



- [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

Octobre 2005

- [Gouvernement électronique : où en est l'Amérique latine ?](#)
- [Chili : des services transactionnels novateurs en ligne](#)
- [Fenêtre sur l'administration municipale péruvienne](#)
- [Gouvernement électronique à saveur mexicaine](#)
- [Les parlements des pays d'Amérique latine à l'ère numérique](#)

Gouvernement électronique : où en est l'Amérique latine ?

Enfants pauvres de l'économie internationale, terres de conflits politiques et interethniques majeurs, les pays d'Amérique latine¹ doivent mener plusieurs chevaux de bataille à la fois pour se tailler une place sur l'échiquier mondial. L'accès à l'information, la participation aux échanges commerciaux par voie électronique, la présence sur le Web constituent des facteurs critiques pour positionner ces pays sur le marché international. Mais voilà ! Avec une grande part de la population sous le seuil de la pauvreté, bien souvent analphabète, brancher les familles, les écoles et les entreprises à Internet, donner accès à l'information gouvernementale et offrir des services publics en ligne représentent un défi de taille. Pourtant, de nombreux gouvernements ont choisi de le relever et ont déjà emboîté le pas vers l'informatisation à la fois de la population et de l'administration publique.

Les internautes latino-américains se font de plus en plus nombreux

Le nombre d'internautes présents dans un pays, les budgets disponibles et la volonté politique ont un impact important sur le déploiement de services publics en ligne, qu'ils soient de nature informationnelle, interactionnelle ou transactionnelle.

Bien que l'Amérique latine représente 62,5 % de la population des Amériques, elle ne compte que 23,4 % des internautes panaméricains. À l'opposé, les Nord-américains ne représentent que 37,5 % de la population panaméricaine, mais 76,6 % des internautes de toute l'Amérique. Internet World Stats, d'où proviennent ces chiffres, rend aussi disponibles des statistiques mises à jour en juillet 2005 pour chacun des pays.

De tous les États d'Amérique latine, l'Uruguay est de loin le plus branché : on y trouve 36,6 % d'internautes. Au second rang, vient le Costa Rica, en Amérique centrale, où 27,9 % de la population navigue sur Internet. Ce pays se situe nettement au-dessus des autres États du centre qui affichent des proportions d'internautes allant de 10,3 % pour le Belize à 1,6 % pour le Nicaragua. Les habitants du Chili (25,8 %), de l'Argentine (20 %) et du Pérou (16,3 %), en Amérique du Sud, figurent également parmi les plus avides internautes latino-américains. Le Mexique, pays d'Amérique du Nord, compte pour sa part 14,3 % d'utilisateurs d'Internet dans la population. Si l'on se fie à la croissance effrénée du nombre d'amateurs d'Internet enregistrée au cours des cinq dernières années, ce n'est que le commencement.

Les latino-américains au palmarès des gouvernements électroniques

Certains pays d'Amérique latine se classent parmi les plus avancés en ce qui concerne les gouvernements en ligne. C'est du moins ce que révèle l'édition 2005 de l'étude du Taubman Center for Public Policy de l'Université Brown, qui compare 198 pays de tous les continents selon le degré d'avancement des gouvernements électroniques². Dans ce classement, les Bahamas (Caraïbes) remportent la 12^e place, le Chili la 13^e et le Belize la 21^e. Étonnamment, ces pays devancent la Suisse, la Norvège et la Nouvelle-Zélande. Autres résultats : le Mexique obtient la 30^e position, la Colombie la 35^e et le Brésil partage la 48^e place avec la France. Notons également que les États-Unis ont remporté la 3^e position et le Canada la 6^e.

Cette étude mène au constat suivant : des différences majeures persistent entre les pays du Nord et du Sud. Ainsi, les pays de l'Amérique du Nord obtiennent les meilleurs résultats (47,3 %), suivis des pays d'Asie (37,3 %), de l'Europe de l'Ouest (29,6 %), des îles de l'Océan pacifique (27,9 %), du Moyen-Orient (27,4 %), de l'Europe de l'Est (27,1 %) et de l'Amérique du Sud (25,9 %). La Russie et l'Asie centrale (25 %), l'Amérique centrale (24,1 %) et l'Afrique (22 %) occupent, pour leur part, les derniers rangs du classement.

Le tableau suivant présente les statistiques disponibles à ce jour sur l'utilisation d'Internet et l'état d'avancement du gouvernement électronique en Amérique latine.

Les Amériques: Utilisation d'Internet et population (2005)

Amériques	Population estimée (2005) (millions)	Nombre d'internautes (millions)	Variation de l'usage d'Internet (%) (2000-2005)	Taux de pénétration d'Internet dans la population (%)	Proportion d'internautes de chaque pays sur l'ensemble des internautes du continent (%)
Amérique centrale + Mexique	142,7	17,6	448,1 %	12,4 %	6,0 %
Amérique du Sud	365,2	47,3	231,2 %	13,0 %	16,2 %
Caraïbes	38,9	3,2	466,0 %	8,1 %	1,1 %
TOTAL Amérique latine	546,7	68,1	277,1 %	12,5 %	23,4 %
Amérique du Nord	328,4	223,4	106,7 %	68,0 %	76,6 %
TOTAL Amériques	875,1	291,5	131,1 %	33,3 %	100,0 %

Source: InternetWorldStats.com

Notes : Les statistiques sur l'utilisation d'Internet et sur la population des Amériques ont été mises à jour le 23 juillet 2005. Elles sont tirées pour la plupart des études de Nielsen/NetRatings ITU et d'autres sources locales. Les statistiques portant sur la population sont tirées de gazetteer.de.

Les Amériques: Utilisation d'Internet par pays et classement en gouvernement électronique (2005)

Pays	Population estimée 2005	Nombre d'internautes (k)	Taux de pénétration d'Internet dans la population (%)	Classement des pays en gouvernement électronique (rang)
------	-------------------------	--------------------------	---	---

Amérique centrale et Mexique	142,671 074	17 636	12,4 %	
Belize	291 904	30	10,3 %	21
Costa Rica	4 301 172	1 200	27,9 %	161
El Salvador	6 467 548	550	8,5 %	102
Guatemala	12 328 453	400	3,2 %	152
Honduras	6 569 026	272	4,1 %	160
Mexique	103 872 328	14 902	14,3 %	30
Nicaragua	5 766 497	90	1,6 %	136
Panama	3 074 146	192	6,2 %	138
Amérique du Sud	365 195 887	47 329	13,0 %	
Argentine	37 584 554	7 500	20,0 %	85
Bolivie	9 073 856	270	3,0 %	183
Brésil	181 823 645	22 320	12,3 %	48
Chili	15 514 014	4 000	25,8 %	13
Colombie	45 926 625	3 585	7,8 %	35
Équateur	12 090 804	582	4,8 %	107
Îles Falkland	2 661	-	-	-
Guyane française (FR)	194 277	3	1,6 %	-
Guyana	877 721	125	14,2 %	61
Paraguay	5 516 399	120	2,2 %	147
Pérou	28 032 047	4 570	16,3 %	74
Suriname	460 742	23	5,0 %	183
Uruguay	3 251 269	1 190	36,6 %	141
Venezuela	24 847 273	3 040	12,2 %	138
Amérique du Nord	328 387 059	223 393	68,0 %	
Bermudes	63 849	35	54,0 %	-
Canada	32 050 369	20 450	63,8 %	6
Groenland	57 024	20	35,1 %	-
St-Pierre et Miquelon	7 341	-	-	-
États-Unis	296 208 476	202 888	68,5 %	3
Caraïbes	38 856 548	3 166	8,1 %	

Sources : InternetWorldStats.com et [Taubman Center for Public Policy \(2005\)](#)

Notes : Les statistiques sur l'utilisation d'Internet et sur la population des Amériques ont été mises à jour le 23 juillet 2005. Elles sont tirées pour la plupart des études de [Nielsen/NetRatings](#), [ITU](#) et d'autres sources locales. Les statistiques portant sur la population sont tirées de [gazetteer.de](#).

Des initiatives novatrices

L'utilisation d'Internet que font les pays latino-américains d'Internet est empreinte de leur culture communautaire. Maints portails ont été déployés pour relier tantôt les municipalités, tantôt les divers ordres de gouvernement dans un même lieu. Des outils de collaboration et de communication sont rapidement mis à la disposition des citoyens pour dialoguer et exprimer leurs idées.

Ainsi, le site [Iberomunicipios](#) regroupe en réseau les villes numériques d'Amérique latine. La plateforme offre la possibilité de se former en ligne, permet des échanges entre les collectivités des divers pays et la transmission de connaissances entre pairs, et crée un climat favorable aux alliances entre le privé et le public. Les gouvernements locaux y trouvent aussi des exemples de bonnes pratiques et des descriptions d'initiatives pour le gouvernement électronique. Autre exemple : le programme [Met@LoGo](#) (Meta e-Local Governance), parrainé par la

Commission européenne, a pour objectif de renforcer le partenariat entre l'Amérique latine et l'Union européenne dans le domaine de la société de l'information. Les instigateurs du programme souhaitent diminuer la fracture numérique dans les pays latino-américains en améliorant la communication et la coopération entre les petites villes et les collectivités du continent. Enfin, la culture de collaboration latino-américaine s'exprime aussi par l'adhésion massive aux logiciels libres. Le Brésil, le Pérou et le Venezuela se font, par ailleurs, de grands défenseurs des logiciels libres et de la philosophie qui les sous-tendent. Leaders en ce domaine, ces pays du Sud en ont entraîné plusieurs autres dans l'informatisation de leur administration publique à l'aide du libre.

D'autres pays se distinguent par leurs initiatives novatrices en matière de gouvernement électronique, malgré un contexte socioéconomique peu favorable à ce type de développement. Notons à cet égard, le système de déclaration de revenus en ligne au Chili et les portails d'information et de communications de pointe. Les articles qui suivent décriront plus en détail les projets mis en œuvre au Chili, au Pérou et au Mexique, en plus de dépeindre la présence en ligne des parlements d'Amérique latine.

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

Source :

Anonyme. « [Brazil adopts open-source software](#) », *BBC News*, 2 juin 2005.

DUMAIS, Michel. « [Annonce du gouvernement brésilien de faire migrer une grande partie de son administration vers les logiciels libres](#) », *Le Devoir*, mardi 25 janvier 2005.

[Ibero Municipios](#)

[InternetWorldStats.com](#)

TAUBMAN CENTER FOR PUBLIC POLICY. *Global E-Government 2005*, septembre 2005.

UNESCO. *Met@LoGo: Developing e-local governance portals for the benefit of local SMEs in Latin America*, 30 mars 2005.

[Met@LoGo](#)

[Wikipedia.org](#)



Chili : des services transactionnels novateurs en ligne

Le Chili, un pays de près de 15 millions d'habitants, est un chef de file en Amérique latine en ce qui concerne l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC). Près de 500 000 foyers étaient branchés à Internet en 2004, ce qui représente plus de 6,6 millions d'internautes chiliens. Cette année, l'étude *Global e-government* du Taubman Center de l'Université Brown a classé le Chili 13^e sur 198 pays pour ce qui est de son état d'avancement du gouvernement électronique. Le secret de son succès : la simplicité des services en ligne chiliens qui facilitent et encouragent leur utilisation par les citoyens. Le gouvernement préconise le recours à Internet comme moyen de fournir l'information et les services aux citoyens, pour encourager la participation du public au processus décisionnel et pour accroître son efficacité interne. Aujourd'hui, 239 ministères et services publics possèdent un portail et plus de 227 opérations et services sont possibles en ligne dans le site [TramiteFacil.cl](#). Parmi les plus novateurs, notons la déclaration de revenus, la facturation électronique et le paiement de taxes. Il est également possible de déclarer et de payer en ligne sa contribution de sécurité sociale à l'État, de demander un certificat de naissance, de mariage ou de décès, de poser sa candidature pour l'obtention de subventions servant à la construction résidentielle, d'enregistrer une marque de commerce, de demander un brevet, de réclamer des fonds pour l'éducation ou pour les sports ou de consulter des documents officiels. Le citoyen peut même consulter l'agenda quotidien du président.

Perception des taxes et des impôts

Parmi tous les services en ligne offerts par le gouvernement du Chili, l'Internal Revenue Service a été reconnu internationalement pour son avant-gardisme. Il permet aux citoyens et aux entreprises de produire leur déclaration de revenus et de payer toutes formes de taxes en ligne, par un système et un code d'identification unique. Plus accessible, il offre aux contribuables un moyen facile et rapide de remplir leurs obligations. Des mesures incitatives ont aussi été mises en place : les citoyens qui soumettent leur formulaire de déclaration de revenus en ligne bénéficient de dix jours additionnels pour envoyer leur déclaration et reçoivent leur retour d'impôt au moins un mois avant les utilisateurs d'autres moyens de communication. En 2005, plus de 1,9 million de déclarations de revenus, ont été envoyées par Internet et déposées directement dans la base de données. Il s'agit d'une augmentation de 19 % comparativement à l'année précédente. Cette forte participation est attribuable, notamment, à une entente prise entre le gouvernement et une entreprise privée pour offrir Internet à moindre coût à travers le pays.

Ce service a permis à l'Administration de passer du papier à l'ère électronique, de mieux gérer la perception des taxes, de diminuer les coûts

de service, de minimiser les risques d'erreurs, d'augmenter ses recettes et de diminuer le temps alloué au traitement des déclarations. De leur côté, les employés de l'État effectuent des tâches moins répétitives et plus axées sur la vérification. De plus, l'infrastructure du portail a été conçue pour être facilement adaptable à l'ajout de nouvelles applications.

Le portail supporte aussi un programme qui encourage la croissance économique en milieu rural. Les entreprises qui désirent investir dans une région en développement peuvent s'inscrire en ligne et ainsi obtenir un crédit d'impôt. Ces entreprises ont la possibilité de vérifier dans le site l'état de leur dossier et le statut de leurs crédits. Une autre section du site affiche les dépenses gouvernementales liées aux élections, assurant ainsi un processus démocratique transparent.

Le gouvernement chilien emprunte la bonne voie pour faire du portail le principal moyen de transaction pour le paiement des taxes et des impôts. Il souhaite aussi élargir l'offre de services en permettant sur le même portail le paiement de tous les frais exigés par le gouvernement, par exemple, les licences, les permis et d'autres enregistrements qui sont présentement perçus par différentes organisations.

La procuracy électronique

Le système de procuracy électronique, ChileCompra, est un autre projet prioritaire du gouvernement chilien et devrait permettre d'économiser près de 200 millions de dollars US annuellement. Sur un portail, les fournisseurs enregistrés offrent leurs produits, les agences font leurs demandes et le système informatique établit les liens entre eux, puis envoie un courriel aux vendeurs potentiels. Puisque tous les organismes gouvernementaux ont l'obligation d'utiliser ce service transactionnel, tous les appels d'offres et les résultats obtenus sont enregistrés en un seul lieu. Ainsi, l'information concernant les achats et les locations du secteur public est accessible à tous, rendant le mécanisme plus transparent. Cette façon de procéder constitue aussi un moyen privilégié d'inciter les petites et moyennes entreprises à adopter le commerce électronique. En 2004, 300 000 commandes ont été conclues par l'intermédiaire de ce système, alors que 110 000 fournisseurs et 879 organismes gouvernementaux y étaient enregistrés.

Et la suite

Au départ, le gouvernement chilien a mis en place un gouvernement en ligne afin de favoriser la création d'une société informatisée. Ce désir de promouvoir l'informatisation est toujours une priorité pour les dirigeants chiliens. Certains programmes ont été mis sur pied pour former la population et les enseignants en vue de mieux intégrer les TIC et, ainsi, de réduire le fossé numérique existant entre les pauvres et les riches.

Lancé en 2004, l'agenda numérique du gouvernement chilien comporte une série d'objectifs à atteindre au cours des prochaines années. Parmi ceux-ci, quelques-uns portent précisément sur le gouvernement en ligne :

- développer une plateforme électronique pour les services publics,
- implanter un énorme réseau intranet reliant une douzaine de ministères par la large bande,
- développer une technologie numérique pour le secteur de la santé,
- favoriser le développement des TIC dans les administrations régionales et locales.

Si l'on se fie aux réalisations du Chili jusqu'à présent, ces projets ne devraient pas demeurer longtemps sur papier.

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

Sources :

BEA. [Government from Chile General : Taxpayer Portal Implemented on Service-Oriented Architecture](#), 15 avril 2005.

CHILE FOREIGN INVESTMENT COMMITTEE. [Digital Agenda : A Government Priority](#), 2005.

CHILE FOREIGN INVESTMENT COMMITTEE. [Preaching by Example : E-Government](#), 2005.

LEARNLINK. « [Case study : Chile : E-gov experiences and lessons](#) ».

THE WORLD BANK GROUP. [Chilean Tax System Online](#).



Fenêtre sur l'administration municipale péruvienne

La population a difficilement accès à l'information dans certains pays d'Amérique Latine. Le Pérou n'y fait pas exception, mais il a développé une initiative pour améliorer cette situation. Grâce à Internet, certains citoyens péruviens ont maintenant accès à de précieux renseignements et ont la possibilité d'en apprendre davantage sur le fonctionnement de leur administration municipale au moyen d'un portail axé sur la transparence municipale (www.ventanapublica.org.pe).

Première phase du projet

En 2000, un projet qui avait pour objectifs de rationaliser les opérations et de renforcer la capacité des organismes publics locaux à utiliser les technologies a été mis en branle. Un partenariat entre l'Université catholique pontificale du Pérou, la Banque mondiale, les organismes locaux pour la société civile et les gouvernements municipaux péruviens de Cajamarca, d'Ayacucho et de Tarapoto a permis de créer une vitrine publique reliant trois municipalités.

Avant l'instauration d'un tel portail, il était difficile d'obtenir certains renseignements, alors que d'autres n'étaient tout simplement pas accessibles à la population. Maintenant, on peut trouver toute l'information désirée en faisant une recherche en ligne personnalisée. Les citoyens savent désormais comment leur gouvernement est structuré, accèdent à l'information municipale officielle, s'informent sur les projets en cours et à venir, découvrent comment les fonds publics sont dépensés et obtiennent de l'information sur la procédure à suivre pour obtenir un certificat de naissance, un permis de restauration ou tout autre document officiel. Chaque municipalité offre également un volet touristique et l'information est présentée de façon à être bien comprise par l'ensemble des citoyens. Avec cette initiative, le gouvernement du Pérou a démontré sa volonté de contrecarrer les possibles corruptions pouvant foisonner librement dans une fonction publique à l'abri des regards et des critiques.

En plus de promouvoir la transparence, les municipalités sont maintenant dotées d'importantes banques de données électroniques et le courrier électronique est devenu un outil de communication répandu dans les administrations publiques.

Selon Carlos Wendorff, cadre supérieur à l'Université catholique pontificale du Pérou, cette initiative a pour objectif de renforcer à la fois la participation des citoyens et la démocratie. Les municipalités réunies peuvent mieux diffuser l'information, partager des ressources et consolider leurs travaux.

Le projet a pu être mené à terme grâce à la participation de la Banque mondiale qui a fourni 100 000 \$, par l'intermédiaire de son programme Development Marketplace, en plus d'affecter du personnel et les équipements nécessaires à la réalisation du projet. Les autres partenaires mentionnés précédemment ont, pour leur part, investi environ 45 000 \$.

Au départ, les fonctionnaires municipaux appréhendaient la venue d'un tel projet et certains craignaient de perdre leur emploi. Conséquemment, dans toutes les municipalités, on a fait l'effort de sensibiliser l'ensemble du personnel aux avantages du projet. En effet, ce portail avait le potentiel d'amener davantage de touristes en affichant l'information sur les principales attractions. De plus, le partage de l'information et des idées entre l'Administration et les citoyens allait aider à résoudre des problèmes présents dans la communauté.

Seconde phase et projets futurs

Devant le succès du projet, une seconde phase a été amorcée, permettant à cinq autres municipalités, dont quatre en milieu rural, de se joindre au regroupement. Cette deuxième étape qui visait à promouvoir l'usage des TIC dans les zones rurales a été subventionnée par l'Agence suisse pour la coopération et le développement. D'autres municipalités devraient se joindre prochainement au regroupement.

Récemment, une nouvelle mesure de surveillance contre la corruption a aussi été instaurée. Les citoyens ont maintenant la possibilité de porter plainte au bureau de l'ombudsman péruvien s'ils remarquent des irrégularités dans l'application des budgets alloués à certains programmes. Le protecteur du citoyen a, dès lors, le mandat de mener une enquête et de punir, si c'est nécessaire, les fonctionnaires malhonnêtes. Avec toutes les mesures mises en place, deux des huit municipalités inscrites sont devenues les municipalités les plus transparentes du pays. Il reste beaucoup de travail à accomplir au Pérou en ce sens, mais cette vitrine témoigne d'une belle réussite de gouvernement en ligne.

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

Sources :

GLOBAL GIVING. *Expanding Social Awareness : Public Window in Peru*, 2004.

WENDORFF, Carlos. *EII Implementation in Peru : A View from the Civil Society*, février 2005.

[WORLD BANK GROUP](#). *Project Story : Peru*, 2004.



Gouvernement électronique à saveur mexicaine

En 2004, quelque 14,9 millions de Mexicains habitant un grand centre urbain et âgés entre 13 et 65 ans utilisaient Internet au moins trois fois par mois. Près du tiers d'entre eux incluent les sites Web gouvernementaux parmi les sites qu'ils visitent le plus souvent. Dans ce pays latin d'Amérique du Nord comptant plus de 100 millions d'habitants, se côtoient la pauvreté et la richesse, le milieu rural et le milieu urbain, la modernité et les traditions. Le gouvernement mexicain n'en demeure pas moins actif en ce qui a trait au virage technologique de l'administration publique.

Un portail intégré et personnalisé

Le plus peuplé des pays hispanophones, le Mexique s'étend sur le troisième plus vaste territoire de l'Amérique latine, après l'Argentine et le Brésil. Sa capitale Mexico se classe deuxième au monde pour sa population de plus de 20 millions d'habitants.

Malgré une fracture numérique majeure qui subsiste sur son territoire, le gouvernement mexicain a choisi d'aller de l'avant dans l'informatisation de ses processus. Le portail e-mexico.gob.mx, composante de l'initiative « Système national, le Mexique en ligne », a donc été créé. Ce projet fédérateur concentre les intérêts des différents ordres de gouvernement et agences publiques, mais aussi des opérateurs de réseaux de télécommunications, du sénat et du parlement, des associations vouées aux TI, etc.

Il s'agit donc d'une réalisation intergouvernementale qui propose un accès unique à tous les services des administrations publiques fédérales, régionales et municipales, du secteur privé et des organisations non gouvernementales (ONG). Novateur et convivial, le portail offre un accès personnalisé à l'information et aux services en ligne, suivant les étapes de la vie, et ce, dans cinq langues (français, anglais, espagnol, mazahua et maya). Il tient compte des intérêts et des besoins de l'internaute, selon qu'il soit un enfant, un adolescent, un adulte ou une personne âgée. Divers outils de communication sont mis à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes, pour soutenir la constitution et l'évolution de communautés virtuelles.

« Mexique en ligne » n'est qu'un des portails déployés dans le cadre de la stratégie nationale du même nom. D'autres sous-portails, correspondant aux principaux axes d'intervention de l'État, ont été développés et mis en ligne. Parmi ceux-ci, on retrouve le portail d'information sur la santé e-salud (santé en ligne) et le campus virtuel de formation de la fonction publique @Campus.

@Campus Mexico : centralisation de la formation pour la fonction publique

Destiné aux fonctionnaires mexicains, le portail d'apprentissage et d'évaluation en ligne @Campus Mexico regroupe toutes les offres de cours disponibles, en classe, à distance, par Internet (salles de classe virtuelles) ou par correspondance, à l'aide de documents sur papier. Cette initiative a pour objectifs de garantir l'égalité des chances d'accès à des emplois et d'établir un processus officiel pour gravir les échelons de façon équitable, sur la base des compétences et du mérite. La centralisation de la formation a été réalisée par le Secrétariat de la fonction publique fédérale, en collaboration avec le gouvernement du Canada.

La première phase du projet en cours vise 70 000 fonctionnaires cadres fédéraux et parastataux (directeurs généraux, directeurs adjoints, directeurs, sous-directeurs, chefs de service, agents de liaison). En avril 2005, la plateforme pédagogique virtuelle avait déjà enregistré plus de 14 000 inscriptions, correspondant à 20 % des fonctionnaires ciblés. Les promoteurs du projet souhaitent recueillir 49 000 inscriptions d'ici à la fin de 2005. En tout, près de 130 cours en gestion sont actuellement offerts, touchant notamment au développement d'une vision stratégique, à la direction, à la gestion par résultats, au travail en équipe et à la négociation. Différentes approches pédagogiques sont préconisées, dont les études de cas, la résolution de problèmes, l'apprentissage et la recherche avec l'assistance d'un tuteur. Les apprenants peuvent consulter la bibliothèque virtuelle, échanger leur point de vue avec leurs pairs dans des forums ou en clavardant, et accéder au portail en ligne et à la classe virtuelle.

De grandes visées à long terme

Plusieurs défis attendent la fonction publique mexicaine dans sa migration vers l'ère électronique. Le gouvernement fédéral se propose d'atteindre, d'ici à 2025, les objectifs suivants :

- Réduire significativement l'ampleur de la fracture numérique dans la population et faire en sorte que son niveau d'informatisation soit comparable à celui de ses partenaires commerciaux. Pour ce faire, il poursuivra la mise en place de centres communautaires

numériques, le pendant mexicain des centres d'accès communautaires au Canada. Ces lieux d'accès public à Internet se trouvent dans les écoles, les bibliothèques, les centres pour la santé, les bureaux de la poste et les bâtiments du gouvernement ;

- Réduire la fracture numérique entre les entreprises ;
- Développer des applications et des équipements pour diminuer substantiellement le coût d'accès des PME et des citoyens à une connexion Internet ;
- Favoriser l'appropriation des technologies par les PME, notamment pour assurer l'intégration ces entreprises dans la chaîne logistique et favoriser leurs liens d'affaires avec les grands exportateurs mexicains ;
- Développer des ressources humaines spécialisées en TI, à tous les niveaux, afin de pourvoir aux besoins de l'industrie en s'appuyant sur l'institution scolaire (formation professionnelle et continue) ;
- Mettre en place une législation d'avant-garde pour mieux encadrer l'utilisation des ressources électroniques dans les échanges commerciaux.

Le passage au numérique est amorcé, mais le gouvernement mexicain n'en est qu'à ses balbutiements. Le Mexique n'en demeure pas moins un des pays les plus avancés de l'Amérique latine en ce qui concerne le gouvernement électronique.

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

Sources : Site Web de @Campus Mexico, 2005 : <http://www.campusmexico.gob.mx>

Portail du gouvernement mexicain, 2005 : e-mexico.gob.mx

PLATER, Kristin, CRDI. « [Vicente Fox présente un projet innovateur d'apprentissage électronique destiné à la fonction publique mexicaine](#) », communiqué de presse, NewsWire, 2004.

INSTITUT POUR LA CONNECTIVITÉ DANS LES AMÉRIQUES. [@Campus Mexico-Public Service E-Learning Strategy](#), 2004.



Les parlements des pays d'Amérique latine à l'ère numérique

Si les transformations des administrations publiques par les TI font couler beaucoup d'encre, qu'en est-il de leur appropriation par les parlements ? Ces institutions s'inscrivent-elles en précurseurs ou, au contraire, traînent-elles toujours de la patte ? Et qu'en est-il, plus particulièrement, des pays d'Amérique latine ?

C'est l'ensemble de ces questions que traite le rapport *Parliaments in the Digital Age ; Exploring Latin America*, publié en 2005 par l'E-Democracy Center de Genève. En s'appuyant sur la prémisse selon laquelle les TI peuvent contribuer au renforcement des institutions politiques, l'auteure du document, Maria M. Frick, brosse un portrait éloquent de la situation. Selon elle, les parlements n'occupent encore, de façon générale, qu'un espace restreint de l'univers virtuel. Bien qu'elles s'avèrent prometteuses, les possibilités des TI en matière de renforcement de la démocratie et de transformation du fonctionnement interne de ces institutions n'auraient toujours pas, semble-t-il, capté l'intérêt.

Pourtant, associer les technologies à l'activité parlementaire peut apporter des avantages significatifs aux nations :

- Le recours aux TI permet d'abord une meilleure circulation de l'information eu égard au processus de prise de décision, ce qui rend nettement plus efficace l'action gouvernementale.
- Le réseau Internet est un moyen extrêmement puissant de diffusion de l'information relative aux processus et à l'activité parlementaires (publication et consultation de documents directement sur le Web, accès à l'agenda du gouvernement, possibilité de visualisation multimédia des débats, etc.).
- Internet présente des avantages importants relativement aux interactions des élus et des citoyens qu'ils représentent. Les TI constituent ainsi une voie de communication rapide et non dispendieuse qui s'ajoute aux canaux traditionnels et qui permet aux citoyens et aux électeurs d'être en contact avec leurs représentants.
- Les technologies Web peuvent enfin contribuer à renforcer la participation citoyenne aux processus parlementaires puisqu'elles renferment la possibilité de créer des outils de sondage d'opinion et des groupes de discussion.

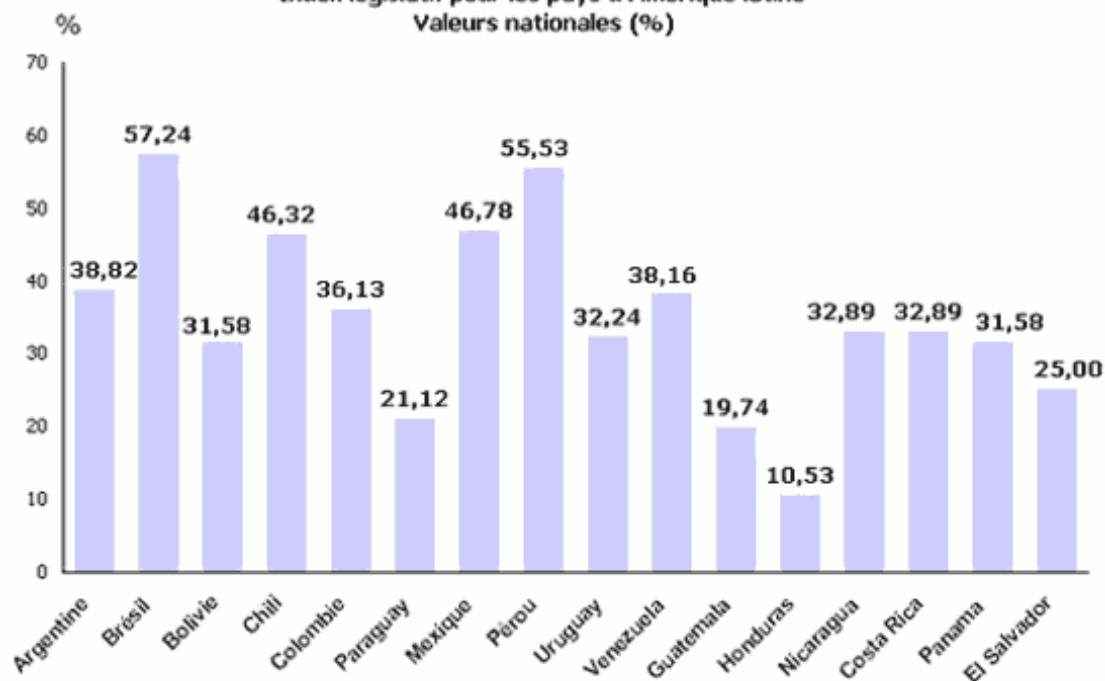
La situation en Amérique Latine

Pour analyser la situation des parlements d'Amérique latine, Mme Frick a utilisé un index d'évaluation développé par l'Université de Genève, en collaboration avec l'European University Institute. Cet index était destiné à mettre au jour les effets des TI sur les pratiques

démocratiques des pays, à partir de l'examen du site Web de leur parlement. Cet index est composé de 76 variables, divisées en quatre dimensions d'évaluation : offre d'information, interactivité bilatérale (interactions des utilisateurs du site et de l'institution parlementaire), interactivité multilatérale (par exemple, participation à des débats ou à des sondages en ligne, forums), convivialité.

En Amérique latine, exception faite de l'Équateur et du Belize, tous les pays ont leur propre portail législatif. Selon l'application de l'index, un score moyen de 34,78 % peut être observé en ce qui concerne le développement général des sites. De façon plus détaillée, comme le démontre la figure suivante, les chefs de file de la région sont le Brésil (57,24 %), suivi du Pérou (55,53 %), du Mexique (46,78 %) et du Chili (46,32 %).

Index législatif pour les pays d'Amérique latine
Valeurs nationales (%)



Comme on peut le constater, une différence marquée s'observe entre les régions du Sud et du Centre. Les sites des pays d'Amérique du Sud obtiennent en effet un score moyen de 40,39 %, tandis que ceux d'Amérique centrale obtiennent plutôt un faible score de 25,44 %.

L'analyse du contenu des sites parlementaires étudiés fait en outre ressortir que ces sites sont avant tout de nature informationnelle. Les scores moyens associés à chacune des dimensions de l'index sont ainsi, respectivement, de 44,82 % pour l'offre d'information, de 23,66 % pour l'interactivité bilatérale, de 18,37 % pour l'interactivité multilatérale et de 9,47 % pour la convivialité. Les fonctionnalités mises en œuvre par les pays d'Amérique latine sont donc toujours principalement associées à la présentation de contenus informationnels. Ces contenus sont le plus souvent relatifs aux lois en vigueur ou en instance de l'être (58,26 %), au travail effectué par divers comités (51,17 %), à l'information générale sur l'institution (46,15 %), aux représentants parlementaires (39,18 %) et aux débats législatifs (32,14 %).

Il est à noter que, pour dresser un portrait complet de l'utilisation des TI par les acteurs parlementaires de la région, l'auteur du rapport s'est aussi penchée sur les différentes initiatives Web des partis politiques des pays étudiés. Des 81 partis recensés, seulement 28 % disposaient d'un site officiel. Et, comme c'est le cas des sites parlementaires, ces sites sont toujours principalement destinés à présenter de l'information à leurs visiteurs.

À la lumière des résultats de cette étude de l'appropriation des TI par les parlements d'Amérique latine, force est de constater qu'à l'exception de certains pays dont le Brésil et le Mexique, l'appropriation n'en est toujours qu'à ses premiers stades de développement. Rares en effet sont les sites qui proposent des applications destinées à augmenter la transparence des processus politiques et à renforcer la participation des électeurs à la vie parlementaire.

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

Source : FRICK, Maria M. *Parliaments in the Digital Age. Exploring Latin America*, E-Democracy Center, Université de Genève, janvier 2005, 28 pages.

-
1. L'Amérique latine comprend le Mexique (Amérique du Nord), ainsi que les pays d'Amérique centrale, d'Amérique du Sud et des Caraïbes (voir tableaux pour la liste des pays). [Retour au texte](#)
 2. L'enquête du Taubman Center for Public Policy de l'Université Brown a analysé 1797 sites gouvernementaux de 198 pays au cours des mois de juin et de juillet 2005. Dans la cinquième édition de cette étude annuelle, on a attribué une note sur 100 à chacun des pays en rapport avec l'état d'avancement de leur gouvernement en ligne. Plus d'une vingtaine de critères ont été mesurés dans le contexte de cette analyse, dont la disponibilité des coordonnées en ligne, la diffusion de publications électroniques, la possible consultation de bases de données en ligne, les politiques de confidentialité, la sécurité et le nombre de services en ligne. [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
1500H, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 4T5
Téléphone : (418) 644-7253
Télécopieur : (418) 528-5606

Gestion et supervision

[Pascal Doucet](#), conseiller en ingénierie documentaire et veille stratégique, ministère des Services gouvernementaux
[Éric Lacroix](#), directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Réalisation et rédaction

[Isabelle Vachon](#), analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Avec la collaboration de :

[Catherine Lamy](#), directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO
[Sabrina Côté](#), analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Édition Web

[Stéphan Hamel](#), programmeur-analyste, Direction du secrétariat général et des services aux membres, CEFRIO.

Recherche documentaire

[Isabelle Poulin](#) et [Annie Laroche](#), documentalistes, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Révision linguistique

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

[Publications précédentes >>](#)



- | [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 : 2005-09-30



©[Gouvernement du Québec, 2005](#)