inverse, sans un investissement continu dans l'offre en ligne, peu de citoyens seront intéressés à visiter fréquemment les sites de l'Administration.

Ainsi, bien qu'on ne soit pas en mesure de cerner la cause première de ce manque d'adéquation entre les besoins des citoyens et l'offre du portail gouvernemental, certains faits apparaissent tout de même incontestables. D'une part, il existe en Malaisie un fossé numérique important puisque le tiers uniquement de la population a accès à Internet et que le taux d'utilisation de l'ordinateur demeure faible. Cette réalité montre que la population ne se tourne pas nécessairement vers le gouvernement électronique lorsqu'elle a besoin d'un service. D'autre part, selon un article publié dans le magazine *eGov* qui évalue la qualité du portail du gouvernement malaisien, les services offerts en ligne ne sont pas uniformes et ils demeurent peu adaptés aux besoins de la population. De plus, le contenu des sites gouvernementaux ne sont pas à jour, la plupart des applications phares sont encore à l'état de prototypes et l'ergonomie des sites n'est pas adaptée aux internautes novices.

Des critiques sévères ont été formulées à l'égard des services offerts aux citoyens par l'Administration électronique malaisienne. Pourtant, une plateforme innovatrice avait été mise en place et un plan de développement global dans l'Administration avait été élaboré. Est-ce un manque de volonté politique, un problème de financement ou la réponse décevante des citoyens qui expliquent ces résultats ? Quoi qu'il en soit, le modèle malaisien d'implantation des TI par la création d'applications phares est innovateur et peut s'avérer une source d'inspiration pour d'autres administrations publiques.

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

Sources :

« [An evaluative survey of government websites in Malaysia](#) », *eGov*, volume 2, numéro 3, mars 2006.

Ismail Shahril Eashak. « [E-Syariah : Impersonality does has its benefits](#) », résumé d'une conférence donnée dans le cadre de *egov Asia 2006 : the Asian e-Government Conference*, 26-28 avril 2006, Bangkok, Thaïlande.

Ismail, Nooraini Mohamed. « [Human Dimensions in Malaysian E-Government](#) », résumé d'une conférence donnée dans le cadre de *egov Asia 2006 : the Asian e-Government Conference*, 26-28 avril 2006, Bangkok, Thaïlande.

Kaliannan, Maniam. « [Citizens expectations for electronic government services : Malaysian perspectives](#) », résumé d'une conférence donnée dans le cadre de *egov Asia 2006 : the Asian e-Government Conference*, 26-28 avril 2006, Bangkok, Thaïlande.

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

Site Web [Internet Worldstats](#)

Site Web [MyGov](#)

Site Web [UNESCO](#)

Site Web [Wikipedia](#)

Smith, James. « [Developing Integrated Flagship E-Government Projects](#) », *Public Sector Technology and Management Magazine*, 12 septembre 2005.

Pour en savoir plus

Site du magazine e-Gov, spécialisé sur le gouvernement électronique en Asie : www.egovonline.net/

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

1. Pour en savoir davantage sur la manière dont les Australiens utilisent les services gouvernementaux en ligne, consulter l'article « Les Australiens aussi friands de services publics électroniques que les Québécois » publié dans le [bulletin e-Veille de septembre 2005](#). [Retour au texte](#)

2. Syariah est le terme arabe pour désigner la loi islamique. [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
Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Édition Web

Stéphane 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 : 2006-08-11



©Gouvernement du Québec, 2005