

## Articles du 18 juin 2004

Dans cette édition :

1. Rapport Gauthrin : une feuille de route chargée jusqu'en 2007 pour mettre en place un gouvernement électronique
2. La sécurité informatique dans les entreprises québécoises : les tendances
3. Comment se porte le moral de vos troupes TI?

**1- Rapport Gauthrin : une feuille de route chargée jusqu'en 2007 pour mettre en place un gouvernement électronique** - Le 7 juin dernier, l'adjoint parlementaire au premier ministre du Québec, Henri-François Gauthrin, lançait son rapport sur le gouvernement en ligne. L'objectif visé d'ici 2007 : « un Québec branché qui offre plus de 50 % des services aux citoyens et aux entreprises en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ».

En près de 300 pages, le rapport Gauthrin rappelle les initiatives développées par d'autres gouvernements, résume les initiatives québécoises et les structures actuelles, et propose de nouvelles avenues. Les projets proposés touchent 4 axes :

### **1. Offre de services en ligne (ou prestation électronique de services)**

Divers projets en prestation électronique – certains nouveaux, d'autres déjà amorcés - font partie du plan d'action. La création d'un portail gouvernemental axé sur les besoins des citoyens et les informant des services qui leur sont offerts en fonction des événements de leur vie constitue un des projets proposés. Ce portail et les portails thématiques sous-jacents référerait également les citoyens aux services des divers paliers gouvernementaux, selon leurs besoins. Le gouvernement québécois deviendrait ainsi LA référence du citoyen. Autres services suggérés pour 2007 : la diffusion, en temps réel, de l'achalandage dans les urgences des hôpitaux du Québec; la prise de rendez-vous et la consultation de dossiers électroniques; l'inscription en ligne à l'assurance médicaments du Québec et la mise à jour des dossiers à la RAMQ ainsi que plusieurs ressources en géomatique.

### **2. Démocratie en ligne**

On reproche aux démocraties modernes l'insuffisance des moyens offerts aux citoyens pour faire connaître leur opinion sur les enjeux sociétaux et politiques. Dans son rapport, monsieur Gauthrin fait de la démocratie en ligne un cheval de bataille. Ainsi, d'ici 2007, il souhaite tenir une réelle réflexion sur le vote en ligne; offrir une plus grande transparence des dépenses publiques et permettre aux citoyens de s'exprimer sur ces questions; mettre en place des mécanismes de consultation en ligne des citoyens et créer des forums de discussion sur les enjeux sociaux.

### **3. Usage accru des TIC dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la justice et dans les réseaux municipaux**

Dans le but d'accroître l'usage des TI dans les dossiers prioritaires que sont la santé, l'éducation, la justice et les municipalités, monsieur Gautrin recommande la tenue de projets pilotes sur l'implantation des TI dans ces secteurs et la mise sur pied de portails sur ces thématiques.

### **4. Accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux**

Enfin, une des initiatives les plus novatrices proposées par le député Gautrin s'avère « Mes infos gouv », une page Web personnalisée pour chacun des citoyens qui comprendrait toute l'information détenue par chacun des ministères et organismes à leur sujet.

Réduire la fracture numérique et améliorer les services en région comptent également parmi les objectifs de ce plan d'action. Le rapport contient aussi d'autres propositions :

- accroître l'utilisation des logiciels libres;
- assouplir le cadre législatif, créer un identifiant unique du citoyen;
- remplacer le Fonds de partenariat interministériel par un Fonds pour le développement et le déploiement du gouvernement en ligne (qui semble moins restrictif);
- utiliser les réseaux de centres locaux d'emploi et des bureaux de Communication-Québec, répartis sur le territoire, comme centres multiservices de type « guichet unique ».

Monsieur Gautrin suggère également que le gouvernement dépose dans les 6 mois suivant la publication de son rapport, un plan stratégique détaillé de la structure de gouvernance du gouvernement électronique. Selon lui, le premier ministre doit en assurer le leadership. Il recommande également la création d'un poste de dirigeant principal de l'information (DPI) et d'un Secrétariat au développement du gouvernement en ligne, sous la direction du DPI.

En somme, le rapport Gautrin présente une synthèse bien documentée des nombreux aspects touchés par la mise en place d'un gouvernement électronique. Par contre, les recommandations y sont parfois un peu timides et ne semblent pas toujours constituer un réel engagement du gouvernement. On peut donc s'interroger de l'impact qu'il aura sur les actions gouvernementales à venir.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Source : Gautrin, Henri-François (2004). *Rapport sur le gouvernement en ligne : vers un Québec branché pour ses citoyens* [En ligne], juin 2004, 292 p., <http://www.hfgautrin.com/egov.asp?lang=1> (Page consultée le 18 juin 2004)

## **2- La sécurité informatique dans les entreprises québécoises : les tendances -**

Virus. Pannes. Fraudes informatiques. Autant de mots qui représentent autant de menaces pour les systèmes informatiques des organisations. Afin de découvrir comment les entreprises réagissent devant de telles menaces, potentielles ou effectives, le CEFRIO et Samson Bélair/Deloitte & Touche ont réalisé une enquête qui mesure les pratiques actuelles des grandes entreprises québécoises en matière de sécurité informatique et de protection des renseignements personnels.

Dans le cadre d'un sondage combinant le Web et le téléphone réalisé par Impact Recherche, *l'Enquête sur la sécurité de l'information* a recueilli les propos de 147 responsables de la sécurité informatique des 500 plus grandes entreprises du Québec. Compte tenu du taux de réponse de 28 %, il faut être prudent dans l'interprétation et la généralisation des résultats de l'enquête et plutôt les considérer comme des tendances intéressantes permettant de se figurer l'état d'avancement des entreprises en matière de sécurité de l'information.

### **Quelques résultats**

Encore peu connu il n'y a pas si longtemps, le poste de responsable de la sécurité de l'information fait maintenant partie de l'organigramme de plus de sept entreprises sondées sur dix. Et ces responsables de la sécurité ne sont pas là pour chômer! En effet, les systèmes informatiques des deux tiers des entreprises ayant participé à l'enquête ont été la cible d'une attaque - virus, tentatives d'intrusion, hackers ou autres - au cours des 12 derniers mois. Fait intéressant mais quelque peu inquiétant : alors que 47,7 % des effractions proviennent de sources externes, 5,3 % ont été perpétrées par des personnes à l'interne et 14,4 % par des personnes à la fois à l'interne et à l'externe de l'entreprise.

De façon générale, dans près des deux tiers des entreprises sondées, la gestion de la sécurité fait partie d'une stratégie formelle. La même proportion d'entreprises, d'ailleurs, enclenche systématiquement un processus d'enquête lorsque surviennent des incidents relatifs à la sécurité de l'information. Aussi, 60,3 % des entreprises étudiées possèdent un système qui détecte les tentatives d'attaques au niveau des infrastructures technologiques.

Malgré la prolifération des attaques, les responsables de la sécurité interrogés semblent satisfaits du degré de protection de leurs réseaux informatiques. Plus de sept répondants sur dix affirment être très ou extrêmement confiants que leurs réseaux interne (71,6 %) et externe (79,3 %) sont bien protégés contre d'éventuelles agressions.

Par ailleurs, si on se fie au taux élevé d'entreprises qui ont préféré éviter le sujet, la protection des renseignements personnels en est un plutôt délicat... Quand même, notons qu'un peu plus du tiers des entreprises interrogées ont désigné un responsable de la protection des renseignements personnels et disent avoir adopté une politique écrite en matière de protection des renseignements personnels, de pratique équitable de traitement de l'information ou de collecte des données. Par contre, moins du quart des entreprises interrogées sont dotées d'un programme de gestion de la conformité à la protection des renseignements personnels.

D'autres enquêtes se sont également intéressées à la question de la sécurité de l'information dans les organisations. Entre autres, Statistique Canada, dans son *Enquête sur le commerce électronique et la technologie* (2001-2003), révélait que 56,8 % des entreprises privées avaient recours en 2003 à des technologies de sécurité des réseaux et de l'information.

Enfin, pour conclure sur une note des plus positives, notons que Samson Bélaire /Deloitte & Touche suite à un sondage mondial sur la sécurité dans les institutions financières en 2003, accordait au Canada le 1er rang pour l'engagement de la haute direction de ses entreprises et la quantité de financement de projets de sécurité dans le cadre des exigences réglementaires ou juridiques.

(1) Pour obtenir plus de détails, vous pouvez communiquer avec nous ou, encore, consulter les faits saillants de l'Enquête sur la sécurité de l'information en téléchargeant notre dépliant à l'adresse suivante : <http://www.cefr.io.qc.ca/pdf/DépEnquêteSéc2004F.pdf>

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources :

CEFRIO, et Samson Bélair/Deloitte & Touche (2004). *Enquête sur la sécurité de l'information* [Dépliant, en ligne], juin 2004, <http://www.cefrio.qc.ca/pdf/DépEnquêteSéc2004F.pdf> (Page consultée le 15 juin 2004)

Samson Bélair/Deloitte & Touche, et Cohn & Wolfe Montréal (2004). « Les plus importantes institutions financières du monde tentent de dissiper les menaces croissantes à leur sécurité, selon une étude de Deloitte » [Communiqué de presse, en ligne], 17 mai 2004, [http://www.deloitte.com/dtt/press\\_release/0,2309,sid%253D3756%2526cid%253D48821,0.html](http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,2309,sid%253D3756%2526cid%253D48821,0.html) (Page consultée le 15 juin 2004)

Statistique Canada (2004) « Utilisation des technologies de l'information et des communications » [En ligne], *Enquête sur le commerce électronique et la technologie*, tableaux statistiques 358-0007, selon SCIAN, [http://www.statcan.ca/francais/sdds/4225\\_f.htm](http://www.statcan.ca/francais/sdds/4225_f.htm) (Page consultée le 15 juin 2004)

**3- Comment se porte le moral de vos troupes TI?** - À la suite de l'effervescence et de l'enthousiasme qui ont caractérisé le secteur des TI il y a quelque temps déjà, la situation est nettement plus tempérée aujourd'hui, ce qui risque de miner l'entrain de certains employés TI. Et bien qu'il soit question un peu partout – et de plus en plus - du bonheur au travail, en tant qu'employeur, vous devez peut-être vous-mêmes en convenir, tout n'est pas toujours au beau fixe en vos murs. Vous n'avez en fait qu'une question en tête : comment donc renverser la vapeur et rehausser le moral des troupes?

Pour vous consoler un peu, sachez d'abord que vous n'êtes pas seul. En effet, selon l'édition 2004 d'un guide témoignant de la situation des ressources humaines en TI publié annuellement par la firme Meta Group(1), le moral des personnes œuvrant au sein des équipes informatiques est particulièrement bas cette année. La situation est telle en fait que 72 % des organisations sondées ont indiqué que cette démotivation, ainsi que les conséquences qu'elle ne peut manquer d'avoir sur la performance de l'entreprise, sont désormais un enjeu organisationnel majeur.

Pour les analystes de Meta Group, si plusieurs facteurs peuvent expliquer cette baisse d'enthousiasme, notamment les coupures de budget et les réductions de personnel, les entreprises disposent toutefois de divers moyens pour raviver la flamme vacillante de leurs employés. Des exemples? Près de la moitié (45 %) des organisations consultées ont mis en place des programmes de reconnaissance des travailleurs, tandis que 40 % d'entre elles ont instauré de nouvelles initiatives destinées au développement des compétences de ceux-ci.

LA solution entre toutes? Encore davantage cette année, la création de canaux de communication internes efficaces paraît tout à fait déterminante à l'égard de la motivation des employés TI. Pour demeurer bien branchés à l'entreprise et à ses stratégies d'affaires, les travailleurs doivent ainsi être au fait des projets et des changements à venir ainsi que des grandes orientations qui les guident en sous-main. Un mot d'ordre donc : ouvrir ou maintenir ouverts et opérationnels des canaux de communication formels et informels qui permettent aux employés d'exprimer leur opinion et de parler directement tant à leurs supérieurs qu'à leurs pairs d'autres départements.

Et pour ce faire, on le sait, ce ne sont pas les moyens qui manquent en TI : courriel, intranet, messagerie instantanée, blogues... sans oublier bien sûr les méthodes nettement moins technologiques mais ô combien efficaces que sont les traditionnelles conversations autour du photocopieur ou de la machine à café.

Enfin, bien que le bonheur au travail n'existe pas dans l'absolu, les facteurs de motivations variant d'un individu à l'autre(2), ces échanges auront le grand bénéfice de vous permettre de mieux connaître vos travailleurs, pour en bout de ligne mettre au jour ce qui les anime de façon particulière.

Notes :

1- 2004 *IT staffing and compensation guide*,

<http://www.metagroup.com/us/commerce/prodDetails.do?oid=44245>

2- Une autre enquête, cette fois menée par Denis J. Garand, professeur et chercheur à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval, auprès de 496 travailleurs hautement qualifiés des régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches a par ailleurs mis en lumière que les déterminants les plus homogènes décrivant le bonheur au travail sont pour eux :

La réalisation de soi et le sentiment d'utilité

Les relations interpersonnelles

La reconnaissance

L'ambiance

L'équilibre travail-famille

Rédactrice : Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Garand, Denis J., et autres (2004). *Analyse des difficultés reliées à l'attraction, la mobilisation et la rétention du personnel hautement qualifié dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches : rapport final* [En ligne], mars 2004, [http://www.fsa.ulaval.ca/cepme/PAGES/Projet\\_PHQ\\_detail.html](http://www.fsa.ulaval.ca/cepme/PAGES/Projet_PHQ_detail.html) (Page consultée le 18 juin 2004)

Martin, Patrice-Guy (2004). « Comment se porte votre moral? » [En ligne], *Direction informatique*, 10 juin 2004, <http://www.directioninformatique.com/index.asp?theaction=61&lid=1&sid=52126> (Page consultée le 18 juin 2004)

Meta Group (2004). *IT staffing and compensation guide 2004 : executive summary* [En ligne], <http://www.metagroup.com/us/commerce/prodDetails.do?oid=44245> (Page consultée le 18 juin 2004)

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : [http://www.cefrio.qc.ca/pub\\_bul.cfm](http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm)

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>