

Articles du 30 mars 2007

Dans cette édition :

1. Administrations électroniques : des retombées positives
2. Quand Internet favorise la participation citoyenne : l'exemple du Plateau-Mont-Royal
3. Réalités et tabous sur les dossiers de santé électroniques
4. *NETendances 2006* : le nombre d'internautes continue de croître au Québec

1. Administrations électroniques : des retombées positives

La révision des façons de faire des Administrations répond à la nécessité de rationaliser les dépenses et d'augmenter au besoin l'efficacité et la rapidité d'exécution de leurs tâches. Ces dernières années, les Administrations du monde ont misé sur les technologies de l'information (TI) pour réaliser la révision, voire la modernisation, de l'appareil étatique. Les services électroniques offerts aux citoyens et aux entreprises ainsi que l'informatisation des processus internes des Administrations sont, dans la plupart des cas, bien rodés et nombreux. L'heure est maintenant au bilan. Qu'en est-il des retombées sur les investissements et des bénéfices engendrés par la mise en place des Administrations électroniques ?

Évidemment, comme pour toute évaluation, il importe de prendre en compte divers types de retombées : les bénéfices financiers directs, les bénéfices financiers indirects, les avantages non financiers directs, etc. Aussi, il faut considérer les périodes d'implantation et les délais (court, moyen et long termes) avant ces retours sur le capital investi. En somme, on doit tenir compte d'un nombre impressionnant de variables dans le calcul des bénéfices : le taux d'adhésion aux services électroniques chez les utilisateurs, la satisfaction, la diminution de la complexité des opérations, l'intégration des processus, les méthodes de gestion des TI, les évaluations et rétroactions mises en place, le calcul des délais de réponse, les gains récurrents anticipés...

Pour s'y retrouver et respecter la rigueur exigée par ce genre d'exercice, l'élaboration de méthodologies d'évaluation de la rentabilité des investissements devient incontournable. De nombreux pays vantent leur méthode d'évaluation, mais bien peu exposent les résultats de ces évaluations. Est-ce la conséquence d'évaluations déficientes, du coût que peut occasionner l'application de telles méthodes, de l'absence de retombées intéressantes ou encore de la nature stratégique de ces données d'information qu'il vaut mieux ne pas divulguer ? Une chose est certaine, les prévisions d'économie pleuvent, mais les données tangibles sur les bénéfices économiques engendrés par l'introduction des TI dans les Administrations se font rares. Le pays pour lequel nous avons trouvé le plus d'information sur le sujet est la Grande-Bretagne.

Des économies importantes grâce aux projets de modernisation de la Grande-Bretagne

Peter Gershon semble être une personne clé dans la modernisation de l'Administration en Grande-Bretagne. Son rôle s'est joué à la fois en amont du processus de modernisation de l'État, par l'élaboration de politiques, et en aval, par l'évaluation des retombées de ses propres mesures.

Optimiser les achats de l'État

À la suite de la publication du rapport *Review of Civil Procurement in Central Government*, produit par Gershon en 1999, l'Office of Government Commerce de la Grande-Bretagne a mis en place plusieurs projets pour diminuer ses dépenses, ce qui lui a valu un rôle important dans la réduction des dépenses totales de l'État. De 2000 à 2006, les gains réalisés au sein de l'approvisionnement public totalisaient 13,3 milliards d'euros. C'est en adoptant de meilleures pratiques, en offrant des services plus personnalisés et en utilisant l'approvisionnement électronique que des économies de 800 millions d'euros ont été réalisées en 2003. Aussi, l'introduction d'enchères électroniques a permis d'épargner de 20 % à 25 % des coûts des projets d'enchère. De fait, l'Office of Government Commerce, qui a financé le projet d'enchère électronique, a épargné près de 16 millions d'euros sur le coût total du projet de 54 millions d'euros.

Économiser en réduisant la fraude

En 2004, le rapport *Releasing Resources for the Front-line : Independent Review of Public Sector Efficiency*, aussi produit par Gershon, avait pour objet de déterminer si la mise en commun des services gouvernementaux transactionnels de divers organismes et ministères pouvait se traduire en économies pour l'État britannique. Dans la foulée de ce rapport, maints projets ont été mis en place, ce qui a permis une augmentation de l'efficacité de l'Administration en générant des bénéfices de 13,3 milliards d'euros. À titre d'exemple, en 2005 un projet pilote mené par le UK's Fraud Prevention Service a permis d'économiser 682 millions d'euros. Cette diminution de coûts a pu être réalisée grâce à l'utilisation de la base de données de l'organisme CIFAS permettant d'identifier les fraudeurs récidivistes lors de leur utilisation des services publics électroniques. Ce projet a généré un retour important sur les coûts d'exploitation annuels, à savoir 2,4 millions d'euros, uniquement pour la réduction des fraudes à l'égard de l'Administration. Cet exemple illustre bien le rôle que peuvent jouer les TI dans la rationalisation des coûts. Toutefois, il semble que la majorité des économies engendrées par les mesures du Gershon Efficiency Programme soient surtout attribuables à la transformation des façons de faire dans la mise en place des infrastructures technologiques.

La rentabilité à l'échelle locale

En 2004, un rapport indépendant réalisé par Cap Gemini a permis d'analyser les avantages de six des projets électroniques anglais menés à l'échelle locale :

- la gestion de la relation avec le client,
- la mobilité au travail,
- la planification et la régulation des services,
- le déroulement des opérations au sein des entreprises,
- la perception des impôts et des taxes des entreprises,
- les sites Web des autorités locales.

Ces six projets d'informatisation de l'Administration sont à l'origine d'une diminution des coûts de l'ordre de 320 millions d'euros et d'une augmentation des revenus de 60 millions d'euros. Les bénéfices liés à l'implantation d'un gestionnaire de relation avec le client, tant pour les services offerts aux citoyens que pour les économies liées à l'efficacité accrue des processus internes, représentent un gain de 100 millions d'euros à l'échelle nationale. Quant aux paiements électroniques effectués en ligne, ils apparaissent comme une source intéressante d'économie pour les autorités locales. En fait, les bénéfices associés aux paiements électroniques se répartissent comme suit : 5,07 millions d'euros économisés par la réduction des opérations d'encaissement, 23,7 millions d'euros de bénéfices et un gain de 7,55 millions d'euros liés à l'augmentation de la rapidité des paiements. En considérant que 16,6 millions d'euros ont été déboursés pour la transformation des modalités de paiement des autorités locales en paiements électroniques, les économies réalisées se chiffrent actuellement à 20 millions d'euros par année.

Les retombées économiques concernant l'Administration électronique de la Grande-Bretagne sont fort intéressantes, bien qu'incomplètes. Bien qu'on ne puisse dresser un bilan global des retours sur le capital investi à la suite de la modernisation de l'État britannique, il va sans dire qu'il s'agit des cas les plus détaillés en ce qui a trait aux bénéfices liés à la modernisation d'une Administration¹.

Voyons en bref d'autres données concernant les avantages économiques engendrés par l'utilisation des TI dans diverses Administrations à travers le monde.

La facturation électronique

- ✓ Le système de facturation électronique du **Danemark**, instauré dans les Administrations nationales et locales, permet aux entreprises de faire des économies de 50 millions d'euros par an et à l'État, de 120 à 150 millions. Développé grâce à un partenariat entre le public et le privé, le système gère environ 15 millions de transactions par année.
- ✓ Trois municipalités **norvégiennes** qui collaborent à un système d'échange électronique pour la gestion des factures et des salaires ont réduit de 800 000 NOK (plus de 150 000 \$ CA) leurs dépenses annuelles.

L'approvisionnement électronique

- ✓ En **Suède**, l'approvisionnement électronique a pour principal objectif la création de valeur. Les retombées de l'approvisionnement électronique se mesurent par le chiffre d'affaires réalisé pendant la période du contrat et à l'aide d'un sondage auprès des utilisateurs et des fournisseurs. Grâce aussi à la simplification des procédures administratives, l'Administration suédoise estime ses économies totales à 1,2 milliard de SEK par an (plus de 200 millions de dollars CA).
- ✓ En 2003, l'approvisionnement électronique a permis au gouvernement **italien** de faire des économies de 3,2 milliards d'euros.
- ✓ En 2003 et 2004, alors que **l'Inde** menait un projet pilote de plateforme d'approvisionnement électronique, l'Administration a réalisé des économies engendrées par la réduction de 25 % de l'espace dans ses formulaires électroniques d'appel d'offres. De fait, le formulaire électronique exige moins d'information par rapport au formulaire

¹ Malgré ces cas de réussite, notons que certaines stratégies de l'Administration de la Grande-Bretagne en matière de déploiement de services en ligne ont été critiquées. À ce sujet, Edwin Lau, de l'OCDE, a émis le commentaire suivant : « L'exemple du Royaume-Uni a montré qu'il n'était ni possible ni souhaitable pour un gouvernement d'offrir la totalité de ses services en ligne. En effet, le taux d'utilisation actuel des services électroniques britanniques ne justifierait pas les dépenses effectuées à cette fin depuis 1999 ([Colloque international sur le gouvernement en ligne](#), mai 2005) ». Le fait que plusieurs études de retour sur le capital investi aient été réalisées n'est peut-être pas étranger à ces critiques.

traditionnel. À elle seule, la refonte des formulaires a permis une diminution de coûts d'environ 0,56 million de dollars US par année.

Les services électroniques

- ✓ En 2003, au sein d'Administrations électroniques **australiennes**, 24 projets ont généré des bénéfices financiers. Le National Office for the Information Economy estime qu'un investissement de 108 millions de dollars AU (99 millions de dollars CA) a généré des économies de 100 millions de dollars AU (92 millions de dollars CA). En ce qui concerne les économies réalisées par l'informatisation des services, on estime que, lors d'une transaction réalisée avec un utilisateur, elles atteignent 14,63 millions de dollars AU (13,45 millions de dollars CA) par rapport au coût du service traditionnel ; ce type d'économie atteint 25 millions de dollars AU (23 millions de dollars CA) lorsqu'il s'agit d'un service à une entreprise.

Développement conjoint d'outils technologiques

- ✓ En 2003, neuf comtés **suédois** se sont réunis afin de mettre sur pied un nouvel outil administratif de publication Web. En travaillant ensemble à un projet de développement Web commun, les comtés ont économisé environ 25 millions de SEK (4 millions de dollars CA).

Article extrait de l'édition de février 2007 du bulletin **e-Veille**
<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/connaissances/e-veille/2007/fevrier.asp> réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux.

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

Sources :

BANQUE MONDIALE. « [E-Procurement in Government of Andhra Pradesh](#) », *India*, 30 mars 2006.

COMMISSION EUROPÉENNE, IDABC. « [eGovernment Action Plan : Commission sets ambitious eGovernment objectives for 2010](#) », *Synergie*, n° 7, septembre 2006, p. 3.

ROYAUME-UNI. [e-Pay National Project](#), octobre 2004, 11 pages.

HM TREASURY. [Transforming government procurement](#), Royaume-Uni, janvier 2007, 21 p.

LOCAL E-GOV. [National projects at the heart of excellent services, The benefits of CRM](#), Royaume-Uni, décembre 2004, 22 pages.

OCDE. [Expert Seminar on Cost and Benefit Analysis of E-Government](#), février, 2006, 6 pages.

OFFICE OF THE DEPUTY PRIME MINISTER. [Local e-government National Projects](#), UK, London Borough of Newham.

OFFICE OF THE DEPUTY PRIME MINISTER. [Local e-government National Projects, National e-Procurement Project](#), UK, London Borough of Newham.

[Proposed Outline for Assessing E-Government Benefits](#), février 2006, p. 5.

SWEDISH ADMINISTRATIVE DEVELOPMENT AGENCY, Verva. [IT procurement saves billions of kronor](#), 26 août 2006.

SWEDISH ADMINISTRATIVE DEVELOPMENT AGENCY, Verva. [Coordinated procurement for web publishing saved county administrative boards SEK 25 million](#), 9 août 2006.

« [UK : On-line eAuctions save councils money](#) », *eGovernment News*, Royaume-Uni, 3 janvier 2007.

VACHON, Isabelle. « [Facturation électronique : des économies d'échelle monstres](#) », *e-Veille*, ministère des Services gouvernementaux, février 2006.

VARNEY, David. [Service transformation : A better service for citizens and businesses, a better deal for the taxpayer](#), Royaume-Uni, HM Treasury, décembre 2006, 90 pages.

2- Quand Internet favorise la participation citoyenne : l'exemple du Plateau-Mont-Royal

Le 15 novembre 2006, se terminait une toute première démarche innovatrice en matière de participation citoyenne au Québec : une consultation des citoyennes et citoyens de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal sur le budget participatif, couplant la consultation en salle traditionnelle à celle de la consultation en ligne.

Pourquoi une telle démarche ? D'abord, les élus souhaitaient connaître les préoccupations et les attentes des citoyens sur les priorités d'investissement dans le cadre du Plan triennal d'immobilisation (PTI) 2007-2009 du Plateau-Mont-Royal. Ensuite, on voulait s'assurer que le plus grand nombre de citoyens participent à la démarche, d'où l'idée d'utiliser le potentiel d'Internet. Non seulement croyait-on que l'utilisation d'Internet pouvait rejoindre un plus grand nombre de citoyens, mais on voyait en cet outil la possibilité de faciliter la participation (de chez soi, au moment voulu, avec la possibilité de s'exprimer autrement) et d'approfondir les sujets.

L'arrondissement a déployé de nombreux moyens pour sensibiliser les citoyens et les inciter à participer au budget participatif. Il a développé une section spécifique à ce sujet sur le site Internet de l'arrondissement. Puis il a tenu quatre *Mercredis participatifs* qui ont connu un grand succès. Ces soirées ont permis :

- d'informer les citoyens sur la démarche de consultation (budget participatif) visant à donner la possibilité aux citoyens du Plateau-Mont-Royal de prioriser l'affectation d'une partie du PTI, soit un budget d'environ 500 000 \$ pour 2007 (17 mai 2006);
- d'entendre les citoyens sur leurs préoccupations (7 et 14 juin 2006);
- de faire délibérer les citoyens sur les priorités d'investissement (27 septembre 2006);
- de donner leur appréciation sur l'ensemble de la démarche (15 novembre 2006).

D'autres moyens ont aussi été mis en place pour rejoindre tous les citoyens, notamment un dépliant envoyé à toutes les portes, des annonces dans les journaux locaux et des affiches dans les commerces du quartier.

Et comme première initiative au Québec, l'arrondissement a tenu un forum de discussion en ligne du 8 au 22 juin 2006. Seuls les citoyens du Plateau pouvaient y participer (écrire, réagir, etc.), mais le site étant public, toute personne intéressée pouvait suivre l'évolution des discussions. Manifestement, cela a suscité beaucoup d'intérêt puisque le site Internet du budget participatif et le forum de discussion ont attiré quelque 1500 visites en juin 2006 seulement, sans compter les nombreuses requêtes de téléchargement, surtout les mémoires des citoyens déposés sur le site.

En bout de course, les citoyens ont choisi cinq grands thèmes pour les priorités d'investissement du PTI 2007, à savoir : l'apaisement de la circulation, les parcs, le verdissement, les rues et trottoirs, et les grands projets.

Cette démarche de consultation hybride (en salle et en ligne) a fait l'objet d'une recherche appliquée initiée par la Ville de Montréal dans laquelle ont aussi été impliqués l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, le CEFRIO et une équipe de chercheurs de l'Université de Sherbrooke.

Rédactrice : Gisèle Vachon, chargée de projet, Direction Recherche, Transfert, Valorisation, CEFRIO

Sources :

[Site de l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal](#)

[Site du Budget participatif au Plateau-Mont-Royal](#)

3- Réalités et tabous sur les dossiers de santé électroniques

Les retombées et bénéfices prévus par une utilisation généralisée des dossiers de santé électroniques (DES) sont prometteurs, mais certaines voix discordantes commencent à se faire entendre à travers le monde quant aux problèmes éthiques liés à leur utilisation. Les principaux arguments soulevés concernent la sécurité des informations personnelles, leur confidentialité et l'accès aux contenus des DSE.

Rappelons que les principaux bénéfices attendus par l'informatisation des dossiers de santé sont de deux ordres. Pour les professionnelles de la santé, il s'agit principalement de réduire les coûts et le temps consacrés à la gestion des dossiers des patients puis d'améliorer l'accès aux informations ainsi que la rapidité d'accès aux informations critiques lors d'urgences. Quant aux patients, les DSE réduisent les erreurs médicales, favorisent un meilleur accès aux informations des dossiers médicaux des membres de leur famille et des personnes à charge et rendent la communication plus aisée avec les professionnels de la santé (courriel, envoi de documents). Enfin, les DSE offrent un accès en tout temps et sans limite géographique.

Les craintes d'abus

En matière de dossiers de santé électroniques, que l'on soit au Canada, aux États-Unis, en France ou en Grande-Bretagne, les instances gouvernementales ont fait leur devoir en mettant sur papier des législations et des politiques de sécurité et d'utilisation qui régissent

les informations médicales personnelles². Pourtant, ces sujets soulèvent actuellement l'inquiétude au sein de la population qui prend conscience de la transformation du réseau de la santé. Les aspects des DSE pour lesquels des craintes et des tabous persistent sont la divulgation des informations, le contrôle du contenu du dossier et le croisement des bases de données gouvernementales.

La divulgation des informations

La grande question est l'accès. Qui pourra accéder au contenu des dossiers médicaux électroniques ? Ces personnes pourront-elles consulter l'entièreté des informations médicales contenues dans les dossiers ou une portion seulement ? Ces questions se posent particulièrement lorsque les dossiers médicaux contiennent des informations qui pourraient entraîner des discriminations pour les patients, par exemple auprès d'un assureur ou pour l'adhésion à d'autres services gouvernementaux. Encore, pour ce qui est des dossiers concernant les mineurs, pour lesquels les parents ou les personnes à charge ont accès au contenu, qu'en est-il de la confiance entre le patient et le professionnel de la santé lorsqu'il est question de dénoncer un abus physique ou d'avouer avoir des relations sexuelles à un jeune âge ? Dans le cas de l'accès aux dossiers de santé de parents âgés en perte d'autonomie, est-il acceptable de permettre aux enfants d'accéder aux contenus des dossiers ? Dans le meilleur des mondes, où aucune information n'est cachée à son entourage, les dossiers de santé informatisés offrent de nombreux avantages. Par contre, la vie n'étant pas toujours à cette image, il importe de ne pas oublier les cas d'exception, autant pour les accès au dossier avec consentement (pour les mineurs) que ceux sans consentement (cas d'urgence).

Un contrôle accru du contenu

Afin de contrer les indiscretions qui pourraient être faites dans les dossiers médicaux, des patients français ont été appuyés par le Conseil national de l'ordre des médecins quant à la possibilité pour le patient de masquer des informations médicales dans son dossier médical personnel. En voulant réduire l'inquiétude des patients de voir leurs informations personnelles divulguées, on risque de contrecarrer l'utilité même des dossiers de santé. Que vaut un dossier incomplet où les informations importantes sur un patient peuvent être masquées ? À ce niveau, il importe de rassurer les patients sur le nombre d'acteurs impliqués dans la gestion du DSE et de bien définir le rôle et l'accès de chacun. Par ailleurs, les patients souhaitent contrôler le contenu de leur dossier pour vérifier la véracité des informations inscrites. La consultation et l'impression des dossiers ne posent a priori aucun problème pour l'intégrité des informations, mais doit-on permettre aux patients la mise à jour de leur dossier ?

Le croisement des informations

Un autre sujet tabou autour du dossier de santé électronique est le potentiel, mais aussi le danger, de l'interconnexion des bases de données gouvernementales. Il demeure sans doute intéressant pour l'appareil étatique de posséder un dossier unique et complet sur chaque citoyen, mais l'idée d'un tel dossier fait peur. Chercheurs, agences publiques, assureurs, employeurs, enquêteurs de la police, nombreux sont ceux qui pourraient tirer profit des dossiers uniques des citoyens. Nos lois doivent nous assurer une protection complète contre les abus ou les dérapages du système.

Les vulnérabilités informatiques

Les moyens utilisés pour accéder aux dossiers médicaux constituent un autre enjeu de sécurité et de confidentialité. En France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés a récemment rejeté l'utilisation des NIR (numéro d'inscription au répertoire aussi

² Pour le Canada, vous pouvez consulter en ligne le document de référence élaboré par Inforoute Santé du Canada qui est intitulé *Infrastructure de dossier de santé électronique (iDSE) Architecture conceptuelle de protection de la vie privée et de sécurité*.

appelé numéro de sécurité sociale) comme identifiant puisqu'il est jugé trop facile à reconstituer. Sécuriser l'accès est une chose, mais il faut aussi s'assurer que l'infrastructure informatique permette une utilisation, un hébergement et une conservation sécuritaires des données et à l'abri des intrusions. Il ne faut pas remonter bien loin, en février dernier, pour identifier une brèche dans la sécurité informatique qui a permis à un virus de contaminer le réseau informatique des établissements de la santé du Québec. De quoi alimenter les craintes des patients ...

La perception des patients américains

Le déploiement national des dossiers de santé électroniques est une priorité gouvernementale chez nos voisins du Sud. Qu'en est-il de la réceptivité des patients ? En septembre 2006, les adultes américains ont été sondés sur leurs craintes face à la sécurité et à la divulgation de leurs informations personnelles contenues dans leur DSE. Principalement, 29 % des adultes américains n'ont ni lu ni entendu parler des dossiers de santé électroniques. Par contre, plusieurs avantages sont perçus par les répondants quant à l'utilisation des DSE. De fait, plus de la moitié des répondants sont d'accord avec le fait que les dossiers de santé électroniques vont générer des bénéfices : 55 % croient qu'ils pourront réduire les erreurs médicales, 60 % estiment que les coûts des soins médicaux pourraient être diminués et 68 % croient qu'ils amélioreront les soins de santé par une réduction des tests et des procédures inutiles. Par contre, les opinions des répondants, lorsqu'il est question de sécurité, sont révélatrices de certaines craintes. Parmi les répondants, 62 % sont d'accord que les dossiers de santé électroniques pourraient rendre plus difficiles la garantie de confidentialité et la protection de la vie privée. Aussi, 42 % croient que les risques liés au dossier de santé électronique sont plus élevés que les bénéfices, tandis que 29 % considèrent les bénéfices plus importants. En ce qui concerne l'utilisation des DSE, 22 % ne voient pas l'obligation d'être informés de l'informatisation de leur dossier parce qu'ils ne croient pas que cela aura un impact sur leur relation avec leur médecin et la gestion de leur information, 27 % sont d'accord avec les DES, mais ils souhaitent être informés des changements que cela implique, 12 % acceptent les DSE, mais ils veulent pouvoir identifier ce qui sera inscrit dans leur dossier et 21 % souhaitent avoir le droit de refuser que leurs informations médicales fassent partie du dossier électronique.

Une campagne d'information s'impose

Les mythes et les craintes en ce qui concerne les dossiers de santé informatisés sont multiples et les avantages et les mesures de protection qui ont été mis en place demeurent méconnus du grand public. Pourtant, avec l'adoption par les professionnels de la santé, l'adhésion des patients au DSE reste primordiale au succès de cette innovation technologique. Dans cet ordre d'idées, il semble à propos de souhaiter une campagne d'information sensibilisant la population aux promesses de la modernisation du système de santé.

Rien n'est pourtant gagné d'avance, ni du côté des médecins, ni de celui des patients. L'utilisation des DSE demeure relativement faible au pays avec environ 20 % de médecins canadiens qui les utilisent et cette proportion atteint 12 % au Québec en 2004³. Actuellement, plusieurs pays se confrontent à cette difficulté d'adoption par les médecins et certains programmes d'incitatifs financiers sont actuellement testés. D'ailleurs, si on se base sur les pays où le taux d'adoption du DSE est en avance sur le Canada, il semble que l'on doive s'attendre dans les prochains mois à quelques débats sur les enjeux sociaux soulevés par l'informatisation des données médicales. Bref, la clé du succès repose sur la juste mesure entre les usages médicaux et les usages dérivés. Ainsi, la sécurité ne doit pas nuire à l'efficacité et vice versa.

³ *Over 20% of physicians use an EHR: study, Canadian healthcare technology, septembre 2006.*
<http://www.canhealth.com/News438.html>

Rédaction: Sophie Poudrier, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Brookstone, Alan. [Will Pay-for-Performance Encourage Adoption of EMRs ?](#), Canadian EMR, 7 mars 2007.

Devillard, Arnaud. « [La Cnil ne veut pas du numéro de sécurité sociale pour le dossier médical personnel](#) », *01net*, 22 février 2007.

[La CNIL s'est prononcée contre l'utilisation directe du NIR comme identifiant pour le DMP](#), 21 février 2007.

Côté, Émilie. « [Virus informatiques dans les hôpitaux](#) », *Cyberpresse*, 15 février 2007.

[Dossier médical: l'Ordre des médecins pour le droit au masquage des données](#), 9 février 2007.

[The benefits of electronic medical records sound good, but privacy could become a difficult issue](#), Harris Interactive, 08 février 2007

Brookstone, Alan. « [The Dataspine Debate - What are the Implications in other Healthcare Systems ?](#) », *CanadianEmr*, 17 janvier 2007.

Anderson, Ross. « [Headed for the rocks](#) », *The Guardian*, décembre 21, 2006.

[Over 20% of physicians use an EHR: study](#), Canadian healthcare technology, septembre 2006.

[First of its kind, online personal health service to be introduced for every American at no cost](#), archive Webcast, mai 2005.

Lazoff, Marjorie. « [EMR \(In\)Security](#) », *Medical Computing Today*, États-Unis, décembre 1997.

4- NETendances 2006 : le nombre d'internautes continue de croître au Québec

En novembre 2006, 71,5 % des adultes du Québec ont déclaré utiliser Internet sur une base régulière. Pour l'ensemble de l'année 2006, ce sont en moyenne deux adultes sur trois (65,8 %), soit près de 4 millions de personnes, qui ont utilisé Internet de façon régulière. De plus, les femmes québécoises tendent à rattraper les hommes en termes d'utilisation d'Internet.

Parmi les faits saillants de l'enquête, notons que l'équipement informatique se diversifie dans les foyers québécois. Alors que les trois quarts (76 %) des adultes possèdent un ordinateur à la maison, l'ordinateur portable, qui ne figurait que dans 15,9 % des ménages en 2005, est dorénavant présent dans 22,2 % d'entre eux. La haute vitesse gagne aussi du terrain : 66,6 % des Québécois sont branchés à Internet à la maison et la majorité d'entre eux (86,3 %) ont une connexion haute vitesse. Il reste peu d'abonnés (9,1 %) à Internet basse vitesse par ligne téléphonique, alors que la haute vitesse par câble gagne en popularité (31,5 %). Enfin, un an après son implantation au Québec, 16,2 % des Québécois

sont abonnés à la téléphonie IP ou par câble et une personne sur dix (9,1 %) prévoit en faire autant cette année.

Que font les Québécois sur Internet?

Relativement aux transactions en ligne, l'enquête *NETendances* montre que les sites des institutions bancaires inspirent toujours plus confiance aux Québécois que ceux des commerçants et ce, malgré les nombreuses campagnes de hameçonnage. En moyenne, en 2006, 36,9 % des adultes ont effectué des transactions financières en ligne soit pour payer des factures, imprimer des relevés, effectuer des virements, etc. Le commerce électronique est toutefois assez stable: en 2006, 28,3 % des Québécois ont utilisé Internet pour faire du « lèche-vitrine » ou pour préparer un achat en magasin et 15,2 % ont acheté en ligne. Internet s'avère de plus en plus un outil pour faciliter le magasinage de Noël puisqu'en 2005, 11,2 % des Québécois ont acheté en ligne au cours de cette période et 19,2 % prévoyaient en faire autant en 2006. Enfin, la sécurité freine toujours les achats en ligne. Interrogés sur la question, les Québécois considèrent, dans une proportion de 41,4 %, que le paiement par carte de crédit sur Internet est sécuritaire.

La communication par courriel avec des parents ou des amis demeure l'activité la plus pratiquée sur Internet (59,7 %). Parmi les autres activités, en 2006, 28,4 % des adultes ont discuté en direct sur Internet, 21,8 % ont écouté ou téléchargé du contenu musical, 14,5 % ont participé à des jeux et 13,4 % ont téléchargé ou visionné des vidéos. Le nouvel engouement pour la musique en ligne résulte sûrement de la popularité des lecteurs de musique portatifs tels les iPod et l'offre grandissante de pièces musicales à télécharger légalement. Enfin, les sites comme YouTube ou TêtesàClaques expliquent pourquoi la proportion d'adultes qui téléchargent ou visionnent des vidéos est passée des 10,3 % à 15,8 % entre décembre 2005 et décembre 2006.

Malgré toutes les opportunités en ligne, les internautes québécois utilisent Internet modérément à des fins personnelles (5,8 heures par semaine en moyenne). La majorité (60,4%) des utilisateurs naviguent habituellement sur des sites francophones et les sites d'information et d'actualité (35,2 %) tout comme les sites de divertissement (19,6 %) et de courriel gratuit (15,6 %) demeurent les plus consultés. Les blogues ont quant à eux attiré plus de 450 000 nouveaux lecteurs en 2006 et 19,8 % des adultes du Québec en ont déjà consulté un. Enfin, Internet s'avère aussi un précieux outil pour planifier des vacances (39,1 %) et pour la recherche d'information en matière de santé (33,5 %).

Internet : un outil davantage intégré dans les milieux de travail

Internet prend à chaque année une place de plus en plus importante dans les milieux de travail. En 2006, près de la moitié (47 %) des adultes québécois ont utilisé Internet dans le cadre de leurs activités professionnelles, soit près de 300 000 nouveaux utilisateurs. Le télétravail gagne aussi de nouveaux utilisateurs (30,6 %). Enfin, soulignons qu'une personne sur cinq (20 %) utilise la messagerie instantanée au travail.

Pour de plus amples informations sur l'enquête *NETenances 2006*, vous pouvez consulter le dépliant des faits saillants ou vous procurer le rapport complet. À noter en terminant que trois entrevues portant sur les résultats ont aussi été accordées à Radio-Canada par Eric Lacroix, directeur Enquêtes et Veille stratégique au CEFRIO. Elles sont accessibles sur le site du Centre à l'adresse http://www.cefrio.qc.ca/nouvelles.cfm?id_actualite=1072.

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>