

Articles du 31 mars 2006

Dans cette édition :

1. La Finlande à l'ère numérique
2. Nouveau - Guide sur le gouvernement en ligne - Chapitre 2 : Gouvernement électronique : *Le Quoi et le Pourquoi*
3. CAA-Québec – CRM : *l'ingéniosité au service du client* – Article *Perspectives 2006*

1. La Finlande à l'ère numérique - Tout comme les autres nations scandinaves, la Finlande est une figure de proue en matière de gouvernement en ligne. Une enquête menée en 2005 par la firme [Capgemini](#) et destinée à évaluer l'évolution de la prestation électronique de services dans 28 pays européens, classe ce pays au 5^e rang pour l'interactivité en ligne et au 4^e pour la disponibilité en ligne. Selon le palmarès du site [Internet World Stats](#), le pays compterait 3 286 000 internautes, soit 62,6 % de sa population, ce qui le place au dix-huitième rang des pays les plus branchés. Il faut d'ailleurs remonter à 1994 pour assister à l'adoption par le gouvernement finlandais d'une stratégie de gestion de l'information gouvernementale, stratégie qui constituait la toute première étape du développement de son gouvernement électronique.

Un peu d'histoire

Dès 1998, la Finlande approuvait une décision sur les transactions électroniques, le développement de services électroniques et la réduction de la collecte de données. Adopté en 1999 afin de promouvoir le développement de services électroniques, l'*Act on Electronic Service in the Administration* entré en vigueur en janvier 2000. Le document présentait alors les dispositions relatives aux droits, aux devoirs, aux responsabilités des autorités gouvernementales et de leur clientèle dans le contexte des services électroniques et les conditions essentielles à la protection des données et à l'identification électronique.

Le 31 décembre 2001, l'Information Society Advisory Board publiait le rapport *Public Services in the New Millenium, the Programme of Action to Promote Online Government for 2002-2003* qui présentait la stratégie finlandaise en matière de gouvernement électronique. Ce nouveau plan d'action proposait notamment les mesures qui devaient être mises en place pour surmonter les obstacles au gouvernement en ligne.

En avril 2002, la Finlande lançait [Suomi.fi](#), un portail citoyen constituant un point d'accès unique à l'information et aux services publics. Résultat d'un effort conjoint de sept agences gouvernementales, le portail destiné aux entreprises du pays, [Yritysuomi.fi](#), était, pour sa part, lancé au printemps de la même année.

Au cours des années 2004 et 2005, plusieurs projets, dont un système d'identification en ligne, la possibilité pour les citoyens finnois de déposer les données relatives à leur assurance santé sur leur carte d'identification électronique (le Citizen Certificate), un service

d'identification électronique mobile et un service de changement d'adresse en ligne, étaient enfin réalisés.

Un aperçu des services destinés aux citoyens

- Les citoyens finlandais peuvent **déclarer leur revenu** et **payer** les sommes dues en ligne.
- Grâce aux efforts du Finnish Employment Service, les citoyens ont accès aux emplois ainsi qu'aux séances de formation disponibles et peuvent poser leur **candidature en ligne**.
- Les citoyens peuvent aussi **dénoncer en ligne certains crimes** dont ils peuvent être victimes, tels que les atteintes à la propriété et les actes de vandalisme.
- Par l'intermédiaire du portail Kirjastot.fi, les Finlandais peuvent accéder aux **services offerts par les différentes bibliothèques publiques du pays**.
- Le National Board of Education informe les citoyens sur l'inscription aux programmes universitaires, tandis que certaines universités ont mis en place des **systèmes d'inscription en ligne**.
- Les citoyens finlandais peuvent effectuer leur **changement d'adresse** auprès d'un nombre important d'organisations publiques et privées grâce à une seule opération en ligne.

Un aperçu des services offerts aux entreprises

- Les entreprises finlandaises peuvent soumettre en ligne leur déclaration **de revenus d'entreprise et de taxes de vente** et effectuer leur paiement par Internet. Elles peuvent aussi effectuer de façon électronique le **paiement des contributions sociales** pour leurs employés.
- En ce qui a trait à **l'enregistrement de nouvelles entreprises**, l'information sur les diverses procédures administratives à suivre est actuellement disponible en ligne et des formulaires peuvent être téléchargés. Un système interactif d'enregistrement électronique est également en développement.
- Les entreprises du pays peuvent aussi soumettre **leurs données au bureau national de statistique** en ligne et effectuer de façon électronique leurs **déclarations de douanes**.

Conclusion

Selon un récent rapport de l'Information Society Council (ISC), *Towards a Networked Finland*, pour demeurer parmi les leaders en matière de gouvernement en ligne, la Finlande devra prendre diverses mesures. Selon l'ISC, le pays gagnerait, par exemple, à établir des structures de financement pour les projets interministériels, à structurer l'information relative au développement du gouvernement en ligne et à entreprendre des activités de recherche autour de la thématique du gouvernement électronique.

Article tiré de l'édition de [février 2006 du bulletin e-Veille](#) réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez les autres articles du bulletin pour en apprendre

d'avantage sur différentes initiatives en gouvernement électronique dans les pays scandinaves.

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

Sources :

Commission européenne, Direction générale, Société de l'information et média ; Capgemini. *Online Availability of Public Services : How is Europe Progressing ?*, 5^e éd., 3 mars 2005, 66 p.

Commission européenne, IDABC, eGovernment Observatory. « [eGovernment in Finland](#) », *eGovernment in the Member States of the European Union*, 2^e éd., novembre 2005.

Information Society Council. [Towards a Networked Finland](#), février 2005, 109 p.

[Internet World Stats](#). *Usage and Population statistics*.

2. Nouveau - Guide sur le gouvernement en ligne - Chapitre 2 : Gouvernement électronique : Le Quoi et le Pourquoi

Plusieurs facteurs expliquent que l'ensemble des gouvernements des États occidentaux investissent actuellement des ressources substantielles dans la mise en place du gouvernement électronique. Avant d'en faire la liste, il est cependant important de répondre à la question suivante : lorsqu'on parle de gouvernement électronique, de quoi parle-t-on *exactement* ?

Pour lire l'article complet : <http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Guide-2-Pourquoi.pdf>

3. CAA-Québec – CRM : l'ingéniosité au service du client – Article Perspectives 2006

Le CAA-Québec est un précurseur en matière de CRM (*customer relationship management*), ou gestion de la relation-client. C'est là un des avantages d'avoir des membres plutôt que des clients et, surtout, de leur avoir toujours donné la priorité. Découvrez comment ses dirigeants ont misé sur cette approche pour évaluer les efforts à investir auprès de leur clientèle et maximiser leurs actions auprès des membres à forte valeur à long terme.

Pour lire l'article complet : http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Perspectives06_CAA.pdf

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>