

Articles du 12 mai 2006

Dans cette édition :

1. Le *Livre blanc de la e-démocratie locale* : les fruits de la collaboration entre des villes de différents continents
2. Compétences en littératie et usages des technologies de l'information, un duo porteur d'avenir
3. Le gouvernement électronique au Japon

1. Le Livre blanc de la e-démocratie locale : les fruits de la collaboration entre des villes de différents continents - Qu'ont en commun les villes Issy-les-Moulineaux en France, Frameries en Belgique, Viña del Mar au Chili ainsi que celles d'Ipatinga et de Juiz de Fora au Brésil? Elles ont toutes pris part à un vaste projet d'implantation de la démocratie participative par les TI. En plus de fournir des cadres théoriques tirés des enseignements de ces expérimentations, les chercheurs impliqués dans le projet e-AGORA décrivent, dans le *Livre blanc de la e-démocratie locale*, les initiatives réalisées dans chacune de ces villes et comment Internet a permis aux intervenants de collaborer ensemble malgré la distance.

Financé à 70 % par la Commission européenne et à 30 % par des fonds recueillis par chacune des villes participantes, le programme e-AGORA s'est déroulé entre avril 2004 et avril 2006. Il comportait trois axes : un pôle formation en ligne sur la démocratie électronique, un pôle d'expérimentation de la démocratie en ligne dans diverses villes ainsi que des activités de transfert des connaissances tirées du projet, notamment un colloque (Le Forum mondial iDémocratie tenu en septembre 2004), un portail (<http://eagora.org/>) ainsi que le « Livre blanc » récemment publié.

Malgré l'hétérogénéité des villes participantes - tant aux plans de la langue, de la culture, du contexte socio-économique et politique que du degré de pénétration des TI – une réelle collaboration a émergé grâce au projet et a permis de créer une synergie entre les intervenants des diverses localités. C'est autour du portail e-AGORA, muni d'outils collaboratifs tels qu'un dispositif de clavardage, des forums de discussion et des blogues, que ces échanges ont pu être possibles.

Des bénéfices concrets de la démocratie en ligne

Les initiatives de démocratie en ligne mises en place dans les villes européennes et latino-américaines se sont avérées tout aussi diversifiées que les localités sont différentes. En voici des exemples :

- **Ipatinga, Brésil** : Au cours de l'année 2005, la municipalité d'Ipatinga au Brésil a opté pour l'usage d'appels téléphoniques automatisés et de messages texte (SMS) envoyés sur les téléphones cellulaires pour avertir les citoyens de la tenue de

réunions de quartier et de rencontres sur le budget municipal. De plus, un numéro de téléphone avait été mis à la disposition des citoyens pour leur permettre d'exprimer leur point de vue concernant la répartition du budget de la ville. En tout, 772 citoyens ont utilisé le service et ont fait part de leurs préoccupations par la ligne téléphonique dédiée à cette fin. Aussi, 30 000 appels automatiques ont été logés auprès des familles habitant la ville. Par ailleurs, cette méthode s'est révélée très efficace, puisque la moitié des participants au vote sur le budget ont dit que leur présence était due à ces rappels téléphoniques. Autre résultat intéressant : les chercheurs ont remarqué que la participation des femmes et des jeunes dans le processus d'indications des priorités au budget avait augmenté de façon significative en 2005.

- **Issy-les-Moulineaux, France** : À Issy-les-Moulineaux, le projet e-AGORA s'est concrétisé par :
 - la création d'un Conseil municipal interactif, qui permettait aux citoyens d'interagir avec les élus pendant les séances du Conseil;
 - la mise en place d'un Panel citoyen. Il s'agit d'un outil de consultation en ligne, d'un échantillon sélectionné de citoyens, et qui a permis à la ville d'interroger ce groupe représentatif de la population sur divers sujets;
 - un vote en ligne pour l'élection des conseillers municipaux - plus audacieux que celui qui avait été expérimenté en 2002 par la municipalité et qui s'était déroulé sur une seule journée - a été rendu disponible aux citoyens pendant une semaine en 2005. Aussi, des ordinateurs à écran tactile ont été mis à la disposition des citoyens dans divers lieux publics afin de maximiser les possibilités de voter de façon électronique. Enfin, des blogues ont été créés pour chacun des candidats, ce qui a permis des échanges entre aspirants conseillers municipaux et citoyens de la municipalité.

Cette grande aventure ne s'est pas déroulée sans peine : élections et changements de représentants des villes, modifications aux projets initiaux dues à des demandes politiques ou à une inadéquation avec le contexte socio-économique, faible participation de la population à certaines activités mises en place ont ponctué le parcours entrepris par les chercheurs et les participants au projet. Néanmoins, tous ont pu tirer des enseignements des bons et des moins bons coups réalisés en cours de route. Et c'est ce que relate le *Livre blanc de la e-démocratie locale*.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Anttiroiko, Ari-Veikko; Legale, Eric; Virapatirin, Marie; Pintaudi, Silvana Maria; Molès, Philippe; Peixoto, Tiago; Welp, Yanina; Avritzer, Leonardo; Pratchett, Lawrence. *E-agera, le livre blanc de la e- démocratie locale : réflexions et perspectives*, Sem Issy-média, 2006, 87 p.

Fargues, Laurent. Acteurs publics. « [E-agera : bilan d'un projet de e-démocratie locale](#) », *La lettre de la modernisation de l'État*, 4 avril 2006.

Site du projet e-agera : <http://eagera.org/>

2. Compétences en littératie et usages des technologies de l'information, un duo porteur d'avenir - L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) publiait le 11 mai dernier les résultats du Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA). L'analyse des résultats de cette enquête menée en 2003, confirme l'existence d'un lien important entre l'usage de l'ordinateur ou d'Internet et les compétences en littératie chez les adultes québécois¹. Ce type de relation serait aussi vrai en ce qui concerne les habitudes de lecture et l'utilisation d'Internet.

Chapeauté par Statistique Canada, ce volet canadien d'une recherche internationale permet de dresser un portrait du niveau de compétence en littératie de la population canadienne. Au Québec, 4166 répondants âgés de 16 ans et plus ont été interrogés sur leur « aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités » (Legendre, 2005 : 841)². Le niveau de compétence en littératie est mesuré sur une échelle de 1 à 5, 3 étant le niveau minimal et souhaité pour être considéré comme fonctionnel socialement. Cette échelle sert à évaluer la compréhension de textes suivis, la compréhension de textes schématiques, la numératie et la résolution de problèmes.

Un décalage entre le Québec et le reste du Canada

Les liens entre les technologies de l'information et les compétences en littératie sont décrits dans le cadre du Chapitre 7 *L'utilisation des technologies, pratiques d'activités de lecture et compétences en littératie*, chapitre rédigé par Éric Lacroix, directeur Enquêtes et Veille stratégique au CEFRIO. De façon globale, le rapport de l'Institut de la statistique démontre que les résultats des adultes québécois aux tests de compétence accusent un léger retard par rapport à ceux des autres Canadiens. Dans le même sens, le chapitre 7 démontre un certain décalage en matière d'utilisation des technologies de l'information entre les Québécois et les autres Canadiens.

Ainsi, il faut noter qu'en 2003, 77 % des adultes canadiens hors Québec vivaient dans un ménage doté d'au moins un ordinateur, comparativement à 70 % pour les Québécois. Même constat en ce qui a trait au branchement à Internet : 61 % des Québécois faisaient partie d'un ménage branché contre 70 % des Canadiens hors Québec. Par ailleurs, à l'époque, 77 % des Québécois avaient utilisé Internet au moins une fois contre 83 % des Canadiens hors Québec.

Le potentiel technologique

Les données sur l'accessibilité et l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet demeurent primordiales puisque plus un adulte canadien utilise fréquemment l'ordinateur ou Internet, meilleures sont ses chances de bien performer aux tests de compétences mesurées dans le cadre de l'enquête. Aussi, à peine 20 % des plus faibles utilisateurs de l'ordinateur et de ses applications atteignent ou dépassent le niveau 3 en compréhension de textes suivis. Chez les plus grands utilisateurs, cette proportion atteint 71 %. Même en tenant compte des variables sociodémographiques³, plus l'usage d'Internet et de l'ordinateur est intense, meilleurs sont les résultats sur les échelles de compétences, tant en compréhension de textes suivis et schématiques qu'en numératie.

Un lien existe aussi entre l'intensité de la lecture, l'utilisation d'Internet et les résultats sur les échelles des compétences, à savoir que plus une personne lit fréquemment, meilleures sont ses chances de bien figurer sur l'échelle des compétences. De plus, il semble que les plus grands utilisateurs d'Internet soient aussi, toutes proportions gardées, les lecteurs les

plus assidus. Ainsi, un peu plus du quart (27 %) des très faibles utilisateurs d'Internet lisent régulièrement des livres alors que chez les utilisateurs les plus assidus, cette proportion s'établit à 45 %. Bref, plus l'utilisation d'Internet est intense, plus la pratique d'activités de lecture est fréquente, et ce, que ce soit pour les journaux, les revues ou les livres.

Un lien de cause à effet entre l'utilisation de l'ordinateur ou d'Internet et les performances en littératie ne peut être tiré à partir des résultats de cette enquête. Toutefois, il reste évident que l'un et l'autre demeurent liés. En considérant qu'environ 51 % de la population québécoise âgée entre 16 à 65 ans atteint ou dépasse le niveau 3 en compréhension de textes suivis, soit le niveau minimal acceptable, il importe d'agir rapidement afin d'améliorer les performances québécoises et ainsi réduire le fossé avec le reste du Canada. À ce propos, les technologies de l'information semblent une piste intéressante à explorer. En sachant que depuis 2003, l'accessibilité et l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet se sont considérablement accrues au Québec, il serait intéressant de mesurer l'impact de ces changements sur la population et ainsi, vérifier si cela a contribué à améliorer les performances des Québécois en littératie.

Notes :

1- Une publication de Statistique Canada avait démontré un tel lien chez les adultes canadiens et nous en avons parlé en avril dernier :

<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/0406.asp#3> .

2- Québec (Province). Institut de la statistique du Québec (2006). *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir, Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA), p 3.

3- Les données sociodémographiques utilisées sont les suivantes : scolarité, formation continue, revenu, situation par rapport à l'emploi, langue, statut d'immigration.

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO.

Source : Québec (Province). Institut de la statistique du Québec (2006). *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir, Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA) [En ligne], 256 p. <http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/alphabetisation2003.htm>

3. Le gouvernement électronique au Japon - Comme le montrent les résultats de l'édition 2005 d'une étude annuelle menée par l'ONU, *Global E-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion*¹, le Japon est le pays ayant connu la plus forte progression en matière de gouvernement électronique au sein du palmarès des 25 nations leaders dans le domaine. De 2004 à 2005, le pays est en effet passé de la 18^e à la 14^e place en ce qui a trait à son état de prédisposition électronique² et de la 25^e à la 12^e position en ce qui concerne son degré de participation électronique³. Les efforts du gouvernement japonais consacrés à la mise en œuvre de la prestation de services électronique à valeur ajoutée commencent donc à porter fruit.

Un peu d'histoire

L'histoire du gouvernement en ligne au Japon peut être scindée en deux grandes étapes : la constitution d'une infrastructure de télécommunication évoluée destinée à relier entre eux

les ministères et les autres agences gouvernementales, et la mise en ligne de services qui répondent mieux aux besoins et aux attentes des citoyens. Or, selon Manabu Muta⁴, consultant japonais dans le domaine du gouvernement électronique, le Japon, bien qu'il ait été très rapide à réaliser la première de ces phases, a été plus lent que d'autres nations à passer à la seconde.

De façon plus détaillée, voici quelques jalons marquants de l'histoire du gouvernement électronique japonais.

En janvier 2001, le Japon lance la e-Japan Strategy, qui a pour objectifs d'accélérer l'informatisation de la société japonaise et de « faire du Japon le pays le plus avancé dans les technologies de l'information et de la communication à l'horizon 2005 ». Cette stratégie avait pour objet d'assurer la cohérence des différentes initiatives de gouvernement en ligne mises en œuvre, tout en donnant le feu vert à des investissements massifs en la matière. En mars de la même année, est adopté le e-Japan Priority Policy Program qui matérialise la e-Japan Strategy et clarifie les mesures que le gouvernement doit prendre. Cinq axes prioritaires de développement sont fixés dans le programme :

- La création d'un réseau d'information et de télécommunication parmi les plus évolués au monde;
- La promotion de l'éducation, de l'apprentissage et du développement des ressources humaines;
- La facilitation du commerce électronique;
- La numérisation de l'Administration et l'utilisation des TI dans d'autres domaines publics;
- La sécurité et la fiabilité des réseaux mis en place.

Deux ans plus tard, soit en juillet 2003, le pays publie la e-Japan Strategy II, en guise de correctif à la stratégie initiale qui avait principalement porté sur la mise en réseau des diverses agences gouvernementales, tandis que peu de services en ligne à valeur ajoutée avaient été développés pour les citoyens. Il importait ainsi de rajuster le tir sur les bénéficiaires aux usagers et de concentrer les efforts sur la promotion de l'utilisation des réseaux déployés à grands frais.

L'année 2003 est aussi marquée par l'adoption du Program for Building e-Government qui, en établissant les principes de base et en proposant des actions, constitue l'assise de l'ensemble des initiatives gouvernementales en la matière. Trois grands objectifs sont présentés dans ce programme : proposer de meilleurs services au public, transformer les processus d'affaires et les systèmes en place, développer l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

En février 2004, afin d'accélérer l'instauration de la e-Japan Strategy II, le gouvernement japonais lance enfin le e-Japan Strategy II Acceleration Package. Ce programme présente les mesures destinées aux utilisateurs (citoyens et entreprises) que le gouvernement doit mettre en œuvre.

Un aperçu des services offerts en ligne

- Lancé en avril 2001, le portail gouvernemental e-Gov (<http://www.e-gov.go.jp>) constitue une porte d'entrée unique vers l'ensemble des services offerts en ligne par l'Administration japonaise. Assurant l'accès gratuit aux textes des différentes lois en

vigueur au pays, le Law Data Retrieval System est la fonction la plus utilisée du portail.

- Grâce à des systèmes d'archivage électroniques (*Electronic Filing System*) mis en place tant par les agences gouvernementales centrales que par les administrations publiques locales, la très grande majorité des procédures administratives peuvent être suivies en ligne par les citoyens et les entreprises du Japon.
- En 2003, l'administration publique japonaise s'est aussi dotée d'un système d'approvisionnement électronique pour deux types d'activité : les infrastructures publiques (édifices, routes, etc.) et les autres biens, produits et services.
- Depuis 2004, les citoyens japonais peuvent remplir leur déclaration de revenu et payer les sommes dues directement en ligne.
- Mis en fonction à la fin de 2005, le One-Stop Service System for Procedures related to Car Ownership offre aux citoyens qui souhaitent acheter ou vendre une voiture la possibilité d'engager en ligne toute procédure liée à cette transaction.
- En mars 2006, le Japon a commencé à distribuer les premiers exemplaires de son passeport électronique. Au cours des douze mois à venir, il entend distribuer plus de 3,5 millions de ces passeports munis d'une puce d'identification par radiofréquence.

De plus, pour que l'information et les services gouvernementaux soient accessibles aux étrangers ainsi qu'aux citoyens moins familiers avec la langue japonaise, plusieurs services en ligne sont aussi offerts dans d'autres langues, dont le chinois, le coréen, le portugais, l'espagnol et, bien sûr, l'anglais. Parmi ces services, mentionnons : un moteur de recherche couvrant l'ensemble des sites gouvernementaux central et locaux, un guide en ligne destiné aux étudiants étrangers, un portail présentant l'information destinée aux investisseurs étrangers.

Conclusion

Bien que le Japon tire très bien son épingle du jeu en matière de gouvernement en ligne et que 96 % de l'ensemble des procédures administratives puissent désormais être remplies de façon électronique, le taux d'utilisation des services offerts en ligne demeure relativement bas. Au cours des mois à venir, la priorité de l'administration publique japonaise sera donc certainement la promotion et le marketing de sa prestation de services en ligne afin d'encourager les citoyens et les entreprises du pays à tirer profit des transactions électroniques.

Cet article est tiré de [l'édition de mai 2006 du bulletin e-Veille](#) réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez les autres articles du bulletin pour en savoir plus sur le développement du gouvernement électronique en Asie!

Notes :

1. Ce document constitue la cinquième édition d'une étude annuelle qui permet de dresser le portrait du secteur public mondial en matière de gouvernement électronique. Comme ses prédécesseurs, ce rapport présente une classification des 191 États membres des Nations Unies en fonction de deux principales catégories : leur état de prédisposition électronique (*e-readiness*) et leur degré de participation électronique (*e-participation*).

2. Il s'agit en fait de classer les pays selon leur capacité (infrastructures technologiques) et leur empressement à utiliser les technologies de l'information et de la communication afin d'offrir à la population un accès à des services sociaux de qualité.

3. Il s'agit ici de mesurer la propension d'une Administration à interagir avec sa population en lui offrant de l'information et des services par l'intermédiaire d'Internet d'une part et, d'autre part, à encourager la population à utiliser Internet pour interagir avec elle (par exemple, consultations publiques pour la prise de décisions politiques).

4. Manabu Muta est l'auteur du blogue Manaboo e-Gouvernement Japan (<http://egovjapan.blogspot.com/>) qui porte précisément sur le gouvernement électronique au Japon.

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

Sources :

Collins, Jonathan. « [Japan Issues E-Passports](#) », *RFID Journal*, 28 mars 2006.

Japon. Ministry of International Affairs and Communications. [Information and Communications in Japan 2005 : Stirrings of u-Japan](#), 33^e édition, 2005.

Muta, Manabu, Manaboo's Room Consulting. « [IT policy](#) », *Japanese e-Government and e-Commerce*, 23 mars 2004.

Muta, Manabu. « [Network-driven e-government in Japan](#) », *Public Sector Technology and Management*, 5 mai 2005.

Nations Unies. Department of Economic and Social Affairs. [Compendium : e-Government Innovative Practices](#), volume I, 2005, xiii, 180 p. [voir p. 73-74].

Nations Unies. [Global e-Government Readiness Report 2005 : From e-Government to e-Inclusion](#), 2005.

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>