

Articles du 3 mars 2006

Dans cette édition :

1. Vers de nouvelles relations entre l'État et les citoyens : un gouvernement en ligne pour tous ?
2. Le sans-fil public : une solution viable pour réduire le fossé numérique ?
3. Relations publiques – Internet : faiseur ou briseur d'image? - Article *Perspectives 2006*

1. Vers de nouvelles relations entre l'État et les citoyens : un gouvernement en ligne pour tous ? - Instaurer un réel gouvernement en ligne s'avère actuellement une préoccupation de premier plan au Québec. Déjà, certains projets tels que le Service québécois de changement d'adresse ou la déclaration de revenus sur Internet connaissent un grand succès. Toutefois, il est pertinent de s'interroger sur l'égalité - ou l'inégalité - de l'accès à ces services en ligne pour tous les citoyens et toutes les entreprises. Autrement dit, existe-t-il une fracture numérique au Québec? Fort du succès connu lors de son colloque international sur le gouvernement en ligne de mai 2005 (1), le CEFRIO a organisé un séminaire visant à encourager la réflexion et l'évaluation de la situation au Québec.

Ainsi, près de 225 personnes provenant des secteurs gouvernemental, municipal, privé, communautaire, de la santé et de l'éducation se sont réunies le 28 février dernier afin d'échanger sur le thème « Vers de nouvelles relations entre l'État et les citoyens : un gouvernement en ligne pour tous? » (2). Invité à l'événement, le ministre des Services gouvernementaux du Québec, monsieur Henri-François Gauthrin a reconnu que l'État a déployé « beaucoup d'efforts pour le développement du gouvernement en ligne mais qu'il reste encore beaucoup à faire ». Le CEFRIO a également profité de l'occasion pour lancer un nouvel outil issu de sa recherche-action Services électroniques aux citoyens et aux entreprises. Le *Guide sur le gouvernement électronique* (3) est destiné à tous les stratèges et artisans du gouvernement en ligne.

Défis

En guise d'introduction, l'animateur de la journée, Michel Audet, directeur scientifique au CEFRIO, directeur Institut technologies de l'information et société, professeur titulaire, Département des relations industrielles, Université Laval, a énuméré quelques grands défis que doivent affronter les différents acteurs de la mise en œuvre du gouvernement électronique. Les voici :

- Leadership et gouvernance : Les organisations doivent bénéficier d'une certaine marge de manœuvre et faire preuve d'innovation pour gérer la différenciation et l'intégration des services;
- Optimisation, rigueur et partage des meilleures pratiques en matière de gestion des projets informatiques : Il est avantageux de bénéficier des expériences vécues;
- Modèles d'administration publique : Il faudra revoir et transformer les façons de faire relativement à la prise de décision, le financement et le coût à l'innovation, l'identification et la gestion des bénéficiaires, l'arrière-boutique, etc.;

- La société de l'information : Il faut voir au-delà des ministères en ligne et penser à la synergie interministérielle ou interpaliers de gouvernement, à l'intégration santé-éducation-collectivités, à la lutte à la fracture numérique, à la course aux meilleures pratiques d'affaires pour la productivité des PME, etc.

Étude internationale

En direct de Paris, au moyen de la vidéoconférence, Christian Vergez, administrateur principal, Direction de la gouvernance publique et du développement territorial, OCDE, et Edwin Lau, chef de l'Unité du gouvernement en ligne, Direction de la gouvernance publique et du développement territorial, OCDE, ont présenté les principales réflexions du récent rapport intitulé *E-government for better government* (4).

L'OCDE aborde l'administration électronique sous l'angle de la bonne gouvernance. L'administration électronique réfère davantage à « l'administration » qu'à « l'électronique ». Les technologies de l'information (TI) permettent à l'administration de se développer et d'améliorer son efficacité; elles ne sont pas une fin en soi. D'autres facteurs doivent cependant être considérés dans une démarche de bonne gouvernance. Pensons à la transparence, à la sécurité informatique, à la protection de la vie privée, à l'engagement des citoyens, à l'équité et à l'accès aux services publics, aux politiques sectorielles, etc.

L'OCDE a étudié ses pays membres sous différents axes :

- Utilisation du gouvernement électronique centrée sur l'utilisateur : Les services électroniques doivent avant tout répondre aux besoins des citoyens et des entreprises. Il faut comprendre leurs comportements et leurs priorités pour ensuite chercher à les combler;
- Fourniture de services par des canaux multiples : La fracture numérique étant une réalité, l'intégration des services en ligne aux services traditionnels permet de rejoindre tous les citoyens, sans exception;
- Mutualisation des processus : Il est important d'améliorer l'interopérabilité entre les différentes administrations, de favoriser une meilleure collaboration et d'offrir des services intégrés afin de réduire les doublons, de tirer un meilleur parti des travaux et des ressources de l'administration, d'effectuer des économies d'échelle, etc. À cet égard, le Danemark a gagné le prix de la catégorie « Transformer l'administration » du concours e-Europe 2005 pour un système de facturation électronique utilisé par les administrations nationales et locales du pays. Le système permet de réaliser des économies substantielles;
- Analyse coûts/avantages : Il est important d'identifier et de mesurer les coûts et les bénéfices des investissements faits afin de mieux gérer et de prioriser les projets de gouvernement électronique.

La Finlande, la Norvège, le Danemark comptent parmi les pays les plus performants en matière de gouvernement en ligne. Ils offrent des services aussi variés que le dossier patient sur le Web, le passeport biométrique, la procuration électronique, l'enregistrement de nouvelles entreprises, etc. (5).

Modernisation des services publics québécois des secteurs clés

Lors d'une table ronde, des chercheurs associés au CEFRIO, ont dressé un portrait de la situation dans leur domaine respectif.

- Secteur gouvernemental : Selon Yves-Chantal Gagnon, chercheur associé, CEFRIO (6), professeur titulaire, Direction de l'enseignement et de la recherche, École nationale d'administration publique, le gouvernement a effectué diverses expérimentations qui lui ont permis de développer une expertise, notamment en matière de développement de nouvelles applications. Plusieurs projets fonctionnent très bien, dont ceux du ministère de la Justice, du ministère des Ressources naturelles et de Revenu Québec. Le site Bonjour Québec.com

témoigne d'un partenariat fructueux avec le secteur privé. Mentionnons aussi le portail Services Québec qui démontre parfaitement la diversification des modes de prestation des services de l'État québécois. Maintenant, il faudrait concentrer ses efforts sur le développement d'une culture de partage et de travail collaboratif en vue d'intégrer efficacement les services des différents secteurs (municipal, éducation, santé). Le but recherché étant de regrouper dans un seul site les divers services destinés aux Québécois. En plus d'encourager et de faciliter l'utilisation des services en ligne, cette destination unique augmenterait significativement le taux de satisfaction des citoyens.

- Secteur de l'éducation : Thérèse Laferrière, chercheure associée, CEFRIO (6), professeure titulaire, Département d'études sur l'enseignement et l'apprentissage, Université Laval, est fière des innovateurs et des projets qu'ils ont développés dans le domaine de l'éducation. Le Fonds de l'autoroute de l'information a notamment favorisé le foisonnement de sites et de produits intéressants permettant de rejoindre tous les acteurs du secteur, soit des élèves en passant par les ordres d'enseignement, les intervenants hors classe jusqu'aux parents. Les problèmes rencontrés sont liés au déploiement et à la pérennité des projets. Une fois le financement obtenu, le partenariat convenu et le projet mis en marche, la deuxième phase se concrétise difficilement ou plus lentement. Par ailleurs, on déplore que l'utilisation de Web n'ait pas encouragé la transformation des façons de faire mais tout simplement une différenciation du mode de prestation des services.

- Secteur municipal : Bernard Sévigny (7), chercheur, Faculté d'administration, Université de Sherbrooke, considère que le programme Villages branchés, destiné à fournir un accès au réseau Internet aux municipalités de toutes les régions du Québec, est de loin l'initiative gouvernementale la plus percutante. Le défi à venir concerne l'usage que les municipalités feront du réseau. Malheureusement, les TI demeurent un mystère pour un trop grand nombre d'élus en région. Ceux-ci devront augmenter leurs connaissances et leur utilisation d'Internet afin de mieux se l'approprier. De plus, il serait intéressant de créer une instance qui favoriserait la création d'une « culture socio-électronique » pour les municipalités.

- Secteur de la santé : Claude Sicotte, chercheur associé, CEFRIO (6), professeur titulaire, Administration de la santé, Université de Montréal, dresse un portrait positif de la situation malgré les expériences négatives vécues, compte tenu de l'ampleur des défis sous-jacents au secteur de la santé. Les quelques succès et les nombreux échecs (SIDOCI, carte santé à Rimouski, etc.) ont effectivement permis d'apprendre des erreurs commises et de développer des connaissances tacites. On a constaté que l'échec des projets en santé prend naissance dans leur conception : objectifs trop nombreux et ambitieux, échéanciers trop courts, vision idéalisée de ce que peuvent faire les TI, etc. Présentement, des efforts sont consentis au projet d'informatisation des données cliniques. La vision de ce projet étant plus réaliste, un vent d'optimisme souffle dans leur direction. Le dossier patient électronique devrait avoir un effet positif sur la productivité des professionnels de la santé qui sont actuellement surchargés de travail. Il contribuera à diminuer le nombre d'erreurs médicales et à augmenter la qualité des soins tout en favorisant l'accès aux soins de santé en région éloignée, au moyen de la télésanté. On prévoit également que le dossier patient informatisé instaurera de nouveaux modèles de relation entre les patients et les professionnels de la santé.

Citoyens et entreprises dans la société de l'information

Lors d'une deuxième table ronde, des représentants des secteurs communautaire, privé et municipal se sont prononcés sur la question de la fracture numérique (13) au Québec.

- Secteur communautaire : Monique Chartrand, directrice générale, Communautique (8), déplore que malgré les efforts, les initiatives et les politiques gouvernementales déployés

pour favoriser et encourager l'accès au réseau ainsi que le branchement et l'utilisation d'Internet, on constate encore un écart entre les inforiches et les infopauvres au Québec. Les personnes moins scolarisées, à faible revenu, vivant seules ou encore les femmes sont les moins grands utilisateurs d'Internet (11). Pour le secteur communautaire, l'accès à la société de l'information se traduit par un accès aux infrastructures, à la formation, à l'animation, à l'adoption de normes et de standards ainsi qu'à un service adapté aux besoins des différentes populations. Pourtant, certaines catégories d'individus sont négligées, soit les personnes âgées, les personnes analphabètes et les personnes handicapées. Il existe une fracture numérique au Québec et malheureusement, les fonds publics pour la combattre diminuent.

- Secteur privé : Selon Daniel Charron, président-directeur général, Manufacturiers et Exportateurs du Québec (9), la question de l'allégement réglementaire est un enjeu majeur pour les entreprises car elle peut se traduire en gain de productivité. En effet, l'énergie nécessaire à la conformité des exigences et des délais ainsi que les coûts afférents représentent tout un casse-tête pour le secteur privé. Dans son dernier rapport (12), le Groupe conseil sur l'allégement réglementaire affirme que le gouvernement électronique constitue une solution au problème d'allégement réglementaire. La question n'est pas réglée à ce jour mais l'on félicite tout de même la mise sur pied du portail Services aux entreprises, particulièrement la section Démarrage. Par ailleurs, on rappelle que dans le contexte de compétitivité actuel, les entreprises doivent être informatisées et être présentes sur le Web. Elles n'ont même pas le choix car leurs partenaires d'affaires et leurs concurrents y sont. Pourtant, on constate que l'accès aux TI et à Internet varie beaucoup selon la taille, le type et le secteur d'activité des entreprises.

- Secteur municipal : Christian Laverdière, directeur de l'inforoute municipale et de la géomatique, ministère des Affaires municipales et des Régions (10), a expliqué la nouvelle vision du ministère des Affaires municipales et des Régions. Elle porte sur le développement territorial et démontre la volonté du gouvernement d'aller au-delà de la structure municipale pour rejoindre les citoyens et les entreprises de toutes les régions du Québec. Le Ministère intervient à deux niveaux. Il a une responsabilité horizontale pour faciliter l'accès des gouvernements municipaux à de l'information en ligne. La mise sur pied du Bureau municipal, une place d'affaires sécurisée, est d'ailleurs une belle réussite. Également, il encourage et stimule les initiatives contribuant à améliorer le cadre de vie et les services municipaux aux citoyens. Malheureusement, beaucoup de projets ne voient pas le jour, faute de financement.

Conclusion

En conclusion, monsieur Henri-François Gauthier, ministre des Services gouvernementaux, a rappelé le cheminement parcouru pour moderniser les services publics depuis les dernières années :

- Première phase : Mise sur pied de sites Web;
- Deuxième phase : Développement de « sites intelligents » présentant l'information en fonction des besoins des clientèles (citoyens, entreprises);
- Troisième phase : L'aspect transactionnel, en fonction de la banque de données d'un ministère, se greffe aux sites. Pensons au site de Revenu Québec et à celui du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. M. Gauthier a également souligné la bonne notoriété du Service québécois de changement d'adresse qui implique six ministères et organismes;
- Quatrième phase : L'arrivée de ClicSÉCUR, un authentifiant unique permettant d'accéder en toute sécurité aux services électroniques gouvernementaux est considérée comme un pas de géant. ClicSÉCUR est un tremplin pour le déploiement du gouvernement en ligne (formulaires électroniques, ventes transactionnelles, etc.). L'identifiant est présentement utilisé à la Régie des rentes et à Revenu Québec.

Enfin, M. Gauthrin est conscient que d'importants défis l'attendent, comme la transformation de l'arrière-boutique. Néanmoins, il a réitéré sa détermination à travailler dans le but d'améliorer l'accès et l'utilisation des TI pour tous les citoyens québécois.

Malgré la volonté du gouvernement à faire entrer le Québec dans la société de l'information, la fracture numérique des citoyens, des entreprises et des collectivités perdure. On peut donc conclure que « le gouvernement en ligne n'est pas encore pour tous ». Les programmes, les projets et les initiatives mis en œuvre constituent un grand pas dans la bonne direction mais la route est longue. Souhaitons que tous les acteurs de la société de l'information en devenir se mobilisent dans la poursuite de ce noble objectif. Espérons aussi que les bonnes idées et intentions annoncées par le nouveau ministre des Services gouvernementaux lors du séminaire se concrétisent afin de faire progresser le Québec dans la société de l'information et de réduire la fracture numérique.

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, CEFRIO

Références mentionnées :

(1) CEFRIO (2005). *Vers une nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens : colloque international sur le gouvernement en ligne, 24, 25 et 26 mai 2005, Québec.*

http://www.cefrio.qc.ca/Actes/acte_06.cfm

(2) Programme du séminaire : http://www.cefrio.qc.ca/pdf/seminaire_programmation.pdf

(3) Roy, Réjean (2006). *Guide sur le gouvernement électronique : vers une nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens*, Québec, CEFRIO, 85 p.

<https://extranet.cefrio.qc.ca/indexWeb.cfm?type=produits>

(4) OCDE (2005). *E-government for better government*, Paris, OCDE, nov. 205 p. (OECD e-government studies)

<http://www.oecdbookshop.org/oecd/display.asp?TAG=X8SCX8XX5X8X894X3C59MV&CID=&LANG=EN&SF1=DI&ST1=5LMQCR2JC90P>

(5) Québec (Province). Ministère des Services gouvernementaux (2006). « La Scandinavie, une région à l'avant-garde en matière de gouvernement en ligne », *E-veille : à la rencontre des gouvernements en ligne du globe*, le Ministère, CEFRIO, févr.

<http://www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/connaissance/e-veille/2006/fevrier.asp>

(6) CEFRIO. Chercheurs associés. http://www.cefrio.qc.ca/cef_cherc_pres.cfm

(7) Bernard Sévigny, chercheur, Faculté d'administration, Université de Sherbrooke.

https://www.cefrio.qc.ca/projets/Chercheurs/Sevigny_Bernard.cfm

(8) Communautique. <http://www.communautique.qc.ca/>

(9) Manufacturiers et Exportateurs du Québec. http://www.cme-mec.ca/qc/template_qc.asp?p=1

(10) Québec (Province). Ministère des Affaires municipales et des Régions.

<http://www.mamr.gouv.qc.ca/>

(11) CEFRIO, et Léger Marketing (2006). *NETendances 2005 : utilisation d'Internet au Québec*, Québec, CEFRIO, 70 p.

<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/enquetes/netendances2005.asp>

(12) Québec (Province). Groupe conseil sur l'allégement réglementaire (2003). *Une administration plus attentive aux entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, 82 p. http://www.mce.gouv.qc.ca/allegement/documents/rapport_2003.pdf

(13) Pour information, le CEFRIO et le ministère des Services gouvernementaux viennent tout juste de publier un bulletin *E-veille* portant sur la fracture numérique et les initiatives gouvernementales. Il est disponible à cette adresse : <http://www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/connaissance/e-veille/2006/mars.asp>

Sources utilisées :

CEFRIO (2006). *Vers de nouvelles relations entre l'État et les citoyens : un gouvernement en ligne pour tous? : séminaire sur le gouvernement en ligne, le 28 février 2006, Québec.*

Commission européenne (2005). Services publics innovants: les lauréats du prix européen viennent de Pologne, du Danemark, des Pays-Bas et d'Irlande, 25 nov. <http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/05/1476&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>

Québec (Province). Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Villages branchés du Québec. <http://www.mels.gouv.qc.ca/lancement/Villagesbranches/>

Québec (Province). Ministère des Services gouvernementaux (2005). Le Service québécois d'authentification gouvernementale - ClicSÉCUR : un tremplin pour des transactions en ligne simplifiées et sécuritaires, 9 déc.

<http://communiqués.gouv.qc.ca/gouvqc/communiqués/GPOF/Decembre2005/09/c5447.htm>
↓

2. Le sans-fil public : une solution viable pour réduire le fossé numérique ? - Depuis plusieurs années, l'accès à Internet à haute vitesse sans fil au moyen d'un réseau local Wi-fi compte parmi les solutions les plus prometteuses pour brancher efficacement une population moins fortunée ou plus dispersée. Cette solution permet de s'affranchir des coûts prohibitifs du « dernier kilomètre », facteur qui avait d'ailleurs ralenti le déploiement rural de la téléphonie locale ou de la télévision par câble au siècle dernier. Mais si l'approche technologique semble faire l'unanimité, un débat fait rage : qui doit offrir le service sans fil, les collectivités locales ou les entreprises de télécommunications ?

Pourquoi le branchement à Internet haute vitesse ?

Plusieurs auteurs¹ ont explicitement reconnu l'impact de la haute vitesse sur la qualité de l'utilisation d'Internet, établissant par le fait même l'existence d'un fossé numérique entre les branchés à haute et à basse vitesse. Le sondage *NETendances 2005* du CEFRIO établit aussi une corrélation positive entre le taux d'utilisation d'Internet d'une population et la disponibilité de l'accès à haute vitesse à domicile. En effet, le taux d'utilisation d'Internet par la population adulte est nettement plus élevé dans les régions où la haute vitesse est plus largement disponible.

Donc, non seulement l'accès à haute vitesse permet-il une expérience en ligne plus intéressante et enrichissante, mais sa disponibilité augmente l'adhésion à Internet. Encore aujourd'hui au Québec, dans la grande majorité des cas, l'accès à haute vitesse nécessite un branchement filaire, soit par le câble ou une ligne téléphonique locale modifiée, pour transmettre un signal numérique (DSL, en anglais).

Or, les coûts d'un tel service filaire sont souvent prohibitifs, surtout dans les régions éloignées. D'une part, la dispersion de la population sur de grands territoires fait en sorte qu'il n'est pas financièrement rentable de brancher toutes les résidences. D'autre part, pour les travailleurs à plus faible revenu ou pour les aînés, il n'est pas toujours évident de déboursier les quelque 500 \$ par année nécessaires pour se brancher à haute vitesse à domicile. Pour résoudre ces deux problèmes, l'accès à haute vitesse sans fil sur un réseau local Wi-fi s'impose donc comme une solution intéressante, surtout lorsqu'il est offert gratuitement ou à très bas prix par une instance publique locale.

Des initiatives

Le cas de la ville de Philadelphie en Pennsylvanie est intéressant. En 2004, la ville dévoile son plan d'offrir l'[accès Wi-fi](#) sur l'ensemble de son territoire. Selon le projet, le service aurait été gratuit pour la majeure partie du centre-ville et à prix modique pour les autres secteurs. Il n'en fallait pas plus pour déclencher la réaction de l'industrie de la connectivité à Internet qui prétend que de telles initiatives publiques limitent l'innovation technologique et détruisent la compétition. Tant et si bien que quelques mois plus tard, l'État de Pennsylvanie passait une loi, le *Pennsylvania Telecommunications Act, House Bill 30*, interdisant aux instances locales ou à toute entité sans but lucratif créée à cette fin d'offrir des services payants de télécommunication.

Pourtant, selon ses promoteurs, le projet ne souhaitait pas faire concurrence à l'industrie privée, mais visait plutôt à réduire la fracture numérique en offrant, en plus de la connectivité, l'équipement et la formation à la population moins fortunée. Tout récemment, la Ville s'est entendue avec l'entreprise Earthlink pour déployer un service sans fil Wi-fi qui devrait être disponible pour moins de 20 \$ par mois. Ce n'est pas vraiment gratuit, mais cela constitue une solution intéressante aux frais usuels de branchement à la haute vitesse qui varient de 40 à 50 \$ chez nos voisins américains.

Au Canada, la ville de Vancouver annonçait, à la fin de janvier 2006, qu'elle allait explorer la possibilité d'offrir un [service haute vitesse sans fil](#) à sa population pour mieux la servir. Dans son communiqué de presse, elle mentionne que l'accès gratuit ou à très bas tarif permettra de promouvoir les affaires et offrira la possibilité aux plus démunis d'avoir accès à Internet tout en rendant plus efficace la prestation de services de la ville aux citoyens.

Plus près de nous, la ville de Fredericton au Nouveau-Brunswick offre un [accès sans fil gratuit](#) dans la plupart des zones commerciales de la municipalité. Dans ce cas particulier, la concurrence régionale et la capacité d'attirer de nouvelles entreprises semblent avoir motivé l'initiative. Une philosophie intéressante : l'administration municipale de la capitale néo-brunswickoise considère que l'accès sans fil à Internet représente une infrastructure publique au même titre que les routes, les ponts ou le réseau d'égout.

Vers une nouvelle philosophie

La philosophie de Fredericton contraste avec ce qu'on pouvait observer aux États-Unis au cours des dernières années. En effet, selon le *Government Computer News*, une quinzaine d'États américains avaient légiféré pour empêcher les municipalités de devenir des fournisseurs d'accès à Internet en concurrence avec les entreprises de télécommunications. Toutefois, même chez nos voisins du Sud, une nouvelle tendance se dessine. Reste à savoir comment la situation évoluera.

D'abord, en 2005, Google a fait part de son intention de se lancer dans l'aventure du Wi-fi gratuit dans certains grands centres urbains américains. Il sera intéressant d'observer les

effets de ce nouveau modèle économique qui vise à dégager des profits en offrant gratuitement l'accès à Internet. Le blogue Muniwireless.com² mentionne aussi que, en 2005, le Texas, la Floride et l'Indiana ont abandonné ou modifié leur projet de légiférer pour empêcher les municipalités d'offrir l'accès à Internet sans fil.

Est-ce le début d'une nouvelle ère ? Quoi qu'il en soit, le débat est loin d'être réglé. Les grands fournisseurs de connectivité continueront certainement à défendre le modèle économique actuel où les branchés doivent déboursier un montant significatif pour avoir le privilège de naviguer à haute vitesse dans Internet. D'un autre côté, la technologie sans fil permet maintenant au monde municipal d'offrir un accès quasi universel à des coûts très faibles ce qui aura pour conséquence positive de réduire la fracture numérique. Les Administrations peuvent alors utiliser le Web pour mieux servir une grande portion de la population. Il sera intéressant de voir quel compromis permettra aux deux parties d'y trouver leur compte.

Une histoire à suivre...

Notes :

1. Notamment Pew Internet & American Life Project. [Digital Divisions: There are clear differences among those with broadband connections, dial-up connections, and no connections at all to the internet.](#)
2. Un blogue à suivre absolument pour tout lecteur intéressé par la question du sans-fil offert par les municipalités : [Muniwireless](#).

Article tiré de l'édition de [mars 2006 du bulletin e-Veille](#) réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez les autres articles du bulletin pour en apprendre davantage sur les initiatives de différents gouvernements pour réduire la fracture numérique.

Rédacteur : Eric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO
Sources :

Blogue [Muniwireless](#).

CEFRIO. [NETendances 2005 : Portrait de l'utilisation d'Internet au Québec](#), version abrégée, Sabrina Côté, Isabelle Vachon et Eric Lacroix, février 2006, 70 p.
Accès au [dépliant](#).

Government computer news. [Philadelphia Free-for-all](#), 21 mars 2005.

Pew Internet & American Life Project. [Digital Divisions: There are clear differences among those with broadband connections, dial-up connections, and no connections at all to the internet](#), 5 octobre 2005.

Site de [Fred-ezone](#)

Ville de Vancouver, « [Mayor supports study of free wireless Internet access in Vancouver](#) », communiqué de presse, 31 janvier 2006.

3. Relations publiques – Internet : faiseur ou briseur d'image? - Article *Perspectives 2006* - La croissance et l'adoption fulgurantes d'Internet – et plus

particulièrement du Web – engendrent non seulement un changement fondamental dans la façon de faire des affaires, mais, en abolissant les frontières physiques, elles révolutionnent aussi la façon dont les entreprises peuvent désormais communiquer avec leurs différents publics. À la vitesse grand V, Internet est devenu l'outil de communication par excellence pour rejoindre un auditoire sans cesse croissant. Comment apprendre à gérer son image d'entreprise dans le cyberspace et à tirer profit de ces nouveaux outils?

Pour lire l'article complet :

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>