

## Articles du 4 novembre 2005

Dans cette édition :

1. Comment faire bénéficier les groupes de personnes socialement exclus des avantages engendrés par le gouvernement en ligne?
2. L'infobésité nuit à votre productivité personnelle? Gare à la façon dont vous utilisez les nouvelles technologies!
3. Le gouvernement télévisuel : pour des services publics accessibles à tous

**1. Comment faire bénéficier les groupes de personnes socialement exclus des avantages engendrés par le gouvernement en ligne?** - Les différents niveaux de gouvernement, autant au Canada qu'ailleurs dans le monde, développent de plus en plus d'initiatives en ligne pour s'adapter aux nouveaux besoins amenés par la société de l'information et pour mieux rejoindre les citoyens. Par contre, certains groupes de personnes, pour différentes raisons, demeurent contre leur gré à l'écart de cette transformation.

Les groupes socialement exclus ont habituellement moins accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et conséquemment, bénéficient peu des avantages qui leur sont associés. Ces personnes sont souvent sans emploi, sans abri, moins fortunées, malades ou éprouvent simplement des difficultés d'apprentissage. Ces individus ou même ces familles ont souvent des besoins complexes et multiples qui nécessitent des ressources stratégiquement ciblées et beaucoup de support.

En Grande-Bretagne, l'International Electronic Commerce Research Centre (IECRC) et l'organisme Citizens Online se sont penchés sur la question et ont publié un rapport intitulé : « eGovernment : Reaching socially excluded groups? ». En voici les principales recommandations.

**Les organisations du secteur public doivent élaborer des règles claires concernant le partage de renseignements personnels** : L'étude de certains cas au Royaume-Uni a démontré que l'élaboration de règles précises dans la façon de partager l'information entre les différentes administrations publiques apporte plusieurs bénéfices. Il est alors plus facile d'identifier les problèmes et l'étendue des exclusions sociales dans la société.

**L'inclusion sociale doit devenir une priorité à l'agenda de l'administration centrale** : Une fois que les administrations publiques ont cerné l'envergure et la nature des exclusions sociales, elles doivent penser à développer des stratégies et des initiatives. Celles-ci doivent comporter des objectifs clairs afin de répondre efficacement aux attentes et besoins des groupes socialement exclus.

**Favoriser le succès des projets recherchant des sources de financement durables** : En l'absence de stratégies claires pour intégrer les groupes en retrait, le financement

devient le principal catalyseur des actions à mettre en place. Afin de favoriser le développement et la viabilité des projets de développement en TI, les auteurs du rapport recommandent une planification des dépenses basée sur des fonds durables dès le commencement. Il est également suggéré aux Administrations de créer des partenariats afin d'accroître les possibilités de financement.

**Promouvoir les projets technologiques qui favorisent l'inclusion aux services et activités offerts par le gouvernement :** Les groupes de personnes socialement exclus sont probablement ceux qui coûtent le plus cher à servir en raison de la complexité de leurs besoins. Par contre, l'utilisation des technologies peut améliorer les services qui leur sont habituellement offerts et engendrer des gains d'efficacité en transférant les utilisateurs d'anciennes méthodes coûteuses vers de nouveaux modes de prestation de services moins dispendieux.

**Mettre des efforts pour identifier et promouvoir les avantages de l'utilisation d'Internet et du gouvernement en ligne aux non-utilisateurs :** La plupart des sociétés souhaitent un accès universel à Internet. Alors, le gouvernement doit démontrer clairement aux personnes socialement exclues qui ne voient aucun avantage ou raison d'utiliser Internet et les services gouvernementaux en ligne toutes les possibilités qui leur sont offertes.

**Mettre en place des points d'accès publics à Internet :** Au Royaume-Uni, différents moyens ont été instaurés afin de favoriser l'accès à Internet et aux services en ligne gouvernementaux des groupes socialement exclus. En plus des ordinateurs branchés à Internet dans les bibliothèques, des stands informatiques ont été mis en place. Ainsi, dans les centres communautaires, dans les bibliothèques, dans les bureaux municipaux, dans les centres de loisirs, dans les centres commerciaux et même sur les rues principales près des arrêts d'autobus, les gens peuvent accéder gratuitement aux pages Web gouvernementales sur des appareils réservés à cet usage. Cette initiative, en partenariat avec des entreprises du secteur privé, permettait également sur certains postes d'utiliser le courriel. Aussi, puisqu'au Royaume-Uni il est possible d'accéder à certaines pages Web au moyen de la télévision numérique, certaines municipalités ont installé ces infrastructures gratuitement ou à moindre coût aux groupes socialement exclus.

**Aider financièrement les groupes socialement exclus :** Puisque ces personnes sont habituellement moins fortunées, une assistance financière peut leur être utile pour apprendre à utiliser un ordinateur, à naviguer sur Internet ou simplement pour se procurer un ordinateur et se brancher au réseau. Par exemple, le gouvernement du Royaume-Uni fournit une gamme d'avantages, de crédits de taxes et autres aides financières pour supporter l'informatisation et pour adapter les ordinateurs en fonction des incapacités.

**Adapter les portails et sites Web :** Les services Web des administrations publiques doivent être accessibles à tous les citoyens. Alors, le format et le contenu de certains sites et portails doivent être adaptés afin qu'ils soient faciles d'utilisation pour chaque personne qui les visite. Pour ce faire, les groupes socialement exclus peuvent être consultés pour mieux comprendre leurs besoins.

**Évaluer les projets:** Afin de favoriser le développement de projets visant à intégrer les groupes socialement exclus, les responsables doivent évaluer régulièrement, et ce, malgré le manque de temps les résultats des initiatives mises en place. Aussi, les bonnes pratiques doivent être partagées entre les différentes administrations. Par exemple, le conseil de ville de Newcastle-Upon-Tyne au Royaume-Uni organise régulièrement des séminaires visant à expliquer les mesures instaurées pour favoriser l'intégration aux TIC.

En terminant, toutes ces recommandations abondent dans le même sens, soit de placer les besoins des personnes socialement exclues parmi les priorités de l'agenda des gouvernements en ligne locaux. Ainsi, les TIC et les services en ligne devraient devenir davantage accessibles à un plus grand éventail de la population et ainsi réduire le fossé numérique existant.

Et nous nous permettons d'en ajouter une de notre cru : il ne faut jamais perdre de vue qu'à court terme, malgré tous les efforts, bon nombre de citoyens demeureront exclus de la société numérique. Malgré l'ampleur de son chantier de gouvernement électronique, un gouvernement responsable devra continuer d'assurer à ses citoyens une qualité acceptable de services par les modes traditionnels de prestation.

Rédactrice : Sabrina Côté, analyste en statistique, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Source : Foley, Paul, Ximena Alfonso, John Fisher, Gail Bradbrook, International Electronic Commerce Research Center et Citizens Online (2005). *eGovernment: Reaching socially excluded groups?* [En ligne], Royaume-Uni, 56 p. <http://www.idea-knowledge.gov.uk/idk/aio/1075006> (Page consultée le 3 novembre 2005)

## **2. L'infobésité nuit à votre productivité personnelle? Gare à la façon dont vous utilisez les nouvelles technologies!**

- L'arrivée incessante de nouveaux outils et appareils informatiques sur le marché transforme nos façons de communiquer, de s'informer, de travailler, etc. Généralement, les technologies de l'information (TI) contribuent à améliorer la productivité personnelle. Elles peuvent également l'entraver. En effet, à l'usage, on constate rapidement que l'on est sollicité de toute part (courriel, messagerie instantanée, messagerie vocale, téléavertisseur, téléphone cellulaire, etc.). De plus, on devient très vite submergé par une grande quantité d'information (messages électroniques, bulletins électroniques, fils RSS, le Web, etc.). Que faire pour ne pas ployer sous le poids de la surcharge informationnelle? La solution semble provenir davantage du côté de l'être humain que de celui de la technologie.

Combien de fois dans une journée vous arrive-t-il d'interrompre vos activités pour vérifier vos courriels électroniques, lire un courriel nouvellement reçu (une fenêtre apparaît tout à coup au milieu de votre écran), consulter un site Web ou répondre à un message instantané? Selon Donald E. Wetmore, fondateur du Productivity Institute, en moyenne, une personne est interrompue à toutes les 8 minutes ou 50-60 fois par jour. L'interruption moyenne monopolise 5 minutes, totalisant environ 4 heures dans une journée de travail. De ces interruptions, 80 % apportent peu ou pas de valeur, entraînant ainsi une perte de temps approximative de 3 heures par jour. Ouf!

Quelles peuvent être les causes d'improductivité personnelle liée à l'infobésité (information overload)?

- Avoir un besoin obsédant d'être constamment branché ou de vérifier tout message entrant;
- Souffrir d'un déficit d'attention;
- Être du type multitâche ou avoir de la difficulté à prioriser ses activités;
- Subir les interruptions constantes de collègues, en personne, par téléphone ou par courriel;
- Travailler avec un outil informatique non approprié.

Les TI sont très bénéfiques. Elles nous permettent d'accomplir des tâches plus rapidement et plus efficacement. Par contre, on ne peut pas compter uniquement sur elles pour gérer l'infobésité; pas plus qu'on utilise le feu pour traiter une brûlure. La surcharge d'information est un problème humain qui nécessite une « solution humaine ». Pour y faire face, on peut commencer par développer de nouvelles méthodes de travail. Par exemple, il n'est pas nécessaire de lire un message ou de répondre à un courriel non urgent dès son arrivée. Certaines personnes prévoient des périodes de temps déterminées dans la journée - le matin, avant le dîner ou à la fin de l'après-midi – pour ces activités.

Certaines entreprises ont mis sur pied des initiatives visant à aider leurs employés à régler les problèmes de productivité personnelle, de gestion du temps et de contrôle de l'information. Voici quelques exemples :

- empêcher les employés d'accéder aux serveurs de l'entreprise en dehors des heures de bureau;
- déclarer une journée de la semaine, par exemple le vendredi, « journée sans courriels » où les employés ont seulement le droit de communiquer par courrier électronique avec les clients et non avec leurs collègues;
- bloquer l'accès à certains sites Web, spécialement les services de courriels comme Hotmail ou Yahoo;
- limiter ou défendre l'utilisation de la messagerie instantanée;
- interdire l'utilisation du courriel au travail pour des raisons personnelles.

Par contre, on peut s'interroger sur l'efficacité de telles mesures qui risquent plutôt de faire naître des sentiments négatifs au sein de l'organisation.

Les nouvelles TI et le Web nous offrent « le monde ». On a facilement accès à tellement d'information qu'il est tentant et compréhensible de faire de la gourmandise. L'infobésité vous guette? Cherchez à réduire « certains excès ». Lisez-vous tous les bulletins électroniques auxquels vous êtes abonnés? Avez-vous réellement besoin d'un assistant personnel numérique? Effectuer une tâche en particulier ou rédiger un rapport en fermant son logiciel de courrier électronique et son téléphone cellulaire améliorera inévitablement votre productivité personnelle. Il est permis de ne pas être branché 24/7 au 21<sup>e</sup> siècle!

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, CEFRIO

Sources :

Chin, Paul (2005). « Unplugged : information overload requires a human solution » [En ligne], *Intranet journal*, 13 oct. ,

[http://www.intranetjournal.com/articles/200510/ij\\_10\\_13\\_05a.html](http://www.intranetjournal.com/articles/200510/ij_10_13_05a.html)

(Page consultée le 2 nov. 2005)

Wetmore, Donald E. (1999). *Time management facts and figures* [En ligne], Time Management Seminars, Productivity Institute, 23 août.

[http://www.balancetime.com/articles/tm\\_facts\\_and\\_figures.htm](http://www.balancetime.com/articles/tm_facts_and_figures.htm) (Page consultée le 3 nov. 2005)

**3. Le gouvernement télévisuel : pour des services publics accessibles à tous** - Dans la foulée des développements du gouvernement en ligne, les administrations publiques sont nombreuses à vouloir offrir à leur clientèle des services innovateurs, interactifs et personnalisés, 24 heures sur 24. Cependant, bien que la pénétration d'Internet demeure en hausse dans plusieurs pays, des citoyens sont toujours exclus de l'univers des TI. Existant avant tout pour servir l'ensemble de la population, les gouvernements cherchent des solutions novatrices pour joindre le plus grand nombre et diminuer la fracture numérique

avec laquelle ils sont aux prises. Or, dans cet exercice de démocratisation de l'offre de services électroniques, le *t-government* ou gouvernement télévisuel est certainement une option à envisager.

Mais encore, qu'entend-on par « gouvernement télévisuel » ? Il s'agit en fait, pour une administration publique, de développer une offre de services interactifs diffusés sur le poste de télévision des citoyens. Le déploiement de la télévision numérique — qui permet d'interagir avec le téléspectateur — et la possibilité qu'offre ce médium, déjà éminemment populaire, de proposer de l'information et des services publics constituent une occasion unique pour les gouvernements. Plusieurs d'entre eux sont d'ailleurs d'avis que cette nouvelle voie de communication avec leurs clients est un atout central de leur stratégie de prestation de services. S'il tient sa principale promesse, le gouvernement télévisuel pourrait en effet faire tomber les barrières que rencontrent certains individus lorsque vient le temps d'interagir avec les agences gouvernementales.

À l'instar des services gouvernementaux en ligne, les services publics que favorise la télévision numérique peuvent être nombreux et diversifiés. Ils peuvent être de nature informationnelle (renseignements sur la circulation, nouvelles locales, résultats de consultations publiques, etc.), interactive (demande d'information, participation à un forum, prise de rendez-vous avec un fonctionnaire, etc.) ou transactionnelle (paiement de taxes, renouvellement de permis, etc.). Le citoyen verra sans doute plusieurs avantages à cette nouvelle voie de prestation de services. Parmi ceux-ci, mentionnons le fait que les services dont il a besoin lui seront rendus dans le confort même de son foyer, de façon plus privée et plus personnalisée qu'au comptoir. En outre, la télévision étant un médium bien connu, les opérations revêtiront un aspect familier qui les rendra plus accessibles, notamment aux personnes réticentes à utiliser l'informatique. Le fait que plusieurs individus puissent s'installer simultanément devant l'écran télé et interagir autour d'une même application constitue aussi l'un de ses atouts.

## **Des exemples concrets**

### *L'expérience britannique*

Dès décembre 2003, le gouvernement du Royaume-Uni publiait une politique destinée à encourager la prestation de services publics par télévision numérique. Leader mondial de l'adoption de cette technologie, le pays soulignait sa volonté d'en maximiser l'utilisation, cette nouvelle voie de prestation s'inscrivant au cœur de son offre de services électroniques. Pour le Royaume-Uni, il est clair que l'utilisation de la télé numérique lui permettra d'atteindre son objectif d'offrir tous ses services en ligne au terme de l'année 2005 et, peut-être plus important encore, de s'attaquer de façon efficace à la fracture numérique.

### *Du côté de l'Italie*

À l'instar du Royaume-Uni, l'Italie est un ardent partisan de la télévision numérique en tant que nouvel outil interactif pour le développement de services gouvernementaux électroniques. Lucio Stanca, ministre de l'Innovation et des Technologies, annonçait, en mars 2005, que le gouvernement central du pays contribuerait au financement de 29 projets régionaux et locaux utilisant cette technologie, projets dont la valeur globale excéderait les 32 millions d'euros. Ces initiatives touchent un large spectre de services publics, dont l'emploi, les services sociaux, le tourisme et le secteur des soins de santé. Selon le ministre, ces initiatives feront de l'Italie un leader européen dans le domaine.

*L'avancée asiatique : la Corée du Sud*

Déjà reconnue comme l'un des pionniers du gouvernement électronique, la Corée du Sud a annoncé en mai 2005 son intention de recourir au gouvernement télévisuel en vue de faciliter les communications entre l'administration publique et les citoyens. D'ici à la fin de l'année 2005, le pays entend rendre une trentaine de services disponibles sur ce médium. Il vise ainsi à augmenter l'accessibilité des services électroniques aux exclus du Net, pratiquement toutes les familles du pays possédant un téléviseur. Une fois ce nouveau système implanté, tout citoyen coréen muni de sa télécommande pourra avoir accès à de l'information et à des documents gouvernementaux, participer à des consultations électroniques, ou encore signaler une situation d'urgence.

La prestation de services électroniques par télévision numérique, on le voit, recèle un potentiel majeur d'inclusion sociale. La fracture numérique sévissant toujours, même dans les pays les plus branchés du monde, il y a fort à parier que les gouvernements seront de plus en plus nombreux à se tourner vers cette nouvelle forme d'interaction avec les citoyens.

*\* Extrait d'un article de l'édition de septembre du bulletin e-Veille, réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez l'ensemble des articles du bulletin pour en apprendre davantage sur différentes initiatives en gouvernement électronique à travers le monde.*

Rédactrice : Catherine Lamy, directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

JIN-WOO, Lee. « [TV-Govt goes beyond Internet](#) », The Korea Times, 24 mai 2005.

MINISTRY OF GOVERNMENT AND HOME AFFAIRS, Republic of Korea. [Initiatives for Government Innovation in Korea : Selected Successful Practices](#), 21 mai 2005.

NATIONAL COMPUTERIZATION AGENCY. « [Citizens to receive e-government services on TV](#) », IT Newsletter, vol. 5, no 5, 13 juin 2005, p. 3.

BERTINI, Patrizia. [Designing Accessible T-government Services](#), 23 mai 2005, 65 pages.

---

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>