

# e-Veille

À la rencontre des gouvernements en ligne du globe

*Bilan 2008*

Janvier 2009

Services  
gouvernementaux  
Québec 

Avec la collaboration du  
**cefrio**  
*Innové par les TI*

Traitant de divers aspects du gouvernement en ligne et de la société de l'information, le **bulletin e-Veille** porte un regard sur les initiatives mises en place à l'étranger et sur les politiques en vigueur. Élaboré par le **CEFRIO** pour le **ministère des Services gouvernementaux du Québec**, le bulletin fait connaître les beaux coups et les écueils de la transformation des Administrations par les TI.

Divers thèmes touchant les administrations publiques y sont abordés :

- la centralisation des services en ligne,
- la gouvernance des TI,
- l'inclusion numérique,
- les territoires innovants,
- la démocratie en ligne,
- la gestion de l'information et bien plus !

Consultez l'e-Veille chaque mois [<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/index.asp>] ou abonnez-vous au fil RSS [<http://www.msg.gouv.qc.ca/rss/eveille.xml>] !

Le bulletin e-Veille est produit et coordonné par le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le CEFRIO.

Ministère des Services gouvernementaux  
888, rue Saint-Jean, bureau 555  
Québec (Québec) G1R 5H6  
Téléphone : 418 646-9121  
Télécopieur : 418 646-9093

## **Bulletin e-Veille, de février 2008 à octobre 2008**

---

### **Gestion et supervision**

- Jacques Blanchet, adjoint exécutif et conseiller aux études stratégiques, ministère des Services gouvernementaux
- Stéphanie Sauvageau, chargée de projet, Direction des politiques et Bureau de l'innovation, ministère des Services gouvernementaux
- Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO

### **Réalisation et rédaction**

Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Avec la collaboration de :

- Sabrina Côté, analyste en statistique, CEFRIO
- Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO
- Sophie Poudrier, chargée de projet, CEFRIO
- Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO
- Réjean Roy, conseiller principal, CEFRIO

### **Édition Web**

- Sébastien Racine, technicien en informatique, CEFRIO
- Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

### **Recherche documentaire**

- Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

## **Bilan du bulletin e-Veille 2008**

---

Au cours de l'année 2008, les différentes administrations publiques à travers le monde ont rivalisé d'ingéniosité pour intégrer les nouvelles technologies et les dernières tendances tout en améliorant les services offerts aux citoyens. L'équipe du bulletin *e-Veille* a contribué à faire connaître ces avancées, notamment en présentant les conclusions de certaines conférences tenues lors de deux importants colloques :

- le colloque international [Villes, régions et territoires innovants](#), organisé par le CEFRIO<sup>1</sup>, et qui avait pour objectifs de démontrer les avantages que peuvent tirer les communautés d'une meilleure utilisation des TI et de présenter des cas exemplaires de villes et de régions innovantes ;
- l'[Annual International Digital Government Research Conference](#), tenue pour la première fois à l'extérieur des États-Unis, soit à Montréal, pour présenter les résultats des recherches en matière de gouvernement électronique menées par des experts internationaux.

Divers thèmes ont été abordés par l'équipe du *e-Veille* en 2008, dont certains ont fait l'objet de bulletins spéciaux. Parmi ceux-ci, la gestion de l'information, les Administrations vertes, le développement des régions par les TI, la participation active des citoyens et l'inclusion des jeunes et des aînés par les administrations publiques reflètent les principales préoccupations du secteur public.

Le bilan des articles du *e-Veille* parus de février à octobre 2008 a pour objet de rassembler, en un seul document, les principales idées véhiculées, les cas exemplaires et les études majeures qui ont marqué la dernière année. Cette rétrospective permet à la fois de dresser le portrait de l'avancement de la réflexion en matière de gouvernement électronique et de dégager les principaux défis que pose la société de l'information. Cette année, le bilan se divise en quatre sections :

- I. Gouvernance électronique et transformation des administrations publiques par les TI
- II. Relation entre l'État et le citoyen
- III. Villes et territoires innovants
- IV. Nouvelles tendances en TI.

Dans chaque section, une synthèse des principaux constats est présentée. La liste des articles auxquels la synthèse fait référence se trouve sous la rubrique Pour en savoir plus.

---

<sup>1</sup> Le CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations) est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 60 chercheurs associés et invités qui œuvrent au service de l'innovation sociale et organisationnelle. [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca)

---

# Table des matières

<b>I. GOUVERNANCE ÉLECTRONIQUE ET TRANSFORMATION DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES PAR LES TI</b>	<b>5</b>
1. Gouvernance électronique et innovation	5
2. Gestion de l'information	6
3. Collaboration verticale	7
Étape 5 : Un gouvernement intégré pour une offre centrée sur les besoins : le portail national peut présenter à l'utilisateur des services propres à sa situation et lui faire des recommandations.	8
4. Prestation de services multimode	8
Pour en savoir plus	10
<b>II. RELATION ENTRE L'ÉTAT ET LE CITOYEN</b>	<b>13</b>
1. Cyberdémocratie	13
2. Nouvelles approches	14
a) <i>Gouvernement 2.0</i>	14
b) <i>Gouvernement centré sur le citoyen</i>	14
3. Clientèles difficiles à rejoindre	15
a) <i>Les aînés</i>	15
b) <i>Les jeunes</i>	16
Pour en savoir plus	18
<b>III. VILLES ET TERRITOIRES INNOVANTS</b>	<b>21</b>
1. Villes et territoires innovants	21
Pour en savoir plus	23
<b>IV. NOUVELLES TENDANCES EN TI</b>	<b>25</b>
1. TI et Administrations vertes	25
2. Nouveaux outils	26
a) <i>Web 2.0</i>	26
b) <i>Technologies mobiles</i>	27
c) <i>Jeux en ligne et espaces virtuels</i>	28
Pour en savoir plus	29

---

# I. Gouvernance électronique et transformation des administrations publiques par les TI

---

Par Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

## 1. Gouvernance électronique et innovation

Même si le gouvernement électronique a été adopté par une grande majorité d'administrations publiques, les défis n'en demeurent pas moins multiples. Ces nouveaux enjeux ont d'ailleurs occupé une place prépondérante dans les bulletins *e-Veille* de 2008. Cette année encore, un intérêt particulier a été accordé à l'[Annual International Digital Government Research Conference](#), d'autant plus que nous avons pu y assister et interroger certains experts. L'équipe du *e-Veille* y a consacré les bulletins de mai et juin. Différentes initiatives exposées dans le livre *Beyond e-government & e-democracy : a global perspective*<sup>2</sup>, paru en juin 2008, ont aussi inspiré le bulletin d'août.

### *Innovation et perspectives futures*

Lors de l'[Annual International Digital Government Research Conference](#), Edwin Lau, chef de l'Unité du gouvernement en ligne, à la Direction de la gouvernance publique et du développement territorial à l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), a proposé quelques pistes pour situer l'innovation dans le contexte des administrations publiques. Selon Lau, pour innover avec succès, les organisations gouvernementales doivent adopter deux points de vue. D'une part, elles doivent comprendre les besoins et les priorités des usagers en analysant le comportement de leurs clientèles, tel que nous le verrons dans la prochaine section. D'autre part, elles doivent prioriser les demandes de services et y injecter de l'argent. De plus, les processus, tout comme les services, doivent être revus pour gagner en efficacité et ainsi offrir davantage de bénéfices aux organisations gouvernementales et aux usagers. À cela, la prestation de services multimode représente l'une des solutions. Enfin, le succès de cette innovation, enclenchée par la réorientation vers l'utilisateur, repose sur la construction d'une relation de confiance entre les parties. Dans un tel contexte, la protection des données et les normes de sécurité deviennent primordiales. Tous ces défis ont d'ailleurs fait l'objet d'articles publiés dans le bulletin *e-Veille*.

Au cours de cette même conférence, Sharon S. Dawes, du [Center for Technology in Government de l'Université d'Albany](#), a résumé les grands enjeux à explorer en matière de gouvernement électronique au cours des prochaines années. Voici la liste des axes de recherche retenus lors de cet exercice, classés par ordre d'importance, selon les résultats d'un sondage mené en amont du projet eGovRTD2020 :

- Protection des renseignements personnels et de l'identité ;
- Confiance dans le gouvernement électronique ;
- Qualité de l'information ;
- Participation en ligne (participation active des citoyens au processus démocratique) ;
- Ontologie et gestion des connaissances ;
- Gouvernance des relations entre les secteurs public et privé ;
- Démonstration de la valeur des investissements gouvernementaux en matière de technologies de l'information ;
- Élaboration d'objectifs orientés vers une mission et une gestion de la performance ;

---

<sup>2</sup> SHARK, Alan R., et Sylviane TOPORKOFF (éd.) (2008). *Beyond e-government and e-democracy : A global perspective*, Public Technology Institute, ITEMS International.

---

- Rôle du gouvernement dans le monde virtuel ;
- Gouvernement électronique dans le contexte des changements sociodémographiques.

L'étendue et la variété de ces axes démontrent que le terme même de *gouvernement électronique* est désormais trop restrictif et que, par conséquent, le terme *gouvernance électronique* doit plutôt lui être préféré. Selon les chercheurs, le terme *gouvernance électronique* permet l'adoption d'une perspective plus globale en ce qui a trait aux interactions entre la société et les gouvernements dans un environnement technologique en transformation.

## 2. Gestion de l'information

Le développement de l'Administration électronique et du Web 2.0 a modifié significativement l'accès à l'information pour les citoyens et les organisations. L'équipe du *e-Veille* a couvert le sujet sous différents angles.

D'abord, pour être compétitives, les organisations privées et publiques devront évaluer le coût du maintien à l'interne de la gestion des technologies et des applications par rapport au coût du recours à un fournisseur. Selon Nicholas Carr, auteur de *The big switch. Rewiring the world, from Edison to Google*<sup>3</sup>, avec l'arrivée des applications conviviales et gratuites, notamment celles qui sont liées au Web 2.0, et de la possibilité de rendre virtuels des serveurs, nul besoin (ou presque) de grandes infrastructures et de logiciels conçus, mis à jour et gérés à l'interne. Toutefois, la crainte de voir des données confidentielles gérées par des entreprises privées et de dépendre de multinationales pour leurs opérations peut insécuriser plus d'une organisation, surtout les administrations publiques qui doivent composer avec des données sensibles sur les citoyens et les entreprises. Carr constate néanmoins que bien des organisations ont déjà recours à ce type de service sans trop se préoccuper de ces considérations.

D'autres principes doivent aussi être évalués. Dans un premier temps, bien que les lois changent, il semble que la culture organisationnelle de protection de l'information tarde à adopter une plus grande transparence. En fait, rien ne sert pour une organisation de se procurer des logiciels ultraperformants si les employés conservent leurs habitudes et façons de faire antérieures. Dans un deuxième temps, plusieurs perçoivent toujours un risque de contrôle de la vie privée, ainsi qu'un trop large accès à des renseignements de nature personnelle. Entre autres, le recours au remixage Web augmente ce risque. Pour assurer le respect de la vie privée, on doit exercer un contrôle sur les entités qui produisent ces nouveaux contenus pour ce qui est du type de données utilisées, des liens qui sont faits entre elles, des opérations qui peuvent les modifier et de leur provenance.

En ce sens, les chercheurs A.J. Meijer et M. Thaens ont relevé quatre principes à retenir pour déterminer le niveau d'accessibilité de l'information et pour définir les règles internes qui devraient prévaloir quant à la transmission de l'information : la légitimité du gouvernement aux yeux des citoyens, l'efficacité, l'accès équitable à la même information par tous, en plus de la facilité d'utilisation de l'information.

Ensuite, du point de vue du citoyen, même lorsque l'information est disponible, il peut être difficile de la trouver. Le citoyen doit pour cela savoir à quelle organisation s'adresser, pouvoir formuler sa requête clairement et repérer l'information rapidement grâce aux outils de recherche. Quelques Administrations à travers le monde donnent de plus en plus accès à

---

<sup>3</sup> CARR, Nicholas (2008). *The big switch. Rewiring the world, from Edison to Google*, New York, W. W. Norton & Co.

---

un vaste éventail de documents répertoriés. Les bulletins *e-Veille* ont notamment présenté les cas du portail de la ville-état de Brême, en Allemagne ([www.bremen.de](http://www.bremen.de)), de la base de données américaine ([governmentdocs.org](http://governmentdocs.org)), établie en novembre 2007 par Citizens for Responsibility and Ethics in Washington (CREW), et celle d'organisations non gouvernementales telle [www.spy.org.uk](http://www.spy.org.uk) qui reprend le principe du blogue pour publier des textes gouvernementaux et les commentaires qui y sont associés.

Enfin, l'accessibilité à l'information a aussi un coût qui peut être assumé par le gouvernement ou par le demandeur. À titre d'exemple, aux États-Unis, selon un rapport fait par le General Accounting Office, les organismes gouvernementaux ont dépensé 283 millions de dollars en 2002 pour 2,3 millions de requêtes et ont amassé 6 millions de dollars en charges perçues. Pour Meijer et Thaens, l'arrivée du Web 2.0 représente déjà un facteur important de réduction des coûts, puisque le gouvernement électronique rend une bonne part de l'information accessible à tous en ligne.

### **3. Collaboration verticale**

Même si de plus en plus de gouvernements parlent d'une volonté d'établir un guichet unique, très peu ont mis en place une seule porte d'entrée pour l'ensemble des services gouvernementaux en ligne des Administrations fédérale, régionales et locales. Le bulletin *e-Veille* s'est penché sur l'un des exemples les plus réussis : le guichet autrichien [HELP.gv.at](http://HELP.gv.at). D'ailleurs, l'Autriche occupe le premier rang en matière d'offre de services gouvernementaux en ligne parmi les pays européens étudiés dans le cadre de [l'enquête annuelle de Capgemini](#). De plus, en 2007, elle est devenue le premier pays à obtenir une note parfaite (100 %) dans la catégorie « full online availability ». Sa capitale, Vienne, qui partage ce guichet, est une adepte de la première heure du gouvernement en ligne et est reconnue en Europe pour ses services électroniques.

#### ***L'intégration gouvernementale : le modèle à suivre***

De leur côté, Bram Klievick et Marijn Janssen, des chercheurs de la Delft University of Technology aux Pays-Bas, ont proposé un modèle évolutif d'innovation propre aux Administrations électroniques. Ce modèle comporte deux dimensions : l'une, externe, qui met l'accent sur l'approche client et l'autre, interne, qui met l'accent sur la recherche de flexibilité. En d'autres mots, la progression d'une Administration électronique selon les cinq étapes du modèle est traduite par la hausse de flexibilité et l'atteinte d'une offre orientée vers le client. Le modèle constitue une première réflexion sur les étapes qu'une Administration électronique doit franchir pour offrir un service intégré centré sur l'utilisateur, qu'il soit un citoyen ou une entreprise.

**Étape 1 : Le fonctionnement de façon isolée et autonome** : l'utilisateur doit chercher les services un à un, dans le dédale administratif, en plus de devoir fournir une même information à plusieurs reprises, puisque les données sont conservées et utilisées de façon isolée.

**Étape 2 : L'intégration à l'échelle des organisations** : l'utilisateur peut retrouver à un même endroit toutes les informations concernant un organisme ou un ministère.

**Étape 3 : La mise en place d'un portail national** : la recherche des services et des informations est facilitée pour l'utilisateur puisque l'offre est regroupée. Cependant, le format de l'offre de services ainsi que les marches à suivre diffèrent d'une entité à l'autre.

---

**Étape 4 : L'intégration d'une organisation à une autre :** pour l'utilisateur, cette étape est marquée par une uniformisation du format de l'offre de services et une plus grande efficacité dans la prestation de services.

**Étape 5 : Un gouvernement intégré pour une offre centrée sur les besoins :** le portail national peut présenter à l'utilisateur des services propres à sa situation et lui faire des recommandations.

#### 4. Prestation de services multimode

Alors qu'on pourrait penser que la prestation de services multimode par les administrations publiques est bien intégrée par celles-ci, certains articles du bulletin *e-Veille* ont permis de constater qu'il reste encore plusieurs étapes à franchir. À ce jour, peu d'organisations semblent en effet avoir adopté une réelle stratégie en ce sens, et la plupart n'ont d'ailleurs aucune structure regroupant l'ensemble des modes. En outre, les tentatives de coordination sont faites par essais et erreurs, et l'accent est mis sur les problèmes techniques, ne tenant donc pas compte de la source des habitudes des citoyens et du changement organisationnel. Au Québec, l'ENAP, l'UQAM et l'École Polytechnique<sup>4</sup>, en collaboration avec les laboratoires universitaires Bell et le ministère des Services gouvernementaux, travaillent présentement sur le sujet.

Lors de l'[Annual International Digital Government Research Conference](#), les chercheurs du [Telematica Instituut](#), une organisation des Pays-Bas spécialisée dans la recherche en technologies de l'information, ont dressé un portrait des modes de prestation de services préférés des citoyens, en plus de proposer des stratégies à adopter pour une prestation de services multimode. Pour trouver la meilleure option, le défi réside dans le maintien de l'équilibre entre deux considérations. D'un côté, les organisations gouvernementales cherchent à réduire les coûts et à être plus efficaces en rassemblant l'information à un seul endroit. De l'autre, elles souhaitent améliorer la qualité, la rapidité et la convivialité des services à la clientèle. Peu importe la stratégie adoptée, tous les modes de prestation de services doivent être coordonnés. Des étapes doivent être suivies et des questions posées : notamment, déterminer le type d'information accessible par chaque mode de prestation de services, comprendre chaque type d'interaction, évaluer le nombre maximal de modes nécessaires pour maximiser les ressources, déterminer les modes qui ne peuvent pas être éliminés, revoir les coûts de chacun et, enfin, définir les règles à suivre en cas de conflit entre les différentes sources d'information. Les organisations gouvernementales doivent aussi se demander comment inciter les citoyens à utiliser le modèle moins coûteux.

Situé dans l'État de la Floride et comptant plus de 2,3 millions de citoyens, le comté de Miami-Dade est devenu un chef de file en matière de société de l'information en intégrant à l'échelle de l'organisation la prestation de services multimode. Le département responsable, le Government Information Center (GIC), veille au partage de l'information et à l'amélioration continue des services du numéro 3-1-1 qui remplace près de 900 numéros du comté et du [portail Web](#) où s'achèment plus de 200 sites Web. Ce dernier comprend de nombreuses applications innovantes dans lesquelles l'information de différents secteurs est croisée, en plus d'un outil de paiement en ligne centralisé et un libre accès à de nombreux registres.

---

<sup>4</sup> Les chercheurs impliqués sont Yves-Chantal Gagnon, professeur titulaire (ENAP), Elizabeth Posada, professeur (UQAM), et Mario Bourgault, professeur (École Polytechnique).

---



Au Mexique, une seule entité est maintenant responsable de coordonner tous les services. De plus, de nouveaux modes de prestation s'offrent aux citoyens : ceux-ci peuvent maintenant payer leurs impôts fonciers ou leurs taxes à la caisse au supermarché, en même temps que leur épicerie, et un projet est en branle pour installer des kiosques conviviaux, entre autres dans des centres commerciaux.

---

## Pour en savoir plus

### ▪ Gouvernance électronique et innovation

#### ***Neuvième conférence internationale sur le gouvernement électronique***

Latulippe, Karine, 2008-05

Pour la toute première fois, la [Digital Government Society of North America](#) a tenu l'[Annual International Digital Government Research Conference](#) à l'extérieur des États-Unis, soit à Montréal. Du 18 au 21 mai 2008, des représentants de douze pays, même d'Europe et d'Asie, ont présenté les résultats de leurs recherches et de leur analyse du gouvernement en ligne.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mai.asp#article1>

#### ***Un modèle de gouvernement électronique national : quand l'intégration incite à l'innovation***

Poudrier, Sophie, 2008-06

Améliorer les performances de l'administration publique demeure une préoccupation constante pour les autorités gouvernementales. Comment favoriser l'innovation tout en répondant adéquatement aux attentes des clientèles des services publics ? De l'informatisation à la décentralisation, le processus de numérisation de l'information et de mise en réseau des services gouvernementaux a beaucoup évolué depuis plusieurs années.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juin.asp#article2>

#### ***Pour un modèle dynamique de la recherche en matière de gouvernement électronique***

Lamy, Catherine, 2008-06

Au cours des dernières années, la recherche relative aux relations entretenues entre les gouvernements, la société et les technologies de l'information s'est considérablement développée. Cependant, selon Sharon S. Dawes du Center for Technology in Government de l'Université d'Albany, la majeure partie de ces activités de recherche ont été concentrées sur des champs d'étude assez circonscrits, tels que les services aux citoyens ou la protection des renseignements personnels et de la vie privée.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juin.asp#article3>

### ▪ Gestion de l'information

#### ***Un grand bouleversement s'amorce dans l'univers des TI***

Vachon, Isabelle, 2008-04

Connu d'abord pour avoir écrit *Does iT matter ? Information technology and the corrosion of competitive advantage*, un livre-choc qui a eu un impact majeur dans le milieu des affaires aux États-Unis, Nicholas Carr récidive cette fois avec *The big switch. Rewiring the world, from Edison to Google*.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/avril.asp#article5>

#### ***Accès à l'information : possibilités et limites***

Latulippe, Karine, 2008-05

Le développement de l'Administration électronique et du Web 2.0 a modifié significativement l'accès à l'information pour les citoyens et les organisations. Lors de la conférence annuelle sur le gouvernement électronique, plusieurs chercheurs et praticiens ont abordé le sujet. Dans un contexte où les citoyens réclament de plus en plus de transparence de la part de

---

leur gouvernement et où les organisations non gouvernementales exercent des pressions pour avoir accès à plus d'information, la limite à établir pour respecter la vie privée et la procédure à suivre pour transmettre l'information efficacement occupent une place prépondérante dans les préoccupations des gouvernements.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mai.asp#article3>

- **Collaboration verticale**

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

Poulin, Isabelle, 2008-08

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

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/aout.asp#article2>

***Un modèle de gouvernement électronique national : quand l'intégration incite à l'innovation***

Poudrier, Sophie, 2008-06

Améliorer les performances de l'administration publique demeure une préoccupation constante pour les autorités gouvernementales. Comment favoriser l'innovation tout en répondant adéquatement aux attentes des clientèles des services publics ? De l'informatisation à la décentralisation, le processus de numérisation de l'information et de mise en réseau des services gouvernementaux a beaucoup évolué depuis plusieurs années.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juin.asp#article2>

- **Prestation de services multimode**

***Le gouvernement électronique à Mexico : entrevue avec Josune Arcelus***

Roy, Réjean, 2008-06

Josune Arcelus dirige, au sein de l'organisme responsable de coordonner la modernisation du gouvernement de la ville de Mexico, une direction de 20 personnes dont le nom pourrait se traduire ainsi : « Attention aux citoyens ». Le CEFRIO a interviewé Madame Arcelus par téléphone, après l'avoir rencontrée au colloque annuel de la [Digital Government Society of North America](#).

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juin.asp#article5>

***Pistes pour le développement d'une prestation de services multimode***

Latulippe, Karine, 2008-06

Dans le cadre de l'[Annual International Digital Government Research Conference](#) de la [Digital Government Society of North America](#), tenue à Montréal en mai 2008, une présentation a été faite par des chercheurs du [Telematica Instituut](#), une organisation des Pays-Bas spécialisée dans la recherche en technologies de l'information. Sur la base des résultats d'un projet de recherche amorcé en 2006, [Channels in Balance](#), les chercheurs Marije Teerling, Willem Pieterse, Marijn Janssen, Bram Klievink et Koen Pauwels ont dressé un portrait des modes de prestation de services préférés des citoyens, en plus de proposer des stratégies à adopter pour une prestation de services multimode.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juin.asp#article1>

---

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

Latulippe, Karine, 2008-08

Depuis maintenant près de 10 ans, le comté de Miami-Dade s'est donné pour mission d'améliorer son service à la clientèle. Situé dans l'État de la Floride et comptant plus de 2,3 millions de citoyens, ce comté est devenu un chef de file en matière de société de l'information.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/aout.asp#article1>

---

## II. Relation entre l'État et le citoyen

---

*Par Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO*

En 2008, les expériences de cyberdémocratie se sont poursuivies un peu partout sur le globe, surtout au niveau local. Cela a donné lieu à plusieurs recommandations de la part d'experts qui ont étudié les succès et ratés de chacune d'elles. Ce qui demeure cependant à retenir, c'est que la dernière année a été marquée par une volonté encore plus claire de la part des administrations publiques de collaborer avec les citoyens pour améliorer les services.

### 1. Cyberdémocratie

Alors que les expériences de cyberdémocratie se multiplient depuis près de dix ans, l'heure semble maintenant au bilan. Ainsi, les bulletins *e-Veille* ont fait état de diverses études publiées au cours de la dernière année pour identifier les leviers menant à la réussite de tels projets. Un constat semble en émerger : il n'existe pas de solution universelle liée à la démocratie en ligne. Ce qui fonctionne dans une situation peut s'avérer inefficace dans une autre.

Certains facteurs de réussite ont toutefois été identifiés :

- La participation est intégrée aux processus et à la culture de l'organisation ; elle n'apparaît pas tout d'un coup ou en marge d'un projet ;
- L'organisation a une réelle volonté d'écoute ;
- Le choix de l'outil qui supporte le processus démocratique est motivé par les besoins à combler et non par la technologie existante ;
- La structure du portail et celle du forum sont très simples d'utilisation et les applications peuvent être utilisées de façon intuitive ;
- Internet est accessible à plusieurs endroits stratégiques afin que ceux qui n'ont pas d'ordinateur à domicile puissent participer aussi ;
- Un important budget est alloué au projet pour les ressources informatiques et pour la publicité.

Exemple d'une expérience réussie, la ville de Trikala, en Grèce, a étudié les différentes manifestations de participation citoyenne déployées en Europe pour proposer à ses citoyens un projet de cyberdémocratie complet. Créé en mai 2007, le projet e-dialogos se démarque non par ses applications, mais par la façon dont celles-ci sont liées. Le projet allie pour chacun de ses cycles à la fois des sondages et pétitions pour déterminer les enjeux qui feront l'objet de débats, un forum de discussions ouvert à tous, un sondage électronique permettant de synthétiser la position finale des participants et, enfin, la rencontre entre les citoyens et les élus lors des séances du conseil.

La popularité des messages textes sur les téléphones cellulaires a aussi inspiré plus d'une Administration, dont celle du comté de Lancashire. Les citoyens qui le désirent peuvent s'inscrire sur le [site du comté](#) pour recevoir une question par message texte sur leur cellulaire. Cette forme de consultation rapide revient une fois par mois et touche des sujets très variés toujours liés à l'administration publique. Les résultats de chaque sondage sont ensuite affichés en ligne.

---

## 2. Nouvelles approches

### a) *Gouvernement 2.0*

La firme Gartner prévoit que, d'ici la fin de 2009, plus de 70 % des stratégies de transformation des administrations publiques seront révisées pour tenir compte des principes du Web 2.0. Rappelons brièvement que le Web 2.0 réfère à une utilisation de plus en plus orientée vers l'interaction et la création de réseaux sociaux rudimentaires dans lesquels le contenu prime sur l'aspect visuel ou la dynamique des pages Web. Les blogues, les wikis, la syndication (fil RSS), les sites de réseautage (comme [Facebook](#), [LinkedIn](#), [MySpace](#) et [EspaceCanoe](#)), les sites de partage de contenus ([Flickr](#) et [YouTube](#)) figurent parmi les applications phares du Web 2.0. La décentralisation associée à l'absence de structure formelle, la participation et l'implication des internautes tout comme la simplicité et l'ouverture technologique des applications apparaissent comme des concepts clés du Web 2.0. On peut aussi penser que la prochaine génération de représentants de la fonction publique dont la culture est davantage axée sur la collaboration va changer la culture organisationnelle de l'administration publique.

Dans ce contexte, [James P. Zappen, Teresa Harrison et David Watson](#) entrevoient un changement de paradigme dans la conception des interfaces Web qui doivent passer d'un modèle centré sur le service (un design qui repose sur l'information) à des outils centrés sur l'utilisateur (un design qui repose sur l'expérience). Ce nouveau paradigme à la fois soulève des défis et offre des possibilités aux administrations publiques qui sont contraintes de revoir leur offre de service.

Le bulletin *e-Veille* a aussi répertorié plusieurs cas où les citoyens étaient invités à contribuer à l'élaboration d'un nouveau service ou se portaient volontaires pour le faire. La ville de Seattle et sa banlieue ont développé, en collaboration avec divers organismes et un groupe de citoyens représentatifs de la population, un outil de simulation de développement des zones urbaines et d'évaluation de l'impact que peut avoir l'établissement de certaines politiques sur une période de 20 à 30 ans. S'inspirant des méthodes de conception participative des pays scandinaves, UrbanSim a permis d'accroître le degré de participation et a modifié le type de partenaires impliqués au fil du développement de son système. Autre exemple, un blogueur de Toronto, avec l'aide de ses lecteurs, a aidé la Toronto Transit Commission (TTC) à trouver des façons d'améliorer son site Web pour offrir davantage de services en ligne, en n'exigeant rien en retour. Enfin, au Royaume-Uni, sous la forme d'une compétition, The Power of Information Taskforce a suscité la participation de tous pour trouver des méthodes plus efficaces d'utiliser l'information détenue par l'administration publique et qui demeure souvent sous-utilisée. La compétition, lancée sous le nom de [Show Us a Better Way](#), acceptait autant les idées très techniques que les plus générales.

### b) *Gouvernement centré sur le citoyen*

Popularisée au cours de la dernière année, la nouvelle approche client des gouvernements vise à améliorer le niveau de satisfaction des citoyens tout en réduisant les coûts pour la prestation de services. Plusieurs interventions au cours de la [Neuvième conférence internationale sur le gouvernement électronique](#) ont d'ailleurs porté sur l'importance de mettre le citoyen au centre des services électroniques et sur les moyens à prendre pour effectuer ce changement.

Les bulletins de 2008 ont présenté de nouvelles applications centrées sur le citoyen. Dans cette lignée, Vizblog permet, d'une part, aux citoyens de découvrir aisément et rapidement les discussions qui les intéressent sur la blogosphère et, d'autre part, aux organisations

---

publiques de prendre connaissance des sujets abordés par les blogueurs d'une région et de connaître la proportion des citoyens qui se prononcent sur divers sujets. L'outil a aussi été grandement amélioré grâce à l'apport de la communauté d'utilisateurs qui ont pu suggérer des modifications et orienter son développement.

Dans une autre optique, l'analyse statistique et le croisement de données permettent de cerner les besoins et de segmenter en sous-groupes les citoyens répondant à certaines caractéristiques et adoptant une certaine attitude. Ces études donnent de l'information essentielle sur les comportements des internautes lorsqu'ils naviguent sur les sites gouvernementaux et sur les opérations qu'ils effectuent le plus fréquemment, en plus de démontrer les interrelations entre les diverses tâches faites en ligne. En fait, la clé du succès est de faire en sorte que l'architecture du portail ne soit pas le reflet de la façon de penser de l'organisation ou de la structure organisationnelle, mais qu'elle corresponde plutôt à la façon de penser et d'agir des utilisateurs.

Bref, ces outils proposent une nouvelle façon de prendre une décision : celle-ci devient moins intuitive et davantage basée sur des corrélations entre des faits observés. Alors qu'on pourrait penser que toutes ces transformations coûtent cher, la réalité est tout autre. La consultation des citoyens pour améliorer les services, que cela soit de façon directe, par des outils du Web 2.0, ou de façon indirecte, par l'analyse de leurs caractéristiques ou de leur comportement, peut entraîner des économies d'échelle non négligeables, en plus de satisfaire le citoyen lorsqu'il reçoit des services de l'Administration en ligne.

### **3. Clientèles difficiles à rejoindre**

Pour les chercheurs Joseph O. Okpaku et Richard Kerby, le fait que les administrations publiques ou les élus offrent aux citoyens la possibilité de s'exprimer en ligne ne fait pas en sorte que ceux-ci le feront vraiment. Selon eux, cela est encore plus vrai chez les personnes âgées et les jeunes. De façon générale en effet, les aînés sont plus à l'aise dans une interaction personne à personne. Quant aux jeunes, si l'application ne peut adopter le format de leur cellulaire ou de leur assistant électronique personnel, ils auront probablement moins tendance à l'utiliser. L'équipe du bulletin *e-Veille* a consacré deux éditions complètes à ces clientèles moins enclines à utiliser les services gouvernementaux électroniques et à faire valoir leur opinion en ligne.

#### ***a) Les aînés***

Le bulletin de septembre s'est penché sur une clientèle de plus en plus nombreuse pour les administrations publiques : les aînés. Au Québec, les 55 à 64 ans représentent en effet 941 000 personnes tandis que les 65 ans et plus constituent pour leur part une sous-population de plus de 1,1 million d'individus. Il est clair cependant que le groupe des 55 à 64 ans détient des caractéristiques très différentes de celui des 65 ans et plus, ne serait-ce que parce que beaucoup des premiers sont encore sur le marché du travail et que plusieurs ont eu à utiliser les technologies de l'information (TI) dans le cadre de leur vie professionnelle.

Contrairement à certains préjugés qui persistent, les 55 ans et plus ne sont pas tous réfractaires à l'usage des TI. À preuve, en moyenne, ils passent 5,6 heures par semaine sur Internet alors que l'ensemble des adultes du Québec y consacre environ 6,3 heures. Parmi les activités auxquelles les aînés s'adonnent sur Internet, on retrouve le courriel (43 %), le clavardage (14 %) et les jeux en ligne ou en réseau (11 %). Les aînés s'informent aussi sur la santé (27 %) et répondent à des sondages d'opinion (20 %). De plus, 20 % d'entre eux

---

consultent des blogues, mais seulement 4 % participent à des sites de réseautage. Toutefois, les résultats de l'enquête [NETendances](#)<sup>5</sup> présentés dans le bulletin révélaient, entre autres, que les internautes de 65 ans et plus visitent les sites du gouvernement du Québec dans une proportion de 49,6 %, ce qui est moins que le reste de la population (68 %).

Par ailleurs, selon une étude de la firme [Deloitte Touche Tohmastu](#), il est important pour les gouvernements de maintenir les modes de prestation tels que le téléphone et l'accès aux bureaux du gouvernement, même si cela implique des coûts supplémentaires. L'instauration d'une prestation multimode se justifie ainsi par diverses raisons : non seulement certains n'ont pas accès à un ordinateur ou ont des limitations physiques, mais la complexité et l'unicité des demandes ont tendance à croître avec l'âge. De plus, plusieurs aînés ressentent un grand besoin d'interactions sociales qui fait en sorte qu'ils préfèrent parler à une personne plutôt que d'interagir avec une machine.

Afin d'écartier certains obstacles à l'inclusion des aînés dans la sphère numérique, quelques suggestions sont ressorties des différents articles du *e-Veille* :

- Favoriser l'offre de formation aux aînés et le service d'accompagnement pour l'usage de TI, telle une aide à domicile ;
- Porter une attention particulière au design des portails en les rendant plus attrayants pour les aînés, avec des interfaces ne nécessitant que très peu d'habiletés techniques et des questions simples pour mieux cerner les besoins ;
- Développer à différents endroits des kiosques interactifs simulant la présence d'un préposé et facile d'utilisation (écran tactile ou analyse de la voix) ;
- Favoriser la mise en commun des opérations avec le gouvernement plutôt que le travail en silo afin de faciliter et réduire les démarches.

## ***b) Les jeunes***

Les jeunes représentent un bassin important d'internautes puisqu'ils utilisent Internet dans une plus grande proportion que les autres tranches d'âge. Alors qu'on pourrait croire que la participation et la mobilisation des jeunes autour d'enjeux politiques devraient être facilitées par l'utilisation des technologies de l'information (TI), ce n'est pas le cas : plusieurs d'entre eux semblent en effet toujours boudier les sites Web gouvernementaux. Mais encore, que pensent les jeunes des sites Web gouvernementaux ? Quelles sont les pistes d'action à privilégier pour améliorer l'offre gouvernementale auprès de ce public ?

Grâce à l'édition 2007 de l'enquête [NetGouv](#) menée par le CEFRIO, le bulletin a pu faire ressortir certaines données intéressantes sur les jeunes. Parmi celles-ci, mentionnons que les 18-24 ans visitent moins que les autres groupes d'âges les sites gouvernementaux parce qu'ils ne ressentent pas le besoin de recourir à ces services ou d'obtenir de l'information (80,2 %) et parce qu'ils connaissent peu les services offerts (55,1 %). Par ailleurs, contrairement à la croyance populaire, les 18-24 ans ne privilégient pas plus Internet que les autres groupes d'âge le font pour communiquer avec l'État, sauf lorsqu'ils recherchent de l'information.

De plus, les résultats d'une étude menée par Sonia Livingstone, professeure à la London School of Economics and Political Science, indiquent un manque de concordance entre ce

---

<sup>5</sup> Amorcée en 1999, cette vaste enquête conduite par le CEFRIO vise, au fil des ans, à suivre la transformation des usages d'Internet chez les adultes québécois.

---



que sont les sites actuels et les attentes des jeunes citoyens. Livingstone conclut en effet son analyse par un constat frappant. Selon elle, le désintérêt des 14-15 ans envers les sites gouvernementaux réside principalement dans le fait que les sites ne sont pas adaptés, par leur contenu et leur design, aux goûts et aux motivations de ceux-ci. Les jeunes ne se reconnaissent pas dans les sites, ni dans les outils démocratiques électroniques proposés. Bien que ce ne soit pas une mince affaire pour bon nombre d'organisations publiques, le meilleur moyen de garantir l'adéquation entre l'offre et les attentes des jeunes demeure ainsi de les inclure dans le processus de conception, autant pour la rédaction de textes que pour le choix du ton, des images, du titre du site, etc.

Le bulletin a aussi permis de découvrir une étude récemment menée par la British Library, en collaboration avec le Joint Information Systems Committee (JISC) du Royaume-Uni, et intitulée [\*Information behaviour of the researcher of the future\*](#) qui porte sur les comportements de recherche d'information en ligne. Les conclusions de l'ensemble de ces travaux se distinguent par le fait qu'elles déconstruisent certains mythes, pourtant tenaces, associés à cette génération d'internautes. On y apprend par exemple que, bien que les jeunes soient, de façon générale, plus compétents que leurs aînés en ce qui a trait à l'utilisation des technologies, ils ont tendance à utiliser un nombre plus restreint d'applications et des outils plus simples qu'on ne pourrait l'imaginer. Ce que les jeunes attendent des technologies en elles-mêmes et de la place que la société leurs accorde s'applique aussi à un nombre croissant de personnes de tout âge, incluant les aînés (*silver surfers*). L'une des conclusions de l'étude menée par la British Library et le JISC est d'ailleurs que l'impact des technologies de l'information est en général surestimé chez les plus jeunes et sous-estimé chez les plus âgés.

Dans le but d'en savoir encore davantage sur les jeunes et leurs relations avec les TI, le CEFRIO a d'ailleurs lancé le projet<sup>6</sup> [\*Génération C - les 12-24 ans – moteurs de transformation des organisations\*](#). Cette étude, la plus grande jamais réalisée sur le sujet au Québec, vise à mieux comprendre les attentes et les comportements des jeunes, en tant que citoyen, consommateur, étudiant et travailleur.

---

<sup>6</sup> À noter que plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec, dont le ministère des Services gouvernementaux, sont partenaires de ce projet d'envergure.

---

- **Cyberdémocratie**

***Cyberdémocratie : débats et enjeux***

Latulippe, Karine, 2008-08

Reconnue pour avoir posé les bases de la démocratie dans l'Antiquité, la Grèce souhaite maintenant devenir une figure de marque en matière de cyberdémocratie. Pour atteindre son objectif, elle a étudié toutes les manifestations de cyberdémocratie déployées en Europe et a cherché à comprendre comment les technologies de l'information pouvaient lui servir pour adapter les principes de base de la démocratie aux réalités actuelles. Participant à un projet pilote pour la Grèce, l'administration municipale de Trikala a expérimenté une méthodologie et une plate-forme ayant pour objectif de favoriser la participation citoyenne dans le processus de prise de décision.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/aout.asp#article4>

***Petit guide pour réussir un projet de cyberdémocratie***

Poulin, Isabelle, 2008-10

Qu'ils prennent la forme d'un forum de discussion, d'un sondage en ligne, d'une pétition électronique, d'une consultation sur Internet ou d'un vote électronique, les outils de cyberdémocratie améliorent grandement le degré et la qualité de la participation des citoyens.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/octobre.asp#article3>

- **Nouvelles approches**

***Vers un gouvernement en ligne centré sur le citoyen***

Poudrier, Sophie, 2008-05

Les tendances technologiques associées au Web 2.0 marquent l'univers d'Internet dans sa globalité. Que ce soit dans les comportements des internautes et dans leurs attentes, ou dans l'offre de services Web, l'influence du Web 2.0 est perceptible. L'offre de services publics électroniques est aussi marquée par cette vague de changements et une nouvelle tendance se confirme en la matière : le service électronique centré sur l'utilisateur.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mai.asp#article2>

***Introduction de la participation citoyenne dans la planification urbaine***

Latulippe, Karine, 2008-06

Dans un contexte où l'étalement urbain, le développement durable, la circulation routière et l'environnement sont devenus des enjeux majeurs pour les sociétés modernes, [UrbanSim](#) propose un outil de simulation de développement des zones urbaines et d'évaluation de l'impact que peut avoir l'établissement de certaines politiques sur une période de 20 à 30 ans.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juin.asp#article4>

***Les changements technologiques et culturels : impacts sur la collaboration***

Latulippe, Karine, 2008-10

L'évolution des technologies de l'information a entraîné de nombreux changements dans la société, en plus d'avoir un impact non négligeable sur la façon du citoyen et de l'administration publique d'interagir. Dans le respect de l'approche client, les administrations publiques demandent de plus en plus la collaboration des citoyens pour trouver des idées, découvrir des outils ou évaluer les services en place.

---

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/octobre.asp#article2>

### ***La nouvelle approche client pour le gouvernement***

Latulippe, Karine, 2008-10

Le gouvernement électronique fait maintenant partie de la norme en matière de services offerts par les administrations publiques. Dès lors, la tendance est de placer le citoyen électronique (*e-citizen*) au cœur de leurs priorités. Inspirée des méthodes adoptées de plus en plus par le secteur privé, la nouvelle approche client vise à améliorer le niveau de satisfaction des citoyens tout en réduisant les coûts pour la prestation de services.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/octobre.asp#article1>

## ▪ **Clientèles difficiles à rejoindre**

### ***Portrait : les jeunes Québécois et le gouvernement électronique***

Latulippe, Karine, 2008-07

Les jeunes Québécois utilisent-ils les sites gouvernementaux ? Comment les perçoivent-ils ? Le CEFRIO dispose de plusieurs données à ce sujet, grâce à son enquête NetGouv de 2007, qui dresse un portrait complet de l'utilisation des sites gouvernementaux par les Québécois.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juillet.asp#article1>

### ***Préférences des jeunes en matière de sites Web gouvernementaux***

Poudrier, Sophie, 2008-07

L'inclusion de l'ensemble des citoyens dans l'ère numérique, plus particulièrement en ce qui concerne l'utilisation des services gouvernementaux en ligne, préoccupe de nombreuses Administrations à travers le monde. Les jeunes représentent un bassin important d'internautes puisqu'ils utilisent Internet dans une plus grande proportion que les autres tranches d'âge. Alors qu'on pourrait croire que la participation et la mobilisation des jeunes autour d'enjeux politiques devraient être facilitées par l'utilisation des technologies de l'information (TI), ce n'est pas le cas : plusieurs d'entre eux boudent les sites Web gouvernementaux.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juillet.asp#article2>

### ***Exemples de sites Web gouvernementaux destinés aux jeunes***

Latulippe, Karine, 2008-07

Depuis 2002, plusieurs gouvernements ont lancé des sites spécifiquement destinés aux jeunes ou pris des initiatives à l'intérieur de leurs sites tous publics. Cet article se veut un tour d'horizon d'exemples de sites qui s'adressent directement à un public jeune, en plus de donner quelques suggestions pour mieux retenir son attention.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juillet.asp#article3>

### ***Les comportements de recherche d'information de la génération Google***

Lamy, Catherine, 2008-07

Comme on l'a vu dans les articles précédents, attirer les jeunes sur les sites Web gouvernementaux représente un enjeu de taille pour les Administrations en ligne. Or, pour réussir à leur proposer des interfaces, des produits et des services adéquats, l'une des solutions réside certainement dans une meilleure connaissance de leurs comportements de recherche d'information en ligne. C'est précisément l'objet d'une étude récemment menée par la British Library, en collaboration avec le Joint Information Systems Committee (JISC) du Royaume-Uni, et intitulée *Information behaviour of the researcher of the future*.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/juillet.asp#article4>

---

### ***Portrait : les aînés, les TI et les sites gouvernementaux***

Latulippe, Karine, 2008-09

Les aînés. Combien sont-ils ? Qui sont-ils ? Cela varie selon le contexte : pour certains, il s'agit de personnes âgées de 55 ans et plus, pour d'autres, de 65 ans et plus. Au Québec, les 55 à 64 ans seraient 941 000 et les 65 ans et plus dépasseraient 1,1 million. Par ailleurs, ce dernier groupe d'âge a connu une croissance de 11,5 % au cours des cinq dernières années. Il est clair cependant que le groupe des 55 à 64 ans est très différent de celui des 65 ans et plus, ne serait-ce que parce que beaucoup des premiers sont encore sur le marché du travail et que plusieurs ont eu à utiliser les technologies de l'information (TI) dans le cadre de leur vie professionnelle.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/septembre.asp#article1>

### ***Entrevue avec Magda Fusaro, professeure et chercheuse : les aînés québécois et les TI***

Poudrier, Sophie, 2008-09

Dans le cadre de cette édition sur les aînés et les technologies de l'information (TI), nous avons rencontré Magda Fusaro, professeure au Département de management et technologie de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et titulaire de la [Chaire UNESCO-Bell en communication et développement international](#) de l'UQAM.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/septembre.asp#article2>

### ***Obstacles à contourner et suggestions pour mieux rejoindre les aînés***

Latulippe, Karine, 2008-09

Contrairement à certains préjugés qui persistent, les aînés ne sont pas tous réfractaires à l'usage des technologies de l'information (TI). À preuve, selon un rapport d'Impact Recherche de 2008, 60 % des aînés se disent « très intéressés » et 24 % se disent « assez intéressés » par les nouvelles technologies. En plus du manque d'intérêt de certains, de nombreux facteurs expliquent la faible présence des aînés sur la Toile. Dans cet article, nous examinerons les barrières qui peuvent éloigner les aînés des TI, quelques suggestions pour mieux les rejoindre, les résultats de certaines études et, enfin, quelques constats parfois étonnants.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/septembre.asp#article3>

### ***Initiatives destinées aux aînés européens***

Poulin, Isabelle, 2008-09

À l'instar de celle du Canada, la population de l'Europe vieillit rapidement. En 2020, 25 % des Européens auront plus de 65 ans. De plus, le nombre de personnes âgées entre 65 et 80 ans devrait croître de 40 % entre 2010 et 2030. Ce vieillissement démographique aura un impact certain sur la société et l'économie du continent. Il constitue un défi tant pour l'administration publique, dont les dépenses liées notamment aux soins de santé et aux services sociaux augmenteront considérablement, que pour le secteur privé, qui devra tenir compte de ce bassin de consommateurs âgés.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/septembre.asp#article4>

---

### III. Villes et territoires innovants

---

Par Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

#### 1. Villes et territoires innovants

Le développement et la survie des collectivités rurales sont des sujets de préoccupation depuis quelques décennies, car les situations auxquelles celles-ci doivent faire face sont multiples et exigent des approches novatrices dans la recherche de solutions adaptées à leur condition. Les problèmes liés à la démographie (vieillesse et migration des jeunes), au maintien et à l'adaptation des services de proximité, à la sauvegarde du tissu social et du cadre de vie, à la consolidation et à la création d'emplois, et à l'adaptation de l'économie représentent des défis majeurs encore très actuels. L'année 2008 a d'ailleurs été marquée par la tenue, en avril, d'un colloque international portant sur le sujet : [Villes, régions et territoires innovants](#). Ce colloque, organisé par le CEFRIO, a fait l'objet d'un bulletin complet. D'autres exemples de territoires innovants ont aussi été répertoriés dans le cadre des bulletins *e-Veille*, dont Mitaka (Japon) et Waterloo (Canada) qui se sont démarqués dans le cadre du prestigieux prix international décerné par [l'Intelligent Community Forum \(ICF\)](#) et Bellevue (États-Unis).

#### *Quelques exemples*

Au cours des dernières années, de nombreuses villes et des territoires ont fait preuve de créativité et utilisé la bande passante comme facteur clé de leur stratégie de développement économique et social. En effet, au-delà du seul branchement, une communauté intelligente sait tirer profit du potentiel de développement offert par les technologies de l'information (TI) pour s'engager sur la voie d'une plus grande prospérité et d'une qualité de vie améliorée.

Parmi tous les exemples répertoriés par le bulletin *e-Veille* au cours de 2008, deux modèles d'innovation semblent se profiler. Le premier s'applique davantage aux territoires ruraux ou aux plus petites villes. La Baie-des-Chaleurs, le Parc naturel régional du Haut-Jura (France) et la ville de Mitaka (Japon) s'appuient sur une démarche d'innovation ayant essentiellement pour objet l'accompagnement des acteurs du milieu vers une participation accrue et le déploiement d'infrastructures technologiques performantes. De cela ont découlé plusieurs projets de développement par les TI qui touchent différents secteurs socioéconomiques.

Clé de l'innovation, le partage de connaissances peut aussi s'étendre au-delà des frontières, comme le démontre [l'entente de partenariat](#) signée entre le Parc naturel régional du Haut-Jura en France et la Baie-des-Chaleurs au Québec. Cette collaboration constitue un premier pas pour la création d'un réseau international de communautés qui exploitent les TI pour appuyer des stratégies de développement touristique durable.

Le second modèle regroupe des villes telles que Boston (Massachusetts), Sheffield (Angleterre), Bellevue (Washington) et Waterloo (Ontario) qui ont choisi de miser sur leur économie et le développement des industries numériques et créatives pour se démarquer. Ces industries, en plus d'être liées à plusieurs autres secteurs de l'économie, notamment le tourisme, l'éducation et le développement économique, culturel et communautaire, favorisent la création d'emplois et assurent la rétention de jeunes travailleurs de talent. Les rencontres régulières entre les principaux acteurs du milieu de même qu'un portail Web constituent des plaques tournantes des activités permettant de maximiser les contacts entre les entreprises, de partager le savoir, de mieux saisir les occasions et de rassembler les capitaux. La coopération entre les entreprises, les établissements d'enseignement et l'administration municipale y est aussi dominante.

---

### **Problématiques mondiales**

En dépit des particularités régionales et nationales, certaines tendances mondiales affectent sérieusement la dynamique régionale. Lors du colloque [Villes, régions et territoires innovants](#), Nicola Crosta, directeur du programme de développement régional, à la Direction de la gouvernance publique et du développement territorial de l'OCDE à Paris, a relevé cinq tendances majeures qui influent sur le développement régional. En voici un aperçu :

- La globalisation des marchés place les régions en compétition entre elles. Dans ce contexte, le fait que les réformes destinées aux régions soient élaborées à un niveau supranational implique que celles-ci ne répondent pas toujours aux besoins locaux.
- Alors que le leadership des autorités locales prend de l'ampleur, les ressources financières ne suivent pas nécessairement, soumettant les gestionnaires régionaux à de nouveaux défis.
- Les Administrations régionales doivent souvent gérer à la fois des villes populeuses et de larges territoires à faible densité de population. En revanche, au cours des dernières années, la tendance de quelques populations urbaines à se déplacer vers les zones rurales présente de véritables possibilités pour le développement des régions.
- Les individus sont prêts à parcourir une distance de plus en plus longue pour exercer leurs activités quotidiennes (travail, école, épicerie). Ce comportement est un changement important pour les régions situées à proximité des centres urbains.
- Le profil économique des villes et des régions s'est grandement modifié au cours des dernières décennies avec le passage des emplois dans le secteur manufacturier et agricole vers une économie du savoir. Aujourd'hui, la crise alimentaire mondiale qui pointe conduit à une revalorisation des zones rurales et de l'exploitation des territoires agricoles.

### **Quelques pistes**

Les propos tenus par le conférencier Randall Kempner, vice-président à l'innovation régionale au Council on Competitiveness, mettent aussi en lumière quelques pistes d'intervention pour soutenir le développement régional dans le contexte mondial actuel. De l'avis de Kempner, l'une des avenues les plus prometteuses pour le développement économique des régions est de miser sur la prospérité, c'est-à-dire d'offrir une grande qualité de vie aux citoyens.

Kempner insiste aussi sur l'importance, pour une communauté, de disposer d'une main-d'œuvre de qualité. Selon lui, contrairement au discours habituel qui met l'accent sur les effets positifs que peut avoir une grande entreprise sur la santé économique d'une région, il est plus rentable d'investir dans la création de nouveaux talents. La présence d'une main-d'œuvre qualifiée attire davantage d'entreprises, celles-ci préférant s'implanter là où les ressources humaines compétentes sont disponibles. Ce changement de paradigme place la communauté dans une position de force, car ce sont les entreprises elles-mêmes qui la sollicitent pour s'y installer, plutôt que l'inverse.

Au-delà de cela, une communauté doit aussi s'interroger sur les façons d'offrir aux jeunes un environnement intéressant. L'auteur Richard Florida traite abondamment de cette question dans son livre *Who's your city?*<sup>7</sup> Pour atteindre cet objectif identitaire, une communauté doit soutenir l'instauration d'une culture dynamique et tolérante.

---

<sup>7</sup> FLORIDA, Richard (2008). *Who's your city?*, Random House of Canada.

---

- **Villes et territoires innovants**

***Villes, territoires et régions innovants : comment favoriser leur développement ?***

Vachon, Isabelle, 2007-04

L'utilisation des TI est devenue essentielle et incontournable pour qui veut s'engager sur la voie d'une plus grande prospérité et d'une qualité de vie améliorée. Les communautés qui ont fait des TI un levier stratégique pour favoriser et soutenir l'innovation, en ont tiré plusieurs bénéfices sur le plan du développement socioéconomique.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/avril.asp#article1>

***De nouveaux paradigmes pour un développement régional durable***

Poudrier, Sophie, 2007-04

Nos sociétés doivent s'adapter continuellement à l'évolution économique, sociale, environnementale et technologique. Ce n'est pas nouveau, les tendances émergentes bouleversent les façons de travailler et de vivre. Elles remettent en cause les structures établies. Au colloque international Villes, régions et territoires innovants, les conférenciers Nicola Crosta, directeur du programme de développement régional, à la Direction de la gouvernance publique et du développement territorial à l'OCDE, ainsi que Randall Kempner, vice-président à l'innovation régionale au Council on Competitiveness, ont abordé la problématique du développement régional sous un angle international.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/avril.asp#article2>

***Quand les TI viennent en appui au développement rural***

Audet, Antoine, 2008-04

Le développement et la survie des collectivités rurales sont des sujets de préoccupation depuis quelques décennies, car les situations auxquelles celles-ci doivent faire face sont multiples et exigent des approches novatrices dans la recherche de solutions adaptées à leur condition. Les problèmes liés à la démographie (vieillesse et migration des jeunes), au maintien et à l'adaptation des services de proximité, à la sauvegarde du tissu social et du cadre de vie, à la consolidation et à la création d'emplois, et à l'adaptation de l'économie représentent des défis majeurs.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/avril.asp#article3>

***Boston et Sheffield : des villes créatives***

Côté, Sabrina, 2008-04

Au cours des dernières années, de nombreuses villes ont utilisé la créativité comme facteur clé de leur stratégie de développement économique et social. Pour discuter de ce concept, les organisateurs du colloque Villes, territoires et régions innovantes ont invité des représentants de municipalités qui ont métamorphosé leur ville traditionnelle en une ville créative. Les cas de Boston aux États-Unis et de Sheffield au Royaume-Uni ont été présentés aux participants de ce colloque.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/avril.asp#article4>

***Développement régional : regard sur certaines des villes les plus innovantes***

Lamy, Catherine, 2007-08

La bande passante et Internet haute vitesse sont des leviers pour la mise en œuvre de ce qu'il est convenu d'appeler une communauté intelligente. En effet, au-delà du seul branchement, une communauté intelligente sait tirer profit du potentiel de développement offert par les technologies de l'information (TI) pour contribuer au bien-être des citoyens et

des entreprises sur différents plans (social, économique, etc.). C'est certainement l'un des enjeux prioritaires d'un grand nombre de villes.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/aout.asp#article3>

---



## IV. Nouvelles tendances en TI

---

Par Sophie Poudrier, chargée de projet, CEFRIO

### 1. TI et Administrations vertes

En 2008, l'environnement est devenu un sujet chaud en prenant un virage à saveur économique. Le développement d'entreprises, d'infrastructures et de produits *verts* où les technologies de l'information (TI) jouent un rôle important apparaît de plus en plus comme une solution à la crise économique mondiale. Les administrations publiques ne sont pas en reste et participent à cette mouvance en redoublant leurs efforts pour optimiser leurs usages des TI dans le respect des normes environnementales. Le bulletin *e-Veille* publié en mars 2008 dressait un bilan des divers comportements à privilégier au sein des administrations publiques en ce qui a trait à une gestion plus *verte* de leurs infrastructures informatiques.

De nombreuses Administrations à travers le monde ont introduit des normes privilégiant les technologies dites *vertes*, c'est-à-dire du matériel et des logiciels fabriqués dans le respect de critères, de standards ou de normes avancés sur le plan de l'environnement. À ce propos, la firme Gartner a identifié trois types d'effets sur l'environnement que peut occasionner l'utilisation des TI au sein des administrations publiques :

- **Les effets de premier niveau** découlent directement de l'utilisation des TI par les Administrations. Cela concerne entre autres la performance des composantes informatiques, la consommation d'électricité des infrastructures technologiques et la pollution causée par la mise aux ordures des produits électroniques.
- **Les effets de deuxième niveau** portent sur l'ensemble des activités du secteur public. Il s'agit d'identifier comment les administrations publiques, en modifiant leur façon de réaliser leurs activités, peuvent avoir un impact positif sur l'environnement. Par exemple, elles peuvent réduire leur consommation de papier et d'encre en utilisant des documents électroniques. Ou encore, elles peuvent favoriser le travail ou les rencontres à distance, ce qui réduit les déplacements et, du même coup, les impacts environnementaux liés au transport.
- **Les effets de troisième niveau** sont associés à la consommation des services offerts par les Administrations. Le choix du type de prestation de services gouvernementaux pour les citoyens, notamment en optant pour une version électronique, peut réduire les impacts environnementaux associés aux déplacements.

Afin de minimiser les divers impacts identifiés par Gartner, les administrations publiques peuvent poser des gestes significatifs à chacune des étapes du cycle de vie de leurs appareils électroniques. Voyons quelques exemples.

#### ***Première étape du cycle de vie : l'acquisition du matériel informatique***

De nombreuses normes et bonnes pratiques ont été mises en place pour encourager la consommation responsable des produits informatiques. Parmi elles, notons l'Electronic Product Environmental Assessment Tool (EPEAT) qui permet aux acheteurs d'identifier, à partir d'un ensemble de critères, des produits informatiques écologiques sans être nécessairement moins puissants ou plus chers. Reconnu comme un label important en Amérique du Nord, l'EPEAT est utilisé par le gouvernement américain lors de l'acquisition d'ordinateurs de bureau, de moniteurs et de portables achetés par ses agences fédérales. Les organismes canadiens des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, en collaboration avec Ressources naturelles Canada, Environnement Canada et le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales, ont adopté des pratiques similaires.

---

### ***Deuxième étape du cycle de vie : l'utilisation du matériel informatique***

Diverses attitudes sont à prioriser par les administrations publiques souhaitant réduire les impacts environnementaux associés à leur utilisation des TI. D'abord, en modifiant leurs façons de travailler, par exemple, en favorisant le télétravail et en réduisant les déplacements inutiles par l'utilisation de visioconférences, les Administrations font leur part en réduisant les gaz à effet de serre associés aux transports routiers. Ensuite, les Administrations peuvent agir sur la consommation d'énergie associée à leur parc informatique en optant pour une meilleure gestion de l'alimentation de leurs équipements et en réduisant la consommation d'énergie dans leurs centres de données. Enfin, en offrant un maximum de services gouvernementaux sur Internet, les Administrations peuvent réduire considérablement les déplacements physiques des citoyens.

### ***Troisième étape du cycle de vie : l'élimination du matériel informatique***

L'élimination *verte* des TI peut être favorisée de diverses façons par les administrations publiques. La mise en place de législations responsabilisant les fabricants sur le recyclage des déchets informatiques représente une option intéressante, comme le démontrent les diverses réglementations mises en place aux États-Unis et en Europe. À titre d'exemple, l'Alberta, avec son programme Recycling Management Authority, et la Saskatchewan, avec l'initiative Saskatchewan Waste Electronic Equipment Program, font figure de précurseurs en offrant à leur population des moyens faciles de disposer de façon sécuritaire de leurs vieux appareils électroniques.

## **2. Nouveaux outils**

L'utilisation des technologies de l'information offre une multitude de possibilités aux administrations publiques de se renouveler et de faire les choses différemment. En 2008, de nombreuses applications ont fait leur entrée au sein des Administrations à titre d'outils innovateurs. Voyons quelques-uns des usages émergents publiés dans les bulletins *e-Veille* de 2008.

### ***a) Web 2.0***

L'importance d'Internet n'est plus à démontrer lorsqu'il est question de la prestation de services gouvernementaux, de la communication avec les citoyens ou de l'information transmise aux électeurs lors des campagnes électorales. L'année 2008 aura permis de renforcer ces tendances à plusieurs égards.

Le Web 2.0, ce nouveau paradigme qui teinte l'ensemble des applications du Web, a fait son entrée en force dans les administrations publiques. Comment les administrations publiques intègrent-elles ces dimensions sociale et communautaire afin d'inciter les citoyens à participer et à s'impliquer sur les questions d'ordre politique ?

D'une part, la firme Gartner propose trois grandes avenues d'intégration du Web 2.0 dans les façons de faire des Administrations :

- 1- L'utilisation d'outils du Web 2.0 qui favorisent la coconstruction, tels les blogues et les wikis, permet aux citoyens et aux organismes de s'exprimer et de prendre part à la réflexion tenue par les gouvernements lors de l'élaboration de lois ou de programmes.
  - 2- L'amélioration des services gouvernementaux électroniques peut être facilitée en offrant la possibilité aux usagers d'attribuer des notes sur la qualité des services, d'indiquer leur appréciation ou encore d'émettre des commentaires sur les services reçus.
-

- 3- Le fait d'opter pour un système de classification décentralisé peut améliorer la structure de présentation des informations sur les sites gouvernementaux. Entre autres, la folksonomie<sup>8</sup> permet aux utilisateurs d'attribuer des mots clés au contenu des sites et, ainsi, de structurer différemment le schéma de navigation des sites gouvernementaux de services électroniques. Cette option permet de centrer davantage le contenu sur les besoins des citoyens.

Certains outils, comme les blogues, sont en effervescence au sein des administrations publiques. À ce propos, le Royaume-Uni s'est démarqué des autres pays en proposant une campagne de sensibilisation aux élus faisant la promotion des bénéfiques associés à l'utilisation de blogues en politique ([CivicSurf](#)). Puis, l'Administration a soutenu le projet [They Work For You](#) qui invite les citoyens à faire la saisie des discours provenant de la Chambre des communes. Autre preuve de la popularité grandissante des blogues, David C. Wyld a répertorié, dans son rapport intitulé [The blogging revolution : government in the age of Web 2.0](#), 100 blogues publiés par des élus et des cadres de divers niveaux de gouvernement aux États-Unis. Il y distingue quatre grands types de blogues mis en ligne par des instances publiques ou par des élus : le blogue de voyage, le blogue de suivi d'actions, le blogue personnel et le blogue d'équipe.

D'autre part, l'utilisation des outils du Web 2.0 lors de la dernière campagne électorale américaine a établi de nouvelles références en matière d'utilisation des TI. En décembre 2007, le [Pew Internet and American Life Project](#) indiquait que 24 % des Américains déclaraient s'informer de façon régulière de la campagne des primaires sur différents sites Internet et un pourcentage similaire (24 %) affirmait avoir visionné en ligne un discours, une entrevue, un débat ou un message promotionnel relatif à la campagne. En novembre 2008, selon la firme [Virtua](#), on comptait plus de 18,7 millions de vidéos vues sur les pages personnelles des deux principaux candidats. Ensemble, ces derniers pouvaient se vanter d'avoir plus d'un million d'amis sur MySpace et plus de trois millions sur Facebook.

### ***b) Technologies mobiles***

L'attrait des administrations publiques pour les technologies mobiles s'explique de diverses façons. Alors que certaines les utilisent pour obtenir un meilleur contrôle, d'autres visent un accroissement de leur productivité. En 2008, le bulletin *e-Veille* a publié plusieurs exemples de cas qui illustrent les avantages, pour les Administrations, à intégrer les technologies mobiles au sein de leurs processus.

À la suite des récents événements<sup>9</sup> concernant la contamination d'aliments et des problèmes associés à l'identification et aux rappels des produits touchés, le milieu de l'agroalimentaire porte un intérêt de plus en plus marqué aux technologies mobiles. Pour palier ces lacunes de contrôle, le gouvernement fédéral étasunien a mis sur pied l'[Interagency Working Group on Import Safety](#) qui a recommandé en 2007 de travailler avec les entreprises américaines et étrangères à l'implantation, puis à l'utilisation élargie des outils de traçabilité. Le groupe de travail définit la traçabilité d'un produit comme étant la capacité de suivre à la trace autant les composants du produit que le produit lui-même, à toutes les étapes de sa fabrication et de sa distribution.

---

<sup>8</sup> Selon l'[Office québécois de la langue française](#), la folksonomie est « un système de classification collaborative et spontanée de contenus Internet, basé sur l'attribution de mots-clés librement choisis par des utilisateurs non spécialistes, qui favorise le partage de ressources et permet d'améliorer la recherche d'information ».

<sup>9</sup> Rappelons par exemple que plusieurs rappels d'aliments contaminés ont dû être faits au cours des années 2007 et 2008, dont celui de 700 000 cantaloups importés du Mexique et du Costa Rica, parce que la Food and Drugs Administration avait trouvé des traces de salmonelle dans quelques-uns.

---

En matière de traçabilité des produits agroalimentaires, le Québec se positionne assez bien, entre autres, grâce au travail de l'organisme [Agri-Tracabilité Québec](#) dont la mission est de « développer, mettre en œuvre et opérer un système d'identification permanente et de traçabilité des produits agricoles tant du règne animal que du règne végétal ». Malgré son expertise québécoise bien établie, cet organisme gouvernemental devra relever divers défis au cours des prochaines années.

Dans un tout autre secteur, celui des services sociaux, l'utilisation des technologies mobiles a été expérimentée, mais cette fois-ci avec l'objectif d'améliorer le rendement des employés. Aux États-Unis, l'Office for Children and Family Services de l'État de New York a lancé, en 2006, un projet pilote pour implanter des technologies mobiles dans les services locaux de protection de l'enfance. Ce projet pilote avait pour objectif d'améliorer la rapidité d'accès aux informations (dossier de l'enfant, appel aux différents intervenants, vérification d'antécédents judiciaires, etc.) par les travailleurs sociaux. Divers types d'outils sans fil ont été expérimentés dans le cadre de ce projet, à savoir des ordinateurs portables sans fil, des assistants numériques personnels, des dictaphones numériques puis des stylos numériques munis d'un logiciel de dictée. Les résultats mitigés de cette expérience sont principalement dus à la culture de l'organisation et aux politiques en place qui n'ont pas permis aux travailleurs de modifier leurs façons de faire. Par conséquent, pour que l'utilisation d'appareils technologiques sans fil ait un impact positif sur les performances d'une organisation, il importe de tenir compte des facteurs humains et organisationnels.

### ***c) Jeux en ligne et espaces virtuels***

Le développement et le déploiement des jeux en ligne ont poursuivi leur lancée en 2008. Ce qui a attiré l'attention des administrations publiques n'est pas les jeux électroniques dans leur ensemble, mais bien les jeux dits *sérieux*. Par jeux *sérieux*, on entend, comme le suggère [Wikipédia](#), des applications informatiques qui conjuguent les caractéristiques ludiques associées aux outils informatiques avec une intention sérieuse. Des initiatives gouvernementales touchant diverses problématiques s'inscrivent dans cette tendance. Par exemple, dans le secteur de la santé, on retrouve le jeu [Snowworld](#) qui a démontré, dans le cadre de recherches menées par le Harborview Burn Center, son utilité pour diminuer d'environ de moitié la conscience de la douleur et ses répercussions physiologiques chez des grands brûlés. Les vertus pédagogiques des jeux électroniques sont aussi explorées par les Administrations à travers le monde, comme le montre le jeu irlandais [Nanoquest](#) qui souhaite amener les jeunes élèves de 13 à 15 ans à s'intéresser aux nanotechnologies. Le jeu [Food Force](#) lancé par le Programme alimentaire mondial vise, pour sa part, à sensibiliser les utilisateurs à la cause de la malnutrition dans le monde.

Par ailleurs, l'exploration des univers virtuels par les administrations publiques, plus particulièrement celui de [Second Life](#), s'est poursuivie en 2008. Les prévisions de la firme Gartner, qui avance que, d'ici 2011, 80 % des internautes auront un avatar dans un monde virtuel, indiquent aux administrations publiques qu'il s'agit d'une tendance lourde à considérer dans les développements futurs de leurs services électroniques. De fait, en attendant l'apparition de plateformes suffisamment fiables et matures, les Administrations explorent les possibilités offertes par les univers virtuels : tenue de conférences sur des crises humanitaires, ouverture de bureaux de recrutement de la fonction publique ou, encore, création de communautés virtuelles autour de services publics comme un bureau de poste. Il est à parier que de nouvelles initiatives du secteur public verront le jour dans les univers virtuels en 2009.

---

## Pour en savoir plus

### ▪ TI et Administrations vertes :

#### ***Des Administrations électroniques plus vertes***

Vachon, Isabelle, 2008-03

Le recyclage, le compostage, l'achat de produits biodégradables et de véhicules hybrides ne sont que quelques-unes des nouvelles pratiques engendrées par une prise de conscience des citoyens face à la protection de l'environnement. Devenue un des enjeux prioritaires tant pour les citoyens que pour les gouvernements des quatre coins du monde, la défense de l'environnement passe aussi par le recours à des technologies moins polluantes et à des pratiques d'achat, d'utilisation et de recyclage qui tiennent compte de cet aspect. Les Administrations prennent également ce virage en ce qui a trait aux technologies de l'information (TI) qu'elles utilisent.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mars.asp#article1>

#### ***Acheter des TI vertes***

Roy, Réjean, 2008-03

Pour améliorer son bilan environnemental, une organisation peut chercher à acquérir des technologies vertes, c'est-à-dire des matériels et des logiciels fabriqués dans le respect de critères, de standards ou de normes avancés sur le plan de l'environnement.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mars.asp#article2>

#### ***Quand les Administrations pensent vert... ou la réduction de l'empreinte des activités du secteur public***

Vachon, Isabelle, 2008-03

L'achat de technologies *vertes* ne constitue qu'une des voies pour réduire l'empreinte des Administrations électroniques sur l'environnement. Les organisations publiques soucieuses de la protection de l'environnement peuvent opter également pour des pratiques écologiques tout au long de l'utilisation des TI, puis au moment de s'en départir.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mars.asp#article3>

#### ***Les TI comme un moyen de protéger l'environnement***

Lamy, Catherine, 2008-03

Les Administrations, on l'a vu dans les articles précédents, peuvent réduire l'empreinte de leurs activités en achetant des technologies plus vertes, en diminuant la consommation d'énergie liée aux TI et en recyclant les différents appareils. Elles peuvent aussi contribuer à la protection de l'environnement en instaurant de nouveaux modes de travail, tels que le télétravail et l'utilisation de la visioconférence, et des services en ligne qui, pour leur part, joueront plutôt sur les effets des deuxième et troisième niveaux.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mars.asp#article4>

### ▪ Nouveaux outils

#### ***Web 2.0, une vague de fond qui ébranlera les Administrations***

Vachon, Isabelle, 2008-02

Rares sont les ministères et organismes qui ont recours en ce moment aux outils liés au Web 2.0 pour interagir avec les citoyens. Le gouvernement 2.0, qui exige un dialogue et une participation accrue du citoyen, demande une réorganisation et une révision des façons de faire des instances publiques. La firme Gartner prévoit que, d'ici à 2009, plus de 70 % des

stratégies de transformation des administrations publiques seront révisées pour tenir compte des principes du Web 2.0.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/fevrier.asp#article1>

### ***Internet révolutionne la campagne des primaires 2008 aux États-Unis***

Lamy, Catherine, 2008-02

Au Québec, lors de la dernière campagne électorale en 2007, Internet a joué un rôle important en tant que source d'information politique privilégiée par les citoyens d'ici. Selon les résultats du mois d'avril 2007 de l'enquête [NETendances](#), plus du quart des adultes québécois (28 %) avaient ainsi déclaré avoir visité des sites d'actualité en quête d'information sur la campagne ; 17 % avaient indiqué avoir visité le site d'un ou de plusieurs partis et candidats et 8,5 % avaient déclaré avoir consulté des blogues s'intéressant à la campagne ou y avoir participé. Or, cette tendance prévaut aussi chez nos voisins du Sud et les candidats à la campagne présidentielle américaine doivent plus que jamais composer avec des électeurs pour qui le Net constitue l'une des principales voies d'information.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/fevrier.asp#article3>

### ***Jeux en ligne et mondes virtuels : possibilités pour le secteur public ou tendance marginale ?***

Vachon, Isabelle, 2008-02

La popularité grandissante des jeux en ligne et des mondes virtuels amènent les organisations à se servir de ces médias à des fins autres que ludiques. Les citoyens les plus jeunes, et ceux qui suivront, ont adopté un mode de vie totalement branché. Friands des univers interactifs et des jeux en réseau, ils s'attendent de plus en plus à ce que les instances publiques communiquent avec eux au moyen de ces plateformes, que ce soit pour l'enseignement, pour les sensibiliser à des causes sociales ou à des comportements sains, pour les soigner ou pour leur offrir de l'information et des services transactionnels.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/fevrier.asp#article4>

### ***Élus et hauts fonctionnaires : à vos carnets !***

Vachon, Isabelle, 2008-02

De 2005 à 2007, le pourcentage de Québécois qui consultent des blogues est passé de 12 % à 26 %. Alors que la blogosphère prend sans cesse de l'expansion et qu'un nombre croissant d'internautes se réfèrent aux carnets Web tant pour s'informer et s'exprimer que pour échanger avec leurs pairs des opinions sur des sujets qui les touchent, le blogue demeure sous-utilisé par le secteur public. Que peuvent tirer les Administrations et les élus de ce média ? Et comment peuvent-ils l'exploiter ? Fort de son expérience dans le domaine et s'appuyant sur une panoplie d'études qu'il a effectuées sur le sujet, le chercheur David C. Wyld, dans son rapport intitulé [The blogging revolution : government in the age of Web 2.0](#), brosse le portrait de l'avènement du blogue dans les organisations publiques.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/fevrier.asp#article2>

### ***Utiliser les TI pour accroître ou consolider les exportations québécoises de produits agroalimentaires aux États-Unis***

Roy, Réjean, 2008-05

Les autorités, les intermédiaires et les consommateurs américains se soucient de plus en plus de la sûreté des produits agroalimentaires qui entrent au pays. Par exemple, plus de 700 000 cantaloups importés du Mexique et du Costa Rica ont dernièrement fait l'objet d'un rappel parce que la Food and Drugs Administration avait trouvé des traces de salmonelle dans quelques-uns. Contrairement à d'autres incidents — les dernières années ont donné lieu à de nombreux rappels de beurre de cacahouètes, de pommes de laitue et d'épinards frais —, celui-ci n'a pas eu de conséquences fâcheuses sur la santé publique. Cependant, il

---

illustre bien que, si les importations américaines de produits agroalimentaires augmentent rapidement, la capacité du gouvernement américain à faire des inspections, elle, diminue.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mai.asp#article4>

### ***Les technologies mobiles pour la protection de l'enfance***

Latulippe, Karine, 2008-05

L'utilisation des technologies mobiles dans les services publics peut sembler mener à une amélioration assurée des méthodes de travail. Toutefois, le niveau d'adhésion des participants et les politiques en place peuvent mener à des résultats mitigés. Lors de leur conférence *Making mobility work in child protective services : Lessons from the field* présentée dans le cadre de la conférence internationale du gouvernement électronique, Meghan E. Cook et Natalie Helbig, du Center for Technology in Government de l'Université d'Albany, ont présenté les résultats de leur recherche sur l'implantation de telles technologies dans les services de protection de l'enfance de l'État de New York.

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/mai.asp#article5>

### ***Quand les élus optent pour la cyberdémocratie***

Poudrier, Sophie, 2008-10

Mettre à la disposition des citoyens des outils technologiques qui leur permettent d'interagir avec le gouvernement est un pas vers la cyberdémocratie. Mais la véritable intégration des outils technologiques dans les processus démocratiques pour alimenter la réflexion des élus et orienter leurs décisions demeure une étape plus difficile à franchir. Comment doit-on interpréter cette difficulté pour les élus à intégrer les changements organisationnels associés au développement de la cyberdémocratie ? Comment convaincre les élus d'opter pour la cyberdémocratie ?

<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2008/octobre.asp#article4>

---

## Conclusion

Puisque le bulletin *e-Veille* a suivi de près l'actualité gouvernementale tout au long de l'année, le bilan de 2008 reflète les enjeux actuels des administrations publiques : services électroniques innovants, cyberdémocratie, sécurité de l'information, inclusion numérique et nouvelles tendances, notamment en ce qui a trait au gouvernement 2.0 et aux Administrations vertes.

Quels seront les thèmes abordés dans le bulletin au cours des mois à venir? En fait, certaines thématiques, toujours d'actualité, reviendront certainement, dont la société de l'information, l'économie des TI et l'inclusion numérique. Avec l'arrivée au pouvoir d'un président technophile aux États-Unis, la collaboration entre l'État et les citoyens risque aussi d'occuper une place importante. D'autres enjeux devraient aussi prendre encore plus d'ampleur en 2009, que cela soit l'intégration du Web 3.0 dans les administrations publiques, les villes sans fil, le développement durable, la productivité des Administrations ou la mobilité des travailleurs.

La volonté de toujours innover et le développement rapide des technologies font en sorte que les administrations publiques doivent sans cesse composer avec de nouveaux défis. Comme par le passé, le bulletin *e-Veille* les accompagnera au fil des mois en analysant les tenants et les aboutissants de ces enjeux.

---