

Un gouvernement branché au Québec : un tour d'horizon

Par Florence Pauquay, responsable de la veille et de l'analyse de l'Observatoire québécois du loisir

Reproduction autorisée par Les Publications du Québec

Par ce bulletin, l'Observatoire veut produire un outil synthétique permettant de définir le gouvernement en ligne au Québec, ses axes, avantages et principaux projets, ses conditions de réussite, mais également introduire le gouvernement en ligne du milieu municipal. Ce bulletin est constitué d'extraits du rapport « Vers un Québec branché pour ses citoyens » du gouvernement du Québec.¹

Qu'entend-on par gouvernement en ligne?

Le gouvernement en ligne peut être défini « comme un processus de développement institutionnel par lequel les technologies de l'information et des communications (TIC) sont utilisées ou mises à contribution, de manière à mieux répondre aux besoins du citoyen, de l'entreprise et des membres de la société civile ».

Il s'agit en fait d'avoir recours aux technologies pour améliorer la capacité des institutions à prêter ses services, autrement dit, la gouvernance de l'État.

Le gouvernement en ligne implique non seulement la redéfinition des rapports entre les citoyens, les entreprises et le gouvernement, mais aussi toutes les autres activités reliées à l'utilisation des TIC qui concernent les processus, les structures et les comportements internes des administrations publiques ainsi que les rapports entre ces instances et les citoyens, les entreprises, ou toute autre organisation publique.

Le processus de développement du gouvernement en ligne devient nécessaire dans un contexte de mondialisation où l'administration publique est en mutation et dans lequel l'État est appelé à redéfinir son rôle.

Le gouvernement en ligne constitue ainsi l'un des éléments moteurs du processus de modernisation de l'État.

Le gouvernement en ligne n'est pas un projet technologique : c'est un projet qui, en utilisant le potentiel des nouvelles technologies de l'information et des communications, vise l'amélioration des services aux citoyens.

Les quatre axes, leurs avantages et leurs projets

Ce projet de gouvernement en ligne s'articule autour de quatre grands axes, avec des avantages et des projets qui leur sont propres.

La mise en place d'une administration électronique, où il est nécessaire d'orienter les services gouvernementaux vers les besoins du citoyen et de l'entreprise. Cet axe permet de rendre les entreprises plus concurrentielles, les citoyens plus satisfaits des services et l'administration plus innovante, efficace et efficiente.

Le gouvernement devra faire d'un portail unique de services gouvernementaux la porte d'entrée vers les services de l'ensemble des administrations gouvernementales, qu'elles soient provinciales, fédérales ou municipales. À plus long terme, le portail pourrait même inclure des liens vers les sites des groupes communautaires ou socioculturels.

Il existe trois autres types de projet en ce qui a trait à l'administration électronique : interministériel, sectoriel, et à moyen terme. Le principal projet interministériel consiste à offrir une porte d'entrée unique aux services déjà mis en ligne au gouvernement du Québec. Ce portail intégrera des sous-portails tels le portail jeunesse, le changement d'adresse, le portail entreprise, le suivi électronique de la clientèle référée par les Centres locaux d'emploi, le paiement en ligne des amendes dues au gouvernement, etc.

Aux projets de type interministériel s'ajoutent des projets sectoriels, liés à la compétence propre d'un ministère ou d'un organisme. Enfin, l'ensemble des ministères et organismes prévoit mettre en place, au cours des prochaines années, de nombreux projets liés à la prestation de services électroniques.

L'accès des citoyens et des entreprises à l'information que l'État détient sur eux permet une gestion efficace, responsable et conviviale de l'information et des renseignements et une plus grande transparence de l'administration.

¹ Gautrin, H-F. (2004). *Rapport sur le gouvernement en ligne : vers un Québec branché pour ses citoyens*. Gouvernement du Québec.

La création de la page citoyen : « Mes infos gouv » est le projet principal de cet axe.

La généralisation du recours aux TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État, soit la santé, l'éducation et la justice permet aux institutions publiques d'être plus performantes et donc plus concurrentielles aussi bien au niveau local, provincial qu'international. Cette généralisation favorise un meilleur échange et une plus grande disponibilité de l'information. Elle permet de transformer les services aux citoyens pour les améliorer, et enfin, de donner à ces services une meilleure cohérence et complémentarité.

Le gouvernement en ligne implique une réelle transformation de la prestation des services aux citoyens, mais aussi la dispensation de certains services de santé, d'éducation et de justice au moyen de réseaux plus autonomes.

Une place doit également être accordée aux projets qui relèvent des municipalités, celles-ci étant responsables d'un bon nombre de services directs aux citoyens et aux entreprises.

Dans un proche avenir, des sites thématiques sur la santé, l'éducation et la justice seront mis en place pour améliorer l'éducation citoyenne.

L'amélioration des processus démocratiques et de l'imputabilité du gouvernement grâce aux nouvelles pratiques offertes par les TIC (forums de discussion, consultations, transparence des décisions) va également procurer certains avantages aux citoyens dont, entre autres, une amélioration de la participation à la vie démocratique, des valeurs démocratiques, de la transparence des processus démocratiques, et enfin, de l'information pour la prise de décision démocratique.

Les technologies de l'information et des communications peuvent contribuer de façon substantielle au processus de reddition de comptes de l'État envers les citoyens, grâce à une accessibilité plus immédiate et plus complète aux informations liées à la gestion de l'État.

Pour ce faire, des projets de démocratie en ligne seront mis en œuvre en vue de rétablir la confiance des citoyens envers leurs institutions démocratiques.

Les projets liés à la démocratie en ligne se scindent en quatre pôles : la révision des processus de reddition de comptes dans les ministères et organismes; la mise en place de mécanismes de participation citoyenne dans les décisions gouvernementales notamment la consultation en ligne; la création de forums de discussion; et, enfin, l'amorce d'une réflexion sur le vote en ligne.

La mise en œuvre d'un gouvernement en ligne au

Québec ne saurait se faire au détriment d'un groupe de citoyens qui, par manque de connaissances, de ressources matérielles, à cause d'un handicap moteur, cognitif ou sensoriel ou simplement par choix, n'a pas accès aux nouvelles technologies de l'information et des communications. Pour tenir compte de cet état de fait, il faut continuer d'offrir, en parallèle à l'Internet, des guichets de services via les voies de communication traditionnelles : téléphone, poste, services en personne.

Les conditions nécessaires

Une volonté politique et une bonne gouvernance

La principale condition du succès de ce projet concerne la nécessité d'un leadership fort afin de concrétiser la vision et les orientations du gouvernement en ligne.

Dans cette optique, le premier ministre va assurer le leadership du développement du gouvernement en ligne en le positionnant comme une des priorités.

Un dirigeant principal de l'information (DPI), chargé de coordonner un secrétariat au développement du gouvernement en ligne s'occupera de l'exécution du projet.

Un environnement de confiance

L'adhésion des citoyens aux services électroniques, notamment l'accès aux informations personnelles que les ministères détiennent sur les citoyens et les entreprises, repose essentiellement sur la présence d'un environnement de confiance. Il s'agit d'une condition sine qua non pour que les citoyens et les entreprises aient recours aux services en ligne offerts. Le gouvernement se doit non seulement d'établir cet environnement de confiance, mais aussi de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour le maintenir.

L'environnement de confiance repose en premier lieu sur des fondements juridiques adéquats, sur des mesures de protection des renseignements personnels efficaces, sur un processus d'identification sûr et sur l'assurance de la sécurité des systèmes.

La sécurité informatique doit constituer une priorité gouvernementale. Pour ce faire la généralisation de directives sur la sécurité informatique doit être assurée par la création d'un Institut de la sécurité informatique ainsi que par des programmes et des formations sur la sécurité informatique.

Afin d'assurer la protection des renseignements personnels et de la vie privée, des mécanismes technologiques doivent être mis en place et le cadre juridique actuel, assurant la protection de la vie privée, doit être repensé afin de superviser la circulation des informations et que les renseignements

personnels puissent bénéficier de mesures de protection variables selon la sensibilité du renseignement.

Simplifier l'accès aux services gouvernementaux

Le gouvernement en ligne vise aussi de façon générale à simplifier l'accès aux services gouvernementaux en mettant l'accent sur les centres multiservices, en favorisant l'accès gratuit au réseau, en étendant l'Internet à haute vitesse et en prenant en considération les besoins spécifiques des personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives.

Informier et sensibiliser la population aux nouveaux modes de relation avec l'État

La réussite du projet de gouvernement en ligne repose avant tout sur la satisfaction des besoins des citoyens. Le gouvernement doit s'assurer de leur adhésion au projet en leur faisant connaître les services offerts et en les convainquant des avantages à avoir recours aux TIC dans leurs relations avec l'État. Une telle stratégie de mise en valeur des initiatives gouvernementales passe par une vaste campagne de communication. Les partenaires du gouvernement doivent être partie intégrante de cette sensibilisation.

L'adhésion de la fonction publique et des réseaux

La mise en place d'un réel gouvernement en ligne nécessite une transformation de la prestation des services. Cette transformation implique une révision des façons de faire, et de fait, une révision de l'organisation du travail des fonctionnaires, autant ceux des ministères et organismes que ceux des ministères et organismes que ceux des établissements du réseau public et parapublic.

D'après un sondage effectué par la firme-conseil Accenture auprès de 22 pays d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie sur le degré de maturité qui définit l'efficacité des gouvernements à prêter des services à ses citoyens, le Canada se situe en première place. Les deux critères qui déterminent cette efficacité à prêter des services en ligne sont la maturité des services en ligne et la maturité des services destinés aux citoyens (D'Amours, L. 2005).

Mais qu'en est-il des municipalités au Québec?

Le WEB municipal

À la demande de l'ancien ministre des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL), le CÉFRIO a effectué une étude afin de dresser le portrait du Web municipal au Québec.

Il en est ressorti qu'un peu moins de 400 municipalités sur 1 090 au Québec, possèdent un site Internet actif.

Ce chiffre représente presque 40% des municipalités québécoises qui, à elles seules, desservent 83% de la population québécoise.

Selon une enquête auprès des adultes québécois, dans le cadre d'un projet de développement des collectivités locales et régionales par les technologies de l'information en 2002 (Lacroix, 2002), les visites sur les sites municipaux sont motivées principalement par l'accès à des renseignements sur les services municipaux.

Les services proposés par les sites municipaux sont l'offre d'informations générales, d'informations démocratiques et de services transactionnels.

Parmi les informations générales, on retrouve, par ordre d'importance, des informations relatives à la culture et au loisir, à l'historique de la ville, des informations touristiques, géographiques et des hyperliens vers des organismes socioculturels et communautaires. Par contre, on retrouve moins d'informations personnelles (telles que permis, taxes municipales, etc.), de renseignements relatifs à l'évaluation foncière et d'extraits audio ou vidéo.

En ce qui concerne l'information démocratique, la liste des membres du conseil municipal et les procès-verbaux sont les éléments les plus accessibles. Toutefois, peu ou pas de municipalités proposent ou diffusent des consultations publiques, sondages ou débats en ligne.

Enfin, en matière de services transactionnels, on retrouve principalement la liste des courriels des employés municipaux.

En ce qui a trait au loisir, les services qui peuvent être offerts, outre l'information, concernent la réservation, la demande d'opinion ou encore les services aux associations. D'après les études du CÉFRIO, le développement de ces services se réalise peu et de façon éclectique. C'est pourquoi un prochain bulletin tentera de mettre en exergue les différents développements possibles de ces services, illustrés d'exemples dont les intervenants en loisir pourront s'inspirer.

Références

D'Amours, L. (8 juin 2005). Commerce électronique, le gouvernement en ligne : Le Canada domine. *La Presse Affaires*, p.6.

Jacob, C. (2004). *Le Web municipal au Québec. Le portrait de la situation en 2004*. CÉFRIO.

Lacroix, É. (2002). *Enquête auprès des adultes québécois. Projet « Développement des collectivités locales et régionales par les TI »*. Présentation faite dans le cadre du projet « Développement des collectivités ». CÉFRIO. Site Internet du CÉFRIO.

Vachon, I.; Lacroix, E.; Lacroix, H. & Boucher, P. (avril 2003). *Collectivités locales et régionales : portrait du Web municipal Rapport présenté dans le cadre du projet « Développement des collectivités locales et régionales par les TI »* CÉFRIO. Site Internet du CÉFRIO.

Volume 3 / Numéro 1 Août 2005



3351 boul. des Forges
C.P. 500
Trois-Rivières, Québec
G9A 5H7

Téléphone : (819) 376-5011 #3451
Télécopieur : (819) 373-1988
Courriel : oql@uqtr.ca
<http://oql.uqtr.ca>

En collaboration avec

