

## Articles du 31 octobre 2003

Dans cette édition :

1. Pour une nouvelle culture de protection des renseignements personnels basée sur le meilleur intérêt des citoyens du Québec
2. L'essor ou le sort des municipalités en ligne
3. Le défi de l'Hexagone : la compétitivité des PME par le numérique

### **1. Pour une nouvelle culture de protection des renseignements personnels basée sur le meilleur intérêt des citoyens du Québec**

- Dans le cadre de la consultation publique sur la réforme de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le CEFRIO a présenté un mémoire à la Commission de la culture du Québec le 29 octobre dernier. Sans remettre en question les acquis du Québec en matière de protection des renseignements personnels, ce mémoire propose six recommandations visant à favoriser le déploiement du gouvernement en ligne et qui s'appuient sur le principe de base suivant lequel le meilleur intérêt des citoyens du Québec doit primer.

C'est à la lumière de l'examen de trois éléments de contexte fondamentaux – (1) la transformation « naturelle » de l'Administration publique québécoise vers le gouvernement en ligne, (2) les besoins et attentes des citoyens qui vont grandissant et (3) le constat selon lequel l'interprétation de la loi doit être assouplie - que le CEFRIO formule ces recommandations :

- 1- Le cadre juridique devrait partager les actuelles responsabilités de la Commission d'accès à l'information (CAI) en matière de protection des renseignements personnels entre des organismes distincts.
- 2- Le cadre juridique devrait permettre et encadrer la circulation des renseignements personnels entre les différents ministères et organismes impliqués dans la prestation de services intégrés. Dans cette optique, une entente spécifique devrait décrire les responsabilités de chacun en matière de protection des renseignements personnels.
- 3- Sans nécessairement établir ou reconnaître un mécanisme unique de certification de l'identité, le cadre juridique devrait prévoir l'éventualité de la mutualisation de la fonction d'identification.
- 4- Le cadre juridique devrait conduire les différents ministères et organismes québécois à mettre en œuvre des principes de gestion et de sécurité adaptés aux enjeux associés aux divers contextes d'utilisation des renseignements personnels qu'ils recueillent et conservent.
- 5- Lorsque les enjeux le justifient, l'obtention du consentement du citoyen devrait demeurer une condition essentielle à l'utilisation de renseignements personnels.
- 6- Le nouveau cadre juridique devrait prévoir un mécanisme permettant aux citoyens qui se prévalent de différents services en ligne d'avoir accès aux dossiers les concernant.

Pour le CEFRIO, il ne s'agit donc pas de remettre en question les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels, mais au contraire de moduler cette protection pour répondre adéquatement aux besoins et attentes des citoyens, par ailleurs de plus en plus exigeants en matière de services électroniques gouvernementaux. Par-dessus tout enfin, il importe de voir que, bien au-delà d'une menace, les TI représentent une formidable opportunité de rapprocher l'État de ses citoyens et même de mieux protéger leurs renseignements personnels. L'établissement de hauts standards en matière de protection de ces renseignements et la mise en œuvre de processus assurant une circulation adéquate de l'information permettront d'arriver à ces fins.

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

Source : CEFRIO, « Pour une nouvelle culture de protection des renseignements personnels basée sur le meilleur intérêt des citoyens du Québec », Mémoire présenté à la Commission de la culture du Québec, septembre 2003,

[http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Memoire\\_Culture\\_Sept03.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Memoire_Culture_Sept03.pdf)

**2. L'essor ou le sort des municipalités en ligne** - Qu'ont en commun Saint-Joseph-de-Beauce, Chicago et Toulouse? Elles ont toutes leur vitrine sur le Net. De plus en plus de citoyens des pays occidentaux peuvent maintenant consulter le site de leur municipalité. Quels rôles ces sites doivent-ils jouer? Quelle valeur ajoutent-ils à l'offre d'information et de service – public et privé – déjà disponible sur la toile?

Vitrine informationnelle ou transactionnelle, le Web municipal offre divers services en ligne, plus ou moins interactifs et complexes selon la taille de la population qu'il a à desservir ou le budget alloué à son déploiement.

En France, un nombre croissant de mairies ont maintenant leur site Web. En fait, le nombre de sites municipaux aurait doublé en deux ans. On compterait maintenant près de 4600 sites municipaux français sur le Net. Environ une mairie sur dix aurait sa vitrine sur le Web. Ce nombre devrait poursuivre sa progression, puisque près de 900 sites sont présentement en construction. Qu'en pensent les citoyens? Environ 60 % des plus de 15 ans visiteraient les sites de leur localité souvent ou de temps en temps. Ils y recherchent surtout de l'information sur la vie locale et y réalisent des opérations administratives.

Au Québec, le phénomène semble encore plus important. Le *Répertoire des municipalités du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir* dénombre environ 315 sites Web municipaux. Près de 3 municipalités québécoises sur 10 seraient donc présentes sur la toile. Qui plus est, 923 municipalités auraient une adresse courriel, soit 83 % d'entre elles. Certains sites offrent de l'information sur les services de la ville, sur les élus, de l'information touristique et les heures d'ouverture de la mairie, tandis que d'autres iront jusqu'à offrir des services transactionnels en ligne. C'est le cas notamment de la ville de Bromont<sup>1</sup> [<http://www.bromont.net>] qui s'est vue attribuer récemment le label de Ville Internet par l'Association villes Internet en France. La ville permet à ses résidents de consulter et d'ajouter une petite annonce, un forum de discussion, des vidéos touristiques en ligne, le paiement du compte de taxes par le site de leur institution bancaire et autres.

Bien sûr, toutes les municipalités n'ont pas nécessairement besoin d'offrir tous ces services. Comme le signale Lawrence Pratchett, expert sur cette question, dans *Local e-government now : a worldwide view*, si les TI peuvent être utiles pour rassembler les citoyens d'une ville peuplée ou d'un village rural dont la population est éparse, le site Web peut s'avérer

totalemment inutile pour les citoyens vivant tout près de leur mairie. Pour une autre spécialiste consultée pour cette étude, Kate Oakley, le site Web doit avant tout améliorer la participation démocratique des citoyens. Le site ne doit pas seulement offrir des services, mais amener les citoyens à s'exprimer, à collaborer et à participer à la vie municipale. Voilà sans doute la valeur ajoutée des sites Web municipaux par rapport à tout ce que le citoyen peut retrouver sur la toile.

Note :

1. *Bromont, Ville branchée!* a servi de terrain d'exploration aux chercheurs du projet « Développement des collectivités locales et régionales par les TI » mené par le CEFRIO. Pour plus d'information sur ce projet, veuillez communiquer avec Norman Roy [norman.roy@cefrio.qc.ca], directeur développement de projet au CEFRIO.

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

Sources :

Improvement and Development Agency/ Society of IT management, 2003, *Local e-government now, 2003 - sustaining the momentum*, sommaire exécutif, 16 pages.  
[http://www.idea.gov.uk/publications/eg0024\\_brief.pdf](http://www.idea.gov.uk/publications/eg0024_brief.pdf)

OpinionWay et le Cabinet EVS Conseil, janvier 2003, « Les internautes français et les sites publics locaux ».

Voir la fiche infomètre portant sur cette étude[<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/fiches/fiche570.asp>]

Susinet, 17 octobre 2003, « Les sites Web municipaux multipliés par 2 en deux ans », *La lettre d'information*.

<http://www.saem-susinet.net/lettreinfo/page3.html?ida=624>

MAMSL, 2003, *Répertoire des municipalités du Québec*.

[http://www.mamm.gouv.qc.ca/repertoire\\_mun/repertoire/repertoit.htm](http://www.mamm.gouv.qc.ca/repertoire_mun/repertoire/repertoit.htm)

**3. Le défi de l'Hexagone : la compétitivité des PME par le numérique** - Les efforts déployés par de célèbres Gaulois pour protéger leur petit village des envahisseurs romains étaient des plus héroïques. En y pensant bien, une question vient cependant à notre esprit : en se protégeant de cette façon, les Gaulois se privaient-ils par la même occasion du savoir et des compétences du plus grand empire de l'époque?

Selon l'une des conclusions d'un rapport sur la compétitivité des PME par les TI, les entrepreneurs français auraient malheureusement tendance à imiter les comportements de leurs célèbres ancêtres gaulois. En effet, bon nombre de PME françaises éprouveraient de réels problèmes de compétitivité en raison de leur propension à se refermer sur elles-mêmes. En agissant ainsi, les PME de l'Hexagone se privent d'avantages compétitifs reliés aux pratiques de réseautage.

Ce rapport de mission sur la compétitivité numérique des entreprises françaises a été déposé en septembre 2003 par Jean-Paul Charié, député de Loiret. Les buts de cette mission étaient de dresser le portrait des PME françaises en matière de compétitivité numérique, d'identifier les secteurs d'activités sur lesquels les efforts devaient être concentrés et de mettre au point un plan d'action afin d'améliorer la compétitivité des PME par les TI.

Vingt-cinq projets pilotes ont été élaborés afin de tenter de combler le manque de compétitivité des PME françaises par rapport à celles d'autres pays, tels la Suède, la Belgique, l'Espagne ou le Canada. Ces projets, qui visent l'amélioration des pratiques d'affaires des PME par le biais des TI, mettent à profit plus de 200 partenaires gouvernementaux nationaux et locaux ainsi que privés. L'objectif de leur réalisation est bien précis : transformer 100 PME par jour en « PME championnes » d'ici 2007.

Pour devenir des « championnes », les PME doivent posséder trois attributs parmi une liste préétablie. On retrouve notamment dans cette liste une connexion Internet à haut débit, un intranet ou encore un site Web relationnel ou transactionnel. Les PME championnes doivent également avoir développé des pratiques d'affaires exemplaires telles que la mise à jour régulière de leur site, la mise en place de procédures sécurisées de commerce électronique, l'instauration de pratiques de formation continue des dirigeants et des employés ainsi que la mise en place d'activités de veille. Enfin, les PME championnes doivent se démarquer par leur capacité à travailler en réseau et leur disposition à échanger leur expérience. Cela peut, par exemple, se concrétiser par un partenariat avec un centre de recherche universitaire.

En tout, onze secteurs d'activités regroupant 248 000 PME sont ciblés par les projets. À titre d'exemple, dans le secteur de l'hébergement et de la restauration, des actions pourraient être entreprises afin que les hôtels puissent permettre à leur clientèle de réserver et de payer leur séjour en ligne, par le biais d'un portail.

La démarche proposée par Jean-Paul Charié est ambitieuse mais le pari de la compétitivité en est un dont la France ne peut se passer.

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

Source : Jean-Paul Charié, *Le numérique pour gagner : 100 PME championne par jour d'ici 2007*, Conclusions de mission parlementaire.

[http://www.telecom.gouv.fr/documents/rap\\_charie.pdf](http://www.telecom.gouv.fr/documents/rap_charie.pdf)

---

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>