

Articles du 7 mai 2004

Dans cette édition :

1. Gouvernement en ligne : le Canada conserve la première place
2. L'utilisation simultanée des médias : une nouvelle façon de vivre... dont les jeunes sont les champions!
3. Réseaux informatiques sans fil : quelques barrières à leur adoption tomberont

1- Gouvernement en ligne : le Canada conserve la première place

Pour la quatrième année consécutive, la firme *Accenture* vient de classer le gouvernement du Canada au premier rang parmi vingt-deux pays quant au degré de maturité des services en ligne offerts aux citoyens. C'est dans la cinquième édition de l'étude « *eGovernment Leadership* » qui vient tout juste d'être publiée qu'*Accenture* couronne le Canada.

Le but de cette étude est de dresser le portrait de l'état de la prestation gouvernementale de services en ligne dans le monde. Les vingt-deux pays sont comparés entre eux sur la base d'une évaluation quantitative de la qualité et de la maturité des services offerts aux entreprises et aux citoyens. Cette année *Accenture* a, en plus, analysé les résultats d'un sondage mené auprès de 5 000 utilisateurs d'Internet provenant de 12 pays nord-américains, européens et asiatiques.

En plus de maintenir sa position de leader, le gouvernement du Canada a augmenté l'écart qui le séparait de ses plus proches rivaux que sont Singapour et les États-Unis. Suivent ensuite l'Australie, le Danemark, la Finlande et la Suède.

Selon William Eggers, directeur du secteur public chez Deloitte Research, dont les propos ont été rapportés par ITBusiness.ca, la popularité du site du gouvernement du Canada auprès des citoyens peut s'expliquer, entre autres, par sa convivialité (rapidité de téléchargement des pages et navigation facile) et son apparence uniforme.

Révision du plan

Le Canada approcherait du plus haut niveau de maturité possible quant à sa prestation de services en ligne. *Accenture* suggère qu'il serait temps pour le gouvernement du Canada de prendre une décision pour savoir s'il va continuer sa lancée et améliorer sa prestation de services de façon incrémentielle ou, encore, s'il va choisir de revoir son plan d'action, en place depuis 1999, afin d'accélérer le processus de transformation des services de façon plus dramatique. Le plan de l'initiative du « Gouvernement en direct » qui vise à offrir les 130 services les plus utilisés par les citoyens sur Internet d'ici 2005.

Interrogée sur le sujet par ITBusiness.ca, Christine Desloges, directrice générale de l'initiative du Gouvernement en direct, explique qu'aucune décision n'a encore été prise à ce sujet. Notons que madame Desloges considère que la suggestion faite par *Accenture* n'est pas une critique du plan actuel, mais plutôt une recommandation faite pour poursuivre la transformation de services une fois son objectif réalisé.

Au Québec

Enfin, notons que la volonté d'offrir aux citoyens un gouvernement en ligne est également au coeur de l'actualité québécoise. En effet, la prestation de services électroniques aux citoyens et aux entreprises fait partie des lignes directrices du plan de modernisation de l'État québécois présenté cette semaine par le Parti libéral du Québec. Le rapport Gautrin devrait dévoiler les intentions précises de l'Administration Charest à cet égard d'ici quelques semaines. À suivre!

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

Sources :

Accenture, *eGovernment Leadership : High Performance, Maximum Value*, The Government Executive Series, mai 2004, 110 p.

<http://www.accenture.ca/content/en/insights/Egov%20Research%20final.pdf>

Kathleen Sibley, « Canada Retains Top Spot on Accenture E Government List : Service Transformation May Require More Funding, PWGSC Says », *ITBusiness.ca*, 4 mai 2004,

<http://www.itbusiness.ca/index.asp?theaction=61&sid=55527>

2- L'utilisation simultanée des médias : une nouvelle façon de vivre... dont les jeunes sont les champions!

Si vous êtes de ceux qui ont l'habitude de naviguer sur le Net d'un œil tout en regardant la télé de l'autre le tout, en fredonnant joyeusement le succès de l'heure diffusé par votre poste radio, réjouissez-vous car vous êtes tout à fait dans le vent. Les résultats d'une récente enquête menée aux États-Unis démontrent en effet que l'usage simultané des médias fait désormais partie de la vie d'une proportion substantielle d'Américains... et notamment des plus jeunes!

Cette tendance qui, si vous l'adoptez, confirme votre statut d'être « multitâche », veut ainsi qu'au lieu d'attendre d'un air hébété devant votre moniteur qu'un fichier trop volumineux veuille bien se télécharger, vous en profitez pour consulter les grands titres de votre quotidien préféré, écouter votre feuilleton télé favori ou encore, régler frénétiquement au téléphone certains détails de votre vie domestique. Encore faut-il cependant savoir où donner de la tête et en bout de ligne, parvenir à décoder tous ces messages qui affluent à votre cerveau affolé.

C'est dans le but d'étudier ce phénomène ainsi que les impacts qu'il ne manquera pas d'avoir sur le monde des médias, que la firme BIGresearch a conduit l'an dernier l'enquête « Simultaneous Media Usage Study »(1). Les résultats de ce sondage démontrent que lorsqu'ils sont en ligne, de façon simultanée et régulière : 35 % des répondants ont indiqué écouter la télévision et 18 %, la radio, tandis que 13 % ont plutôt déclaré lire leur courrier et 6 %, consulter le journal. Par ailleurs, si l'on considère aussi les répondants ayant déclaré un usage simultané occasionnel, l'étude met au jour que plus de 50 % des Américains s'adonnent en fait à ce type consommation de médias et ce, de façon plus ou moins régulière et selon diverses combinaisons.

Or, une autre enquête, cette fois menée par Yahoo!(2), indique que les représentants américains de la génération du millénaire (les 13-24 ans) sont particulièrement friands de cet usage simultané des médias, le « multitâche » étant en fait leur spécialité. Dévoilés en juillet 2003, les résultats de cette étude ont en effet mis au jour que lorsqu'ils sont en ligne, habituellement en même temps : 68 % des répondants ont déclaré écouter des CD audio ou des fichiers MP3, 50 %, écouter la télévision, tandis que 45 % ont plutôt indiqué écouter la

radio, parler au téléphone ou réaliser leurs travaux scolaires. Cette seconde enquête démontre en outre que si les médias sont souvent consommés en même temps par les jeunes, c'est Internet qui joue le rôle premier dans leur univers médiatique et qui est en fait devenu le centre de leurs activités. Les autres médias sont ainsi relégués à l'arrière-plan ou utilisés comme point de départ pour l'exploration du Web.

Précisons enfin que NetAdos 2004, l'enquête du CEFRIO qui vise à tracer le portrait Internet des 12-17 ans du Québec, s'est aussi intéressée cette année à cette question de la place occupée par Internet dans la vie des jeunes par rapport aux autres médias qu'ils consomment. Les résultats de cette seconde édition du sondage seront lancés le 28 mai prochain(3).

Notes :

- 1- Troisième d'une série d'études sur le sujet, cette enquête a été menée en ligne au cours du mois de mars de 2003 auprès de 12 320 Américains.
- 2- Il s'agit de l'étude « Born to Be Wired », conduite au cours du mois de juin 2003 auprès de 2618 répondants de 13 à 24 ans.
- 3- Pour plus de détails sur cet événement ou pour vous inscrire, veuillez communiquer avec [Karyne Fontaine](#) ou consulter le site du [CEFRIO](#).

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

Sources :

BIGresearch, « Simultaneous Media Usage : A Critical Consumer Orientation to Media Planning », mars 2004
<http://www.bigresearch.com/BIG-SIMM-WhitePaper1203.pdf>

Yahoo!, « Born to Be Wired : the Role of New Media for a Digital Generation », 2003
http://us.i1.yimg.com/us.yimg.com/i/promo/btbw_2003/btbw_execsum.pdf

3- Réseaux informatiques sans fil : quelques barrières à leur adoption tomberont

Les réseaux informatiques sans fil offrent maints avantages : en plus de permettre plus de mobilité, ils sont plus flexibles, plus économiques et plus faciles à mettre en place que les réseaux filaires. Ce qui bloque leur adoption : leur vulnérabilité au point de vue de la sécurité, le partage de la bande passante ainsi que les risques d'interférence et les problèmes qu'ils peuvent occasionner pour la santé. Selon un récent rapport de A.T. Kearney, grâce à de nouveaux développements dans ce domaine, plusieurs de ces barrières pourraient tomber sous peu.

Sécurité – La vulnérabilité des réseaux sans fil demeure l'obstacle majeur à leur adoption à grande échelle, et ce, même avec l'ajout du protocole de chiffrement WAP (wireless application protocol). Ce problème pourrait bien être résolu avec l'arrivée de nouveaux standards au cours de la prochaine année. Des pare-feu peuvent également être installés pour sécuriser les réseaux sans fil.

Bande passante – Comme, dans un réseau sans fil, la bande passante est partagée entre les usagers, elle s'avère moins rapide. La vitesse obtenue actuellement pour chacun des usagers du réseau atteint environ 54 mégabits par seconde (mbps), comparativement à

environ 100 mbps avec un réseau filaire. La prochaine génération de réseau sans fil, le WiMax, aura une capacité comparable à celle d'un réseau filaire, soit d'environ 70 à 120 mbps. Encore mieux : la bande passante Ultrawide (UWB) pourra offrir 70 mbps à 1 gigabit par seconde (gbps) et sera disponible d'ici deux ans. Pour le moment, elle ne fonctionne que sur dix mètres mais des travaux sont actuellement en cours pour pallier à ce problème.

Problèmes de santé – Autre préoccupation des organisations à propos des réseaux sans fil : la nocivité des ondes. La crainte des effets des ondes radio sur la santé s'ajoute aux autres freins à son adoption. Les impacts de ces ondes sur la santé sont controversés : plusieurs études ont été réalisées sur le sujet, mais elles n'arrivent pas aux mêmes conclusions. Si les craintes persistent à cet égard, aucune étude n'a pu encore démontrer ses effets néfastes sur la santé.

Interférence – L'interférence représente également un des problèmes des réseaux sans fil. Par exemple, le métal présent dans la structure des bâtiments ou dans d'autres appareils électroniques peut engendrer de l'interférence. Des solutions à ce problème n'ont pas encore été trouvées pour le moment.

A.T. Kearney va jusqu'à prévoir que le taux d'adoption des réseaux sans fil aux États-Unis passera à 50 % entre 2004 et 2005, dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de la vente au détail ainsi que dans le domaine de la logistique et de l'entreposage. Un dossier spécial de CNET sur la question abonde également dans ce sens. L'article relève que la prolifération des réseaux sans fil dans les maisons et son appropriation par les usagers aideront certainement son adoption dans les entreprises et dans les autres organisations. De plus, le fait que de plus en plus d'ordinateurs – principalement les ordinateurs portatifs – soient équipés de dispositifs sans fil réduit beaucoup les coûts de mise en place de ce type de réseaux.

Nous verrons, au cours des prochaines années, si les prévisions émises dans leur rapport se sont révélées exactes. Pour le moment, selon, A.T. Kearney, mieux vaut conserver les réseaux filaires et les combiner, au besoin, avec des réseaux sans fil.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, CEFRIO

Sources:

A.T. Kearney, 2004, *Tracking Disruption: How wireless changes the way we work*, 19 pages.
http://www.atkearney.com/shared_res/pdf/WiFi_Monograph_S.pdf

Richard Shim, 23 février 2004, « Specialized markets lead corporate network trend », *CNET News.com*.
http://news.com.com/2009-1039_3-5162757.html

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : 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>