



- [Ministres](#)
- [Ministère](#)
- [Au service des citoyens](#)
- [Au service des ministères et des réseaux](#)

- [Publications du Québec](#)
- [Gouvernement en ligne](#)
- [Documentation](#)

Gouvernement en ligne

- [Qu'est-ce que le gouvernement en ligne ?](#)
- [Que veut faire le gouvernement ?](#)
 - [Améliorer la prestation de services](#)
 - [Mettre en place un plan stratégique](#)
- [Administration électronique](#)
 - [Services en ligne](#)
 - [Cadre légal et administratif](#)
 - [Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents](#)
 - [Répertoire gouvernemental](#)
 - [Registre référentiel](#)
 - [Logiciels libres](#)
 - [Architecture d'entreprise gouvernementale](#)
 - [Gestion des ressources informationnelles](#)
- [Standards](#)
 - [À propos des standards](#)
 - [Cadre commun d'interopérabilité](#)
 - [Normes ouvertes en TI](#)
 - [Clavier québécois](#)
 - [Liens utiles](#)
- [Société de l'information](#)
 - [Stratégie nationale](#)
 - [Fonds de la société de l'information](#)
 - [Villages branchés](#)
 - [Sommet mondial sur la société de l'information](#)
 - [Francophonie](#)
- [Cyberdémocratie](#)
 - [Qu'est-ce que la cyberdémocratie ?](#)
 - [Outils et documents de références](#)
- [Environnement sécuritaire](#)
 - [Directives](#)
 - [Orientations gouvernementales](#)
 - [Authentification des citoyens et des entreprises](#)
 - [Service québécois d'authentification gouvernementale](#)

- [Réseau d'expertise et de la vigie](#)
- [Transfert de connaissances](#)
 - [Communautés de pratique](#)
 - [Veille stratégique](#)
- [Capacités organisationnelles](#)
 - [Démarche d'amélioration](#)
 - [Cadre de référence](#)
- [Meilleures pratiques](#)
 - [Gouvernement à citoyen](#)
 - [Gouvernement à entreprise](#)
 - [Gouvernement à gouvernement](#)
 - [Gouvernement à employé](#)
- [Guides, outils et documents de référence](#)
 - [Guides](#)
 - [Outils](#)
 - [Documents de référence](#)
 - [Vocabulaire](#)
- [Abonnement aux listes d'envoi](#)

Recherche

e-Veille

À la rencontre des gouvernements en ligne du globe

Février 2005

Gouvernement électronique : état actuel et nouvelles perspectives

- [Regard sur les avantages du gouvernement en ligne](#)
- [Gouvernements en ligne : le Canada se classe dans les premiers rangs des États membres de l'ONU](#)
- [Vous avez dit « Administration électronique » ?](#)
- [Accroître la participation citoyenne à la vie démocratique grâce aux technologies de l'information](#)
- [De nouvelles technologies pour la gestion des crises et des urgences](#)

Regard sur les avantages du gouvernement en ligne

En novembre 2004, l'European Public Administration Network (EPAN) lançait une nouvelle étude, *Does E-Government Pay Off?*, qui expose les avantages des actions liées au gouvernement en ligne et ce, à partir de l'analyse de projets européens gagnants ou, en clair, de *success stories* du domaine. En réalisant cette vaste enquête, l'EPAN visait les deux objectifs suivants : vérifier si les investissements dans les projets de gouvernement électronique en valent véritablement le coup et mettre au jour les transformations nécessaires de l'arrière-guichet (*backoffice*).

Le contexte

L'étude effectuée par deux firmes hollandaises, Capgemini Netherlands et TNO — Strategy, Technology and Policy, s'appuie sur l'analyse de huit projets exemplaires, les *Eurexemps* (European exemplary public services), réalisés par différents pays de l'Union européenne : le

Danemark, l'Estonie, la Finlande, la France, l'Allemagne, les Pays-Bas, la Slovénie et l'Espagne¹. Pour être sélectionnés, les projets devaient répondre aux critères suivants :

- offrir un service public innovateur à partir de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- contribuer à certaines améliorations (meilleur service, diminution des coûts, etc.), tant au profit de la clientèle que des organismes publics ;
- nécessiter certaines transformations de l'arrière-guichet ;
- susciter la coopération des organismes engagés dans le projet (échange d'information, etc.).

Les résultats

Comme on pouvait s'y attendre, le rapport conclut que le déploiement du gouvernement en ligne rapporte. Lorsqu'elles s'appuient sur certaines transformations de l'arrière-boutique, les initiatives mises en œuvre peuvent assurer des gains aux administrations publiques qui les développent ainsi qu'aux citoyens et aux entreprises qui en profitent. Selon les auteurs de l'étude, ces avantages, qui sont interdépendants, sont renforcés les uns par les autres. Ils peuvent en outre être classés selon sept grandes catégories :

1. augmentation de la qualité et de la diffusion de l'information ;
2. réduction du temps nécessaire pour offrir un service ;
3. diminution des frontières administratives (élimination de certaines étapes du processus habituel pour offrir un service) ;
4. réduction des coûts (le même travail pouvant, par exemple, être effectué en moins de temps et par moins de personnes) ;
5. amélioration de la qualité des services (plus de flexibilité et de transparence, augmentation du temps disponible pour développer des services qui répondent aux besoins et aux attentes des clients, etc.) ;
6. augmentation de l'efficacité des équipes en place ;
7. plus grande satisfaction des clientèles (citoyens et entreprises).

Bien que les usagers tirent avantage des projets de gouvernement en ligne analysés, les études de cas ont démontré que ce sont les administrations publiques elles-mêmes qui en profitent le plus. En effet, les principaux avantages observés dans les *Eurexemps* étudiés, soit la diminution du temps nécessaire pour suivre un processus et la réduction des coûts, leur rapportent d'emblée plus qu'aux clients.

Comme on l'a mentionné précédemment, l'analyse des projets retenus a aussi démontré que des transformations doivent nécessairement être apportées à l'arrière-boutique pour rapporter des avantages tangibles (réduction des coûts, amélioration des services, etc.). Si l'étude a démontré que la coopération entre les organismes publics et le secteur privé constituait l'un des changements organisationnels les plus prometteurs, d'autres types de changements peuvent aussi être envisagés et toucher notamment : à la simplification des processus de travail, aux technologies et à la circulation de l'information, aux énoncés de politique et à la législation en vigueur, aux ressources humaines et, finalement, aux finances. Il faut cependant se rappeler que, si les changements de l'arrière-boutique sont mineurs et n'impliquent pas une transformation fondamentale, les avantages se feront sentir davantage à court terme (*quick short-term returns*).

L'analyse des *Eurexemps* retenus a d'ailleurs permis de définir des stratégies qui permettent aux projets d'administration électronique d'obtenir des résultats rapides :

- la coopération interorganisationnelle (réutilisation de données, de processus, etc.) ;
- l'utilisation de services proactifs (utilisation de formulaires dont certaines parties sont préremplies) ;
- l'implantation de solutions qui ont fait leurs preuves dans le secteur privé (plateformes de transactions, méthodes d'authentification, etc.) ;
- la numérisation des processus (analyse du risque, gestion de l'information, etc.) ;
- l'utilisation simultanée de plusieurs canaux de services.

Les recommandations

À la suite de l'analyse et de l'interprétation de l'information colligée à l'occasion des études de cas et des échanges de points de vue avec le E-government Working Group de EPAN, les auteurs de l'étude recommandent aux acteurs qui souhaitent mettre en place des projets de gouvernement en ligne :

- de concevoir une approche intégrée et à long terme, comprenant l'établissement d'objectifs spécifiques selon les groupes ciblés, objectifs qui seront traduits en changements à court ou à long terme de l'arrière-boutique ;
- d'implanter une infrastructure d'information générique avec laquelle toutes les parties sont en accord et qui tient compte des

- différents aspects de la prestation de services en ligne, dont la protection de la vie privée ;
- de faciliter la réalisation de projets associés au gouvernement électronique grâce à diverses formes de stimulation (législation, relations publiques, marketing, etc.) ;
- d'évaluer les coûts et les avantages des projets aussi bien sous l'angle quantitatif que qualitatif et d'augmenter la diffusion des facteurs de succès observés.

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

Source : European Public Administration Network. [Does E-government pay off?](#), novembre 2004, 55 pages.



Gouvernements en ligne : le Canada se classe dans les premiers rangs des États membres de l'ONU

La mise en place de services gouvernementaux en ligne est au cœur des préoccupations de nombreux États à travers le monde. Cependant, tous n'ont pas atteint le même stade de maturité.

Pour la troisième année consécutive, l'ONU a dressé le portrait du secteur public mondial en matière d'Administration électronique. Les 191 États membres de l'organisation sont classés en fonction de deux principaux axes, soit leur état de prédisposition électronique (*e-readiness*) et leur degré de participation électronique (*e-participation*). A-t-on observé, en 2004, de grands changements au classement ?

La prédisposition électronique

L'ONU classe les pays selon leur état de prédisposition électronique (*e-readiness*). Il s'agit en fait de leur capacité et de leur empressement à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour offrir à la population un accès à des services sociaux, gouvernementaux, de qualité.

Le Canada, chef de file en matière de déploiement d'infrastructures technologiques, se trouve-t-il en bonne position à cet égard ? Regardons de plus près le classement des pays membres, établi à l'aide d'un indice de prédisposition électronique et présenté dans le tableau suivant :

Tableau 1

Pays ²	Indice = 1	Pays	Indice = 1
1. États-Unis (1)	0,9132	14. Islande (15)	0,7699
2. Danemark (4)	0,9047	15. Suisse (8)	0,7538
3. Royaume-Uni (5)	0,8852	16. Belgique (23)	0,7525
4. Suède (2)	0,8741	17. Autriche (21)	0,7487
5. Corée du Sud (13)	0,8575	18. Japon (18)	0,7260
6. Australie (3)	0,8377	19. Irlande (17)	0,7058
7. Canada (6)	0,8369	20. Estonie (16)	0,7029
8. Singapour (12)	0,8340	21. Malte	0,6877
9. Finlande (10)	0,8239	22. Chili (22)	0,6835
10. Norvège (7)	0,8178	23. Israël (24)	0,6805
11. Pays-Bas (11)	0,8026	24. France (19)	0,6687
12. Allemagne (9)	0,7873	25. Luxembourg (25)	0,6600
13. Nouvelle-Zélande (14)	0,7811		—

Liste des 25 pays présentant les indices de prédisposition électronique les plus élevés

Comme l'indique le tableau 1, le Canada occupe le 7^e rang du classement, alors qu'en 2003, il se situait au 6^e rang. Notons que ce sont les États-Unis qui occupent le premier rang du classement, tout comme en 2003. Ils sont suivis, cette année, du Danemark (4^e en 2003), du

Royaume-Uni (5^e en 2003) et de la Suède (2^e en 2003). La Corée du Sud est le pays qui a connu la plus grande progression, passant de la 13^e position à la 5^e, tandis que la Suisse, qui occupait la 8^e position, a glissé jusqu'à la 15^e. Absente du classement l'an dernier, Malte occupe maintenant la 21^e place, tandis que l'Italie (13^e) n'en fait simplement plus partie. La plus grande déception : la France et sa 24^e place (19^e en 2003).

La participation électronique

Le deuxième concept à la base du classement des administrations publiques par l'ONU est le degré de participation électronique (*e-participation*). Il s'agit ici, d'une part, de mesurer la propension d'un gouvernement à interagir avec sa population en lui offrant de l'information et des services par l'intermédiaire d'Internet et, d'autre part, à encourager la population à utiliser Internet pour interagir avec lui (par exemple, consultations publiques pour la prise de décisions politiques). Le tableau 2 dresse la liste des 20 pays ayant obtenu les meilleurs résultats au classement. Notons que le classement repose sur un indice de participation électronique.

Tableau 2

Pays ³	Indice = 1	Pays	Indice = 1
1. Royaume-Uni (1)	1,000	9. Estonie (4)	0,639
2. États-Unis (2)	0,934	10. Colombie	0,623
3. Canada (3)	0,902	11. Belgique	0,607
4. Singapour (13)	0,836	11. Chili (3)	0,607
5. Pays-Bas (7)	0,803	12. Allemagne (11)	0,590
6. Mexique (9)	0,770	13. Finlande (14)	0,574
6. Nouvelle-Zélande (5)	0,770	13. Suède (10)	0,574
6. Corée du Sud (12)	0,770	14. France (7)	0,459
7. Danemark (14)	0,738	14. Malte	0,459
8. Australie (8)	0,672	15. Autriche	0,443

Liste des 20 pays présentant les indices de participation électronique les plus élevés

Le tableau 2 indique que, en matière de participation électronique, le Canada fait encore meilleure figure. En effet, tout comme l'an dernier, il se classe troisième, derrière le Royaume-Uni (1^{er}) et les États-Unis (2^e). Par contre, d'autres pays ont vu leur situation se détériorer. C'est le cas notamment du Chili et de la France qui ont tous les deux chuté de 7 rangs (ils étaient respectivement classés 3^e et 7^e) pour aboutir au 11^e et au 14^e rang en 2004. Les Philippines (6^e rang en 2003), l'Argentine (10^e), l'Irlande (10^e), l'Italie (13^e), la Suisse (14^e) et le Portugal (15^e) ont disparu de la liste.

En ce qui concerne les grands gagnants, notons que le Danemark a effectué une remontée en 2004, passant du 14^e au 7^e rang. Singapour, qui est partie du 13^e rang, s'est finalement positionnée quatrième, derrière le Canada. La Colombie (10^e), la Belgique (11^e), Malte (14^e) et l'Autriche (15^e) ont toutes les quatre fait leur apparition dans le classement en 2004.

Il apparaît, à la lumière de ces résultats, que le Canada est sur la bonne voie en ce qui concerne le déploiement de services gouvernementaux en ligne destinés aux citoyens. Toutefois, considérant la qualité des infrastructures technologiques du pays, le Canada pourrait fort probablement obtenir une meilleure place au classement de prédisposition électronique. Une piste à suivre...

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

Source : United Nations, Department of Economic and Social Affairs. [Global E-Government readiness report 2004, Toward Access for Opportunity](#), novembre 2004, 166 pages.



Vous avez dit « Administration électronique » ?

L'Administration électronique, cela vous dit quelque chose ? Pour bon nombre de Français, il semble que non ! Une étude menée par le Forum Européen de l'Administration Électronique auprès d'adultes français a évalué la connaissance et l'utilisation de l'Administration électronique en France.

Le sondage révèle qu'une très forte proportion de Français (83 %) ne savent pas ce qu'est l'Administration électronique. Seulement 17 % des citoyens français connaissent donc ce concept et cette proportion atteint 26 % chez les 25-34 ans. Un fait intéressant : la proportion de jeunes âgés entre 18 et 24 ans qui savent ce qu'est l'Administration électronique (8 %) se rapproche de celle des personnes âgées de 65 ans et plus (10 %).

Une fois informés de la définition de l'Administration électronique⁴, 45 % des répondants au sondage ont indiqué avoir déjà effectué des démarches auprès de celle-ci. De quel type étaient ces démarches ? De façon plus précise, 36 % des répondants ont dit avoir effectué une recherche d'information, 21 % des démarches liées aux impôts, 20 % des démarches liées aux documents administratifs, 17 % des démarches liées aux prestations sociales et 17 % des démarches liées au travail.

Au chapitre des bénéfices attendus, il appert que la majorité des Français (50 %) souhaitent que l'Administration électronique leur permette de gagner du temps. Les autres bénéfices attendus sont l'élimination des contraintes d'horaires et de jours d'ouverture (10 %), un meilleur suivi de l'avancement et du traitement des dossiers (6 %) et la possibilité d'avoir accès à de nouveaux services (3 %).

Quelles sont les attentes des Français quant à la nature des services disponibles en ligne ? Principalement, les citoyens de l'Hexagone espèrent faire des déclarations en ligne ou le suivi des remboursements de sécurité sociale (60 %), renouveler des pièces d'identité (60 %), s'inscrire à des services communaux (52 %), faire le suivi de leur dossier médical (43 %), voter en ligne (39 %) et faire le suivi scolaire de leurs enfants (37 %).

Gagner du temps, voter en ligne, gérer ses dossiers... Les Français semblent enthousiastes face à l'avenir de l'Administration en ligne sur leur territoire.

Notons, en terminant, que la mise en place de l'Administration électronique par le gouvernement français s'inscrit dans un vaste mouvement de modernisation de l'État. Cette réforme de l'État⁵ a pour but d'accroître l'efficacité de l'administration publique du pays et d'améliorer la prestation des services aux citoyens. Outre la mise en place de l'Administration électronique, la réforme touche à de multiples domaines d'intérêt public (armée, budget et comptabilité nationale, etc.).

Rédactrices : Caroline Jacob et Isabelle Vachon, analystes-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Sources : BVA – Forum Européen de l'Administration Électronique. [Étude sur l'Administration électronique](#), octobre 2004, 17 pages.

La Documentation française. [La modernisation de l'État](#), décembre 2004.



Accroître la participation citoyenne à la vie démocratique grâce aux technologies de l'information

Les gouvernements du Canada et des États-Unis vivent une crise importante. La participation des citoyens aux activités démocratiques connaît un déclin considérable depuis les dernières années. En outre, les jeunes sont nombreux à délaisser la politique, comme en témoigne la diminution du taux de participation aux élections. Voilà que de nouvelles technologies de la communication offrent un potentiel d'interaction avec la population. Favoriseront-elles vraiment un regain de l'intérêt des citoyens envers la vie politique ?

En novembre 2004, un rapport publié par l'université Harvard, sous la plume de Cary Coglianese, signale que les entreprises et les groupes de pression sont surreprésentés par rapport aux citoyens en ce qui concerne les décisions gouvernementales et qu'aux États-Unis, actuellement, les citoyens participent très peu à la vie démocratique. L'auteure s'est penchée sur les avantages de recourir à Internet pour favoriser une plus grande participation des citoyens dans le processus décisionnel, plus particulièrement dans l'élaboration de règlements et d'énoncés de politique.

Si différents groupes de pression, industriels et représentants du Congrès et du Sénat contribuent à l'élaboration des lois fédérales et des règlements, le public, à l'opposé, peut difficilement émettre son opinion dans le processus. L'Administrative Procedure Act (APA), qui définit le cadre légal d'élaboration de lois fédérales, requiert une certaine transparence des agences vouées à cette tâche. Celles-ci doivent

faire part publiquement de leurs décisions en les publiant dans le Registre Fédéral (Federal Register). Toutefois, l'APA n'exige pas une participation active des citoyens et n'oblige pas le gouvernement à tenir compte de commentaires transmis par les citoyens ni à organiser des débats publics sur ces lois. Il n'en demeure pas moins que l'opinion des citoyens compte. Pour Coglianese, la participation des citoyens à la vie politique constitue une valeur ajoutée tant sur le plan de l'information, sur la légitimité des processus démocratiques que sur le plan de la représentativité des intérêts des citoyens.

Pour raviver la participation du public sur tous ces plans, deux stratégies utilisant les TI peuvent être envisagées. Une première méthode consiste à informatiser des processus déjà existants. Par exemple, en plus de pouvoir envoyer un commentaire par la poste, le citoyen peut le faire par courriel ou au moyen d'un formulaire en ligne. Cette façon de faire est déjà possible dans différents ministères américains. Au niveau fédéral, un site permet déjà aux citoyens de soumettre leurs commentaires sur des [projets de lois ou de règlements](#). Néanmoins, après un retour sur les différentes expériences de numérisation des processus existants, l'auteure constate que le simple passage au numérique n'a pas permis d'augmenter de façon significative la participation des citoyens. Avec les procédures actuelles, et même en utilisant Internet, la participation à l'élaboration de lois exige des citoyens un effort considérable pour bien comprendre le projet de loi et tous les enjeux qui y sont liés. Ce fastidieux processus décourage l'intérêt et la volonté de faire valoir son opinion. Selon M^{me} Coglianese, il faut donc revoir les moyens de faire participer le citoyen et instaurer une méthode moins administrative qui ne lui demandera pas une charge de travail aussi imposante.

La deuxième stratégie d'utilisation d'Internet demande plus d'effort de la part de l'Administration, mais elle peut révolutionner les façons de faire pour les adapter au réel potentiel interactif des TI et pour simplifier les procédures de participation. L'auteure cite quatre utilisations potentielles d'Internet à cette fin :

1. **Le vote sur la réglementation** : Le vote en ligne semble un moyen simple et efficace de sonder l'opinion publique et de connaître les préférences des citoyens.
2. **Les outils de simulation** : Pour simplifier la présentation de projets de lois ou de règlements, des outils de simulation en ligne pourraient être utilisés. À titre d'exemple, des outils de type calculateur ou d'autres, plus sophistiqués, inspirés de jeux de simulation comme SimCity, sur le développement urbain, permettraient aux citoyens de visualiser rapidement les enjeux de projets gouvernementaux.
3. **La composition de jurys virtuels** (avec salon de clavardage [*chatroom*]) : Des jurys pourraient être formés. Ces jurys débattraient en ligne de projets de lois ou de règlements. Des citoyens seraient choisis au hasard ou dans une liste de personnes intéressées. Les délibérations pourraient se faire par forum de discussion ou par clavardage.
4. **L'accès, en ligne, à davantage d'information et à l'historique des décisions** : L'auteure suggère d'améliorer la transparence des processus décisionnels en rendant disponibles, pour le citoyen, non seulement le projet de loi, mais également les discussions qui ont entouré son élaboration et les ébauches du projet. Pour ce faire, des outils de suivi des modifications pourraient présenter aux citoyens toutes les corrections apportées par les différents acteurs. D'autre part, M^{me} Coglianese rappelle que le potentiel d'Internet permettrait de créer une base de données contenant les communications *officieuses* entre le gouvernement, les groupes de pression et les industriels.

Bien sûr, si la majoration de la participation citoyenne s'avère primordiale au cours des prochaines années, les agences gouvernementales vouées à l'élaboration de lois et de règlements n'ont pas à adopter toutes ces stratégies et nouvelles technologies. Leur choix de les mettre ou non en place — ainsi que la façon de le faire — dépend des besoins, des budgets et du temps de développement dont chacune dispose. L'auteure rappelle que le jugement des citoyens ne doit pas devenir un obstacle à la prise de décision gouvernementale. Il faut également que les ministères et agences gouvernementales planifient la gestion du trafic potentiel généré par une hausse de la participation citoyenne.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Source : Coglianese, Cary. [The Internet and Citizen Participation in Rulemaking](#), John F. Kennedy School of Government, Harvard University, novembre 2004, 31 pages.



De nouvelles technologies pour la gestion des crises et des urgences

L'interopérabilité, la transmission de données à haute vitesse et les technologies sans fil constituent des enjeux majeurs de l'informatisation des gouvernements, d'autant plus lorsque les systèmes d'information supportent la gestion des urgences et des crises. Même si, aux États-Unis comme dans d'autres pays, les services liés à la sécurité publique ne sont pas tous passés au numérique, il demeure sans conteste primordial de faire de la veille sur les technologies naissantes puisqu'elles révolutionneront sûrement les administrations publiques au cours

des prochaines années. Réseau maillé, WiMax et voix sur IP comptent parmi les technologies porteuses de changement à moyen et à long terme.

1. Réseau maillé

Un réseau maillé sans fil se définit, selon l'Office québécois de la langue française, comme un « réseau dans lequel la transmission des données d'une station à une autre peut emprunter plusieurs chemins ». En fait, ce type de réseau sans fil a pour avantage d'éliminer certains délais de transmission des appels, puisqu'il permet une communication directe entre divers points, sans avoir à passer par un point central. Il est doublement avantageux dans les cas de gestion des crises, telles que des incendies de forêt ou des incidents majeurs, étant donné que les communications entre les intervenants circulent plus rapidement et plus directement. Ce type de réseau offre également une bande passante particulièrement puissante et couvre un plus vaste territoire que les réseaux sans fil habituels. Un autre avantage important : il permet aux intervenants de créer un nouveau réseau entre eux lorsque survient une situation de crise ou d'urgence.

2. WiMax

Également connu sous la désignation d'IEEE 802.16, le WiMax est un standard de transmission sans fil à haut débit. Il est prévu pour connecter les points d'accès Wi-Fi à un réseau de fibres optiques ou pour relayer une connexion partagée à haut débit vers de multiples utilisateurs. Aux dires du *Journal du Net*, avec une capacité de 70 Mbit/s et une portée théorique de 50 km, il devrait permettre le développement de réseaux métropolitains⁶ (MAN) reposant sur un unique point d'accès, au contraire d'une architecture basée sur de nombreux points d'accès Wi-Fi. Cette nouvelle technologie apportera nécessairement un accroissement de la performance des centres d'urgence, compte tenu de son rayon d'action plus grand et de la puissance de sa bande passante.

3. Voix sur IP

La voix sur IP (*voice over Internet Protocol*) est une technique de transmission de messages vocaux par un réseau IP. Cette technique permet de numériser la voix, de la transformer en paquets de données, de transmettre ces données sur un réseau IP, puis de les convertir en sons audibles. Dans le contexte des services d'urgence, la voix sur IP peut aider à développer des centrales 911 en réduisant le nombre de procédures pour obtenir divers types de données. En effet, le réseau IP permet de transmettre, par une seule voie de communication, la voix, la vidéo et des données de différents types. Il n'est plus nécessaire de passer par des centrales de retransmission d'appels — utilisées pour passer d'une voie téléphonique réservée à une autre ou encore pour passer d'une voie réservée à la voie publique — puisque le réseau IP fonctionne de façon homogène. Cette technologie réduit considérablement le temps de réponse et décuple la quantité d'information qui peut être échangée.

Aussi prometteuses qu'elles puissent paraître, ces nouvelles technologies ne sont pas à la portée de toutes les bourses pour le moment. En plus de leur coût d'achat, elles nécessitent une expertise et une transformation des processus. Elles démontrent toutefois que les technologies continuent leur progression et qu'elles ont de fortes chances d'améliorer les façons de faire des organisations.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Sources : McKay, Jim. [Technology Evolution](#) », *Government Technology*, 1^{er} février 2005.

Journal du Net, [Encyclopédie e-Business](#), 2005.

Office québécois de la langue française, [Grand dictionnaire terminologique](#), 2005.

Pour en savoir plus

IBM. Center for the Business of Government. [From E-Government to M-Government ? : Emerging Practices in the Use of Mobile Technology by State Governments](#), novembre 2004, 39 p.

OCDE. [Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE 2004](#), décembre 2004, 425 pages.

1. Pour une description sommaire de chacun de ces projets, voir les pages 7 et 8 du rapport cité en source. [Retour au texte.](#)

2. La position occupée par les différents pays en 2003 est indiquée entre parenthèses. [Retour au tableau.](#)

3. La position occupée par les différents pays en 2003 est indiquée entre parenthèses. Certains pays se sont classés *ex aequo*. [Retour au tableau.](#)

4. L'administration électronique est l'ensemble des services administratifs disponibles par Internet. Par exemple, la déclaration d'impôts en ligne, votre dossier d'allocation familiale sur Internet, la Carte Vitale qui permet des transferts automatiques. (Forum Européen de l'Administration Électronique). [Retour au texte.](#)

5. En 1995, à l'occasion d'une relance des efforts de modernisation des Administrations, apparaît officiellement l'expression « réforme de l'État » (décret du 13 septembre), à laquelle des services interministériels sont désormais consacrés. Tandis que le souci de « simplification » administrative se développe, la seconde moitié des années 1990 va connaître le développement des nouvelles technologies et d'Internet dans les Administrations, avec les projets d'Administration électronique. (La Documentation française). [Retour au texte.](#)

6. Réseau métropolitain (définition) : « réseau qui regroupe les réseaux locaux situés dans une même zone urbaine (Office québécois de la langue française) ». [Retour au texte.](#)



Le **bulletin e-Veille** est produit sous la coordination du Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles (SSIGRI) du Secrétariat du Conseil du trésor, en collaboration avec le CEFRIO.

SSIGRI, Secrétariat du Conseil du trésor
1500H, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 4T5
Téléphone : (418) 528-5505
Télécopieur : (418) 528-5506

Gestion et supervision

Pascal Doucet, conseiller en ingénierie documentaire et veille stratégique, Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles, Secrétariat du Conseil du trésor
Éric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Réalisation et rédaction

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

Avec la collaboration de :

Catherine Lamy, directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO
Caroline Jacob, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Recherche documentaire

Isabelle Poulin, documentaliste, Enquêtes et et Veille stratégique, CEFRIO

Révision linguistique

Diane Lambert-Tésolin, conseillère en rédaction, Direction des communications, Secrétariat du Conseil du trésor

[Publications précédentes >>](#)



- | [Ministres](#) |
- [Ministère](#) |
- [Au service des citoyens](#) |
- [Au service des ministères et des réseaux](#) |

- | [Publications du Québec](#) |
- [Gouvernement en ligne](#) |
- [Documentation](#) |

- [Pour nous joindre](#) |

Dernière modification de cette page : 2005-05-25



©[Gouvernement du Québec, 2005](#)