

# Global E-Government Readiness Report 2004

United Nations

---

**11 FÉVRIER 2005**

## PRÉSENTATION DU RAPPORT

Le UN Global E-Government Readiness Report 2004 a été publié en novembre 2004 par la division de l'administration publique et de la gestion du développement du département des affaires économiques et sociales de l'ONU. Il s'inscrit dans la continuité des orientations prises par les Nations Unies en 2000 à la suite de l'adoption par l'assemblée générale des NU de la « Déclaration du millénaire », qui présentait une vision selon laquelle « les bénéfices des nouvelles technologies devraient être accessibles à tous, spécialement dans les domaines de l'information et de la communication ».

Ce rapport contient sept chapitres regroupés en deux parties. La première partie dresse une liste des endroits où est utilisé le gouvernement en ligne dans 191 États membres. Les technologies sont analysées en tant qu'outils permettant de transmettre de l'information et de fournir des services. La seconde traite des disparités d'accès aux services en ligne qui existent dans le monde. Elle démontre que le progrès dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) est susceptible de procurer des avantages pour les nations et les peuples.

Ce résumé porte sur les chapitres II et III du rapport, respectivement intitulés Benchmarking E-government et Research Findings and Analysis. Le chapitre II propose un cadre d'évaluation utile pour comparer le niveau de développement des gouvernements électroniques des 191 États. Quant au chapitre III, il présente les principaux résultats de cette évaluation.

## 1 Chapitre II : Benchmarking E-government

En 2003, l'ONU avait publié un rapport intitulé UN Global E-Government Survey. En ce qui concerne l'accès au gouvernement en ligne, le rapport faisait ressortir de grandes différences entre les États membres. Une nouvelle version de ce rapport, parue en 2004, approfondit le sujet en cernant les enjeux et les défis liés aux disparités identifiées quant à l'accès aux possibilités de développement économique et social offert par l'utilisation des nouvelles technologies. Le rapport montre entre autres que les écarts de développement économique et social entre les pays sont liés au nombre d'individus, d'entreprises ou d'organismes en lien avec le gouvernement en ligne. Il porte une attention particulière aux facteurs responsables de la disparité dans l'utilisation des TIC.

### 1.1 Présentation du E-government Readiness Index

Le E-government Readiness Index est un instrument qui mesure la capacité et la volonté des États en ce qui a trait au développement de l'utilisation des TIC. L'index comprend un ensemble de critères qui permettent d'évaluer dans quelle mesure le développement des gouvernements en ligne peut permettre aux sociétés d'améliorer leur développement social, culturel et économique.

L'étude propose une série de défis à l'intention des États nations dans le domaine du gouvernement en ligne :

- Encourager une plus grande utilisation du gouvernement en ligne en s'assurant que l'accès soit disponible pour tous;
- Trouver des ressources afin d'intégrer rapidement les nouvelles technologies dans le développement traditionnel;

- Mettre en place des stratégies et des politiques encadrant le gouvernement en ligne qui dépassent les considérations de base (ressources humaines, infrastructure, langage, contenu, revenus et pouvoir).

L'étude présente également les grandes tendances dans le développement du gouvernement en ligne et identifie les pays où le potentiel de développement des nouvelles technologies et du gouvernement en ligne n'a pas encore été pleinement exploité.

Afin de classer les États, l'étude prend en considération des éléments tels la taille, la disponibilité de l'infrastructure et le taux de pénétration des nouvelles technologies.

Ce rapport se veut utile pour les représentants des différents gouvernements, les chercheurs et les représentants de la société civile et du secteur privé qui désirent mieux comprendre quelle utilisation les citoyens et les entreprises font du gouvernement en ligne. L'ONU souhaite que ce rapport permette de consolider la mise en place et l'intégration de programmes en ligne.

### **The Conceptual Framework, Methodology and Data Measurement**

Cette étude considère le gouvernement en ligne comme un moyen pour un État d'accroître son développement économique et social. Il s'agit donc d'un outil mis à la disposition des gouvernements qui, s'il est convenablement utilisé, peut servir à promouvoir et à supporter le développement humain. Parmi les objectifs poursuivis par la mise en place de services de gouvernement en ligne, quatre sont soulignés :

- Une gestion efficace du gouvernement dans sa mise à disposition d'information aux citoyens;
- Un meilleur service aux citoyens;

- Un accès à l'information amélioré;
- Une plus grande participation des citoyens au processus de prise de décision publique.

Le gouvernement en ligne permet trois types d'interaction, soit:

- Du gouvernement vers le milieu des affaires (G2B);
- Du gouvernement vers le consommateur / citoyen (G2C);
- Du consommateur / citoyen vers le gouvernement (C2G).

Le classement ne se veut pas une incitation à la compétition entre États. Un classement élevé ne signifie pas nécessairement l'atteinte de meilleurs résultats, chaque pays étant maître de ses initiatives en ce qui concerne l'implantation de services de gouvernement en ligne.

### **1.2 Les mesures de l'index 2004**

Pour mesurer la capacité et la volonté des États à développer le gouvernement en ligne, l'index mis au point par les Nations se fonde sur trois mesures.

La première mesure concerne la présence de services gouvernementaux sur Internet. Elle se divise en cinq stades d'évolution correspondant à l'échelle de Gartner:

- Une présence émergente;
- Une présence améliorée;
- Une présence interactive;
- Une présence transactionnelle;
- Une présence en réseau.

La deuxième mesure concerne les infrastructures de télécommunication. Elle constitue la moyenne de six indices basés sur des indicateurs précis :

- Le nombre d'ordinateurs personnels par 1 000 personnes;

- Le nombre d'utilisateurs d'Internet par 1 000 personnes;
- La quantité de lignes téléphoniques par 1 000 personnes;
- La population en ligne;
- Le nombre de téléphones mobiles par 1 000 personnes;
- La quantité de téléviseurs par 1 000 personnes.

Enfin, la dernière mesure concerne le capital humain. Deux données de l'ONU servent à cette mesure :

- Le taux d'alphabétisation chez les adultes;
- Le nombre de travailleurs dans chaque secteur d'emploi (primaire, secondaire, tertiaire).

### 1.3 The E-participation Conceptual Framework

Le but de la participation en ligne est d'améliorer l'accès à l'information et aux services publics pour les citoyens. Cet objectif peut être réalisé par :

- L'accroissement de la disponibilité de l'information en ligne pour la prise de décision;
- L'amélioration des processus de délibération, de consultation et de participation en ligne;
- Le support à la prise de décision en ligne par l'augmentation des possibilités d'expression pour les citoyens.

La participation en ligne se divise en trois sections :

- **E-Information** : Les sites Internet gouvernementaux offrent de l'information sur les politiques, programmes, budgets, lois et autres éléments d'intérêt public;
- **E-Consultation** : Les sites gouvernementaux expliquent les méca-

nismes et les outils de consultation. Ils offrent un choix de sujets de politiques publiques en ligne pour fins de discussion en temps réel ainsi que l'accès à des archives audio et vidéo de réunions publiques. Le gouvernement encourage les citoyens à participer à ces discussions;

- **E-Decision-making** : Le gouvernement considère l'apport des citoyens dans sa prise de décision et fournit des rétroactions sur les résultats de certains enjeux.

## 2 Chapitre III: Research Findings and Analysis

Le chapitre III de ce rapport contient plusieurs données et statistiques issues de l'étude sur l'état des gouvernements en ligne dans 191 pays différents.

### Principaux constats

En ce qui concerne les régions du monde, on distingue des différences importantes entre deux groupes. D'abord, l'Amérique du Nord en première place, suivie de près par l'Europe. Le second groupe présente des résultats beaucoup moins élevés : l'Asie du Sud-Est, l'Amérique du Sud et centrale, les Caraïbes, l'Ouest de l'Asie, le Centre-Sud de l'Asie, l'Océanie et finalement, l'Afrique. Le classement par États place les États-Unis au premier rang suivis dans l'ordre du Danemark, du Royaume-Uni et de la Suède. Le Canada vient au septième rang.

En ce qui a trait au gouvernement en ligne, à la participation en ligne et à l'accès aux possibilités de développement, le rapport fait état des constats suivants :

- Le gouvernement en ligne est en progrès continu et graduel partout dans le monde. Cela se traduit par une augmentation globale du nombre de gouvernements et ministères

en ligne, de portails de services, d'information fournie en ligne et d'améliorations techniques des sites Internet nationaux;

- Il existe encore des disparités entre les régions et les pays. Les gouvernements des pays où le développement économique est élevé fournissent et utilisent beaucoup plus d'information et de services en ligne;
- L'accès aux TIC demeure difficile pour les pays en voie de développement. Malgré leurs efforts, les gouvernements de ces pays ont des difficultés à atteindre le plein potentiel de développement des TIC et des services de gouvernement en ligne;
- L'information et les outils facilitant la participation citoyenne et la gouvernance ont augmenté au cours des dernières années. Cependant, ces progrès sont inégaux et limités aux pays avec des économies développées;
- L'accès au développement est encore restreint à certains pays dans le monde. Plusieurs doivent encore faire face à de nombreux défis avant d'atteindre le statut de « société du savoir ».

Trois conclusions générales sont tirées des résultats observés :

- **La sous-utilisation des TIC pour le développement et le gouvernement en ligne :** Les gouvernements ne réalisent pas encore les possibilités de développement social et économique qui leur sont offertes par le développement du gouvernement en ligne. Cela est particulièrement vrai dans les pays en voie de développement mais aussi chez certains leaders de nations dites développées.
- **Les inégalités dans l'accès :** Un des principaux obstacles pour la

mise en place du gouvernement en ligne comme outil de développement de la société est l'inégalité qui persiste dans l'accès à ces technologies. Dans plusieurs pays, seuls les bien nantis ont accès à cet avantage. De telles disparités rendent difficile l'atteinte du plein potentiel de développement amené par les TIC.

- **Le besoin croissant de centrer les efforts autour de la société du savoir :** Les gouvernements se doivent de revoir leurs stratégies de développement en les orientant vers la construction de sociétés du savoir. Un engagement renouvelé est nécessaire afin de placer les TIC dans un cadre de développement intégré et éviter les longues périodes de gestation des phases de développement au profit de progrès économiques et sociaux plus rapides.

## Exemples de cas

Les exemples relevés dans l'étude démontrent que le niveau de développement du gouvernement en ligne d'un pays est souvent en relation avec son niveau de développement social et économique.

**États-Unis :** Aux États-Unis, le portail Firstgov.gov promet une réponse en deux jours ouvrables pour tous les formulaires et courriels reçus, ce qui est comparable aux pratiques observées dans le secteur privé. Peu de pays ont établi des échéances aussi serrées et sont en mesure de les respecter. De plus, l'État fédéral américain a mis en ligne un portail de consultation sur les interventions législatives ([www.regulations.gov](http://www.regulations.gov)). À partir de la page d'accueil de ce site, il est possible d'accéder à toutes les législations et réglementations américaines.

**Canada :** Le Canada se distingue particulièrement par sa capacité à afficher l'information sur Internet dans les deux

langues officielles du pays. Les utilisateurs sont même en mesure de configurer le portail selon leurs préférences (<http://www.canada.gc.ca/canada/SCS?1=1&t=s>). Par ailleurs, le Canada est beaucoup plus avancé que les autres pays en matière d'accès sans fil au portail du gouvernement ([http://www.canada.gc.ca/mobile/wireless\\_e.html](http://www.canada.gc.ca/mobile/wireless_e.html)).

**Corée :** Le portail central du gouvernement de la Corée (<http://www.egov.go.kr>) est l'un des leaders mondiaux dans l'intégration des services gouvernementaux en ligne. Ce projet a vu le jour en prenant en considération la demande de la clientèle pour une forte coordination des services en ligne afin d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité pour les citoyens. Ce site s'est avéré être un succès remarquable. Il fournit des guides d'utilisation pour les 4 000 services offerts par le gouvernement en plus de permettre de procéder à toutes les transactions pour 393 de ces services. Même si l'accent est mis vers les services et les transactions, ce site permet de consulter quotidiennement l'information pratique comme les nouvelles, les événements à venir, des renseignements archivés et des liens utiles.

**Singapour :** Le gouvernement de Singapour a mis en place des portails qui se veulent innovateurs. Un de ces portails a

été créé afin d'augmenter l'efficacité du gouvernement et de réduire le gaspillage : <http://www.cutredtape.gov.sg>. Un autre se proclame lui-même le premier site au monde portant sur la documentation des échanges à permettre l'approbation des demandes de permis presque simultanément : <http://www.tradenet.gov.sg>. Pour le milieu des affaires, le gouvernement de Singapour a mis en ligne un portail très élaboré : <http://www.business.gov.sg>. Certains sites sont considérés comme des leaders mondiaux dans la prestation de services en ligne, notamment ceux du ministère des Finances (<http://mof.gov.sg>) et son portail pour les affaires en ligne (<http://www.gebiz.gov.sg>) ainsi que celui du ministère du Travail (<http://www.mom.gov.sg>). En fait, la majorité des sites du gouvernement de Singapour donne d'excellentes possibilités de consultation, comme celui du ministère de la Santé : <http://www.moh.gov.sg/corp/eservices/ecconsultation/index.do>.

*Cahier réalisé par :*

*Jean-Frédéric Legendre, assistant de recherche à L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP.*