

Public Value and E-Government

Ian Kearns

29 JUILLET 2005

Cadre de l'étude

Le présent document est une étude de l'Institute for Public Policy Research (IPPR) écrit par Ian Kearns. L'IPPR est un institut de recherche du Royaume-Uni créé en 1998. Cet institut a pour mission d'étudier les problématiques gravitant autour du gouvernement en ligne et d'élaborer des politiques novatrices en la matière. L'auteur Ian Kearns est le directeur associé de l'IPPR. Il dirige le programme Digital Society depuis 2001.

Dans cet article, l'auteur met en relief la relation entre le gouvernement électronique et le développement des services offerts aux citoyens.

L'auteur rappelle que le gouvernement électronique est perçu essentiellement par la société comme un processus technique permettant de traiter des transactions électroniquement et que les multiples avantages liés à l'utilisation des technologies de l'information et des communications ne sont pas pris en considération.

C'est pour ces raisons, selon l'auteur, que les impacts économiques et sociétaux du gouvernement électronique doivent être pris en compte.

L'étude comprend six chapitres répartis comme suit :

Dans le premier chapitre, intitulé *Valeur publique et gouvernement en ligne*, l'auteur décrit les trois conditions que le gouvernement en ligne doit remplir pour produire des impacts sur la société, à savoir : premièrement, offrir des services de haute qualité. La qualité comprend notamment la disponibilité des services en ligne, la satisfaction des clients, un accès équitable et le coût. Deuxièmement, répondre aux besoins du citoyen et troisièmement, fournir au public l'information lui permettant d'améliorer sa confiance dans les administrations publiques.

L'auteur rappelle que la maximisation de l'impact du gouvernement électronique sur la société s'appuie sur :

- la disponibilité des services les plus utilisés;
- l'amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle;
- l'accroissement de l'information et les choix offerts aux clients;
- la concentration des efforts sur les services que le public croit être les plus importants;
- la réduction des coûts de services;
- l'amélioration des résultats;
- l'amélioration du niveau de confiance entre le citoyen et l'administration publique.

Dans le deuxième chapitre, intitulé *Qualité de service et gouvernement en ligne*, l'auteur examine l'impact du gouvernement en ligne sur la qualité des services selon six points :

- La disponibilité de l'information peut être perçue par les citoyens comme un succès, et ce, si le gouvernement utilise ses sites Web pour fournir aux citoyens de l'information sur des éléments fondamentaux tels que la performance des écoles et des hôpitaux, les offres d'emploi, etc.;
- Alors que de plus en plus l'information est accessible en ligne, les niveaux d'utilisation des services restent souvent ambigus et peu clairs;
- Devant l'intérêt de plus en plus grandissant des citoyens relativement à l'accès à l'information par l'entremise de leur ordinateur, télévision ou téléphone, beaucoup d'efforts ont été déployés pour améliorer les choix disponibles destinés aux citoyens;
- Même si les deux tiers de la population sont prêts à utiliser les services électroniques, cet enthousiasme ne se tra-

duit pas réellement dans leurs comportements;

- Puisqu'il y a un lien entre l'importance perçue d'un service et la satisfaction des clients (citoyens), le débat autour du gouvernement en ligne doit porter sur les services transactionnels rendus à la population plutôt que sur l'utilisation des technologies de l'information et des communications comme moyen de dispenser ces services;
- L'équité en matière d'accès à l'information par l'entremise des nouveaux canaux se heurte à l'obstacle de l'accès limité de certains groupes de la population à Internet.

Dans le troisième chapitre, intitulé *Réductions de coûts engendrées par le gouvernement en ligne*, l'auteur s'interroge sur la question de savoir si le gouvernement en ligne mène ou non à une réduction des coûts. Selon l'auteur, en dépit de la mise en place de services électroniques au sein des secteurs public et privé, il n'existe pas encore assez de données pour établir une liaison entre le gouvernement électronique et la réduction des coûts pour les citoyens et l'administration publique.

Dans le quatrième chapitre, intitulé *Le gouvernement en ligne et les résultats en matière d'éducation, de santé et de transport*, l'auteur se pose la question suivante : le gouvernement en ligne aide-t-il à la réalisation des objectifs essentiels de l'État? Selon l'auteur, dans certains secteurs tel que l'éducation, il semble évident que le gouvernement électronique contribue à atteindre les objectifs essentiels de l'État. Ainsi, par exemple, dans le secteur de l'éducation, les élèves des classes primaires perçoivent l'utilisation des technologies de l'information et des communications comme un outil motivant et facilitant la tâche. Dans le secteur de la santé, l'utilisation des technologies de l'information et des communications permet aux médecins de fournir une meilleure information sur les patients qu'ils traitent.

Dans le cinquième chapitre, intitulé *Impact du gouvernement électronique sur la confiance*, l'auteur illustre que le gouvernement électronique peut être perçu à la fois comme un outil pouvant miner la confiance des citoyens dans le gouvernement, et cela, surtout s'il ne prend pas de mesures de protection des données personnelles. À l'inverse, si ces menaces sont efficacement gérées, le gouvernement en ligne peut augmenter la confiance du citoyen par exemple en lui permettant d'utiliser les nouveaux outils de la démocratie en ligne pour lui permettre de s'exprimer sur différents sujets d'actualité publique.

Le dernier chapitre, qui porte sur la maximisation des impacts du gouvernement en ligne, présente les conclusions qu'il est loisible de tirer des chapitres précédents.

Chapitre 1 : Valeur publique et gouvernement en ligne

L'auteur rappelle tout d'abord que le gouvernement en ligne attire l'attention dans de nombreuses administrations. D'un côté, la perception dominante vis-à-vis de la mise en place du gouvernement électronique fait ressortir que la plupart des projets liés aux technologies de l'information dans le secteur public ne se sont pas bien terminés. D'un autre côté, des cibles inscrites aux agendas politiques des gouvernements, par exemple la mise en ligne de 100 % des services en ligne au Royaume-Uni d'ici 2005, est presque atteinte et devra être remplacée par une nouvelle cible.

Dans ce chapitre, l'auteur souhaite montrer que beaucoup de ce qui ne va pas dans le gouvernement en ligne découle d'une mauvaise définition ou évaluation du concept de gouvernement en ligne. Beaucoup de personnes définissent le gouvernement en ligne comme s'il ne signifiait rien d'autre que la mise en ligne de services. Quant à l'évaluation, les aspects qui sont évalués par les administrations ne permettent pas de démontrer la pertinence de la mise en place du gouvernement en ligne.

Dans une étude intitulée *Creating Public Value*, les auteurs Kelly et Muers cités par Ian Kearns identifient trois sources d'impacts du gouvernement en ligne sur la société :

- qualité des services;
- atteinte des objectifs;
- confiance du public dans les institutions publiques.

Selon ces auteurs, la qualité des services en ligne repose sur les éléments suivants :

- disponibilité des services en ligne;
- niveau de satisfaction des citoyens vis-à-vis des services en ligne;
- importance des services offerts;
- accessibilité équitable aux services en ligne;
- caractère raisonnable du coût.

S'agissant de l'atteinte des objectifs attendus, les auteurs Kelly et Muers énoncent que la population attend aussi du gouvernement qu'il atteigne les résultats souhaités par les citoyens. Ces résultats peuvent couvrir des domaines variés comme la paix et la sécurité, la santé publique, l'amélioration de l'environnement ou encore du système d'éducation.

Les services offerts peuvent sensiblement contribuer à la réalisation de ces objectifs. Cependant, selon l'auteur Ian Kearns, il est important de maintenir la distinction politique et analytique entre les services et l'importance relative de ces services sur les résultats. Ainsi, par exemple, le National Health Service peut contribuer à l'atteinte du résultat visant à améliorer la santé publique au Royaume-Uni, mais améliorer la santé publique exige aussi plus que des activités du National Health Service, comme par exemple des changements dans le comportement et les choix de vie de la part des citoyens.

Enfin, en ce qui concerne la confiance du public dans les institutions étatiques, les

auteurs Kelly et Muers rappellent que la confiance est un élément important, car même si les objectifs des agendas politiques relatifs au gouvernement en ligne sont atteints, un manque de confiance des citoyens peut détruire toute possibilité de valeur ajoutée dans le projet de gouvernement en ligne.

Si les citoyens estiment qu'ils peuvent avoir confiance en l'État et ses représentants, il est davantage possible qu'ils acceptent les actions du gouvernement. Certains croient qu'il existe une relation entre le niveau de confiance des citoyens et la valeur des institutions. Certains estiment que la conduite des politiciens est importante alors que d'autres croient que la confiance des citoyens s'appuie tout particulièrement sur la capacité du gouvernement à gérer l'économie et à donner des services. La vérité est multiple et s'appuie sur une combinaison de ces trois facteurs.

Chapitre 2 : La qualité de service et gouvernement en ligne

Selon Ian Kearns, mettre en relation la notion d'impacts économiques et sociaux avec celle de gouvernement en ligne suppose l'application d'une série de critères à l'intérieur desquels le gouvernement en ligne devrait être évalué. Tel que mentionné précédemment, la perception de citoyens vis-à-vis des services en ligne est influencée par plusieurs facteurs tels la disponibilité de l'information, les choix offerts, la satisfaction des clients, l'importance des services livrés et les limites d'accès aux services. Dans ce chapitre, l'auteur évalue le gouvernement britannique en ligne à la lumière de ces facteurs.

➤ L'information

Le gouvernement britannique a utilisé les canaux électroniques pour diffuser le plus largement possible l'information et en faire bénéficier le maximum de citoyens. Selon l'auteur, le gouvernement britannique a réussi dans ce domaine. Ainsi, par exemple, il a utilisé ses nombreux sites Web pour four-

nir de l'information relative aux nouvelles offres d'emploi, à la performance des écoles et des collèges, des renseignements sur les procédures d'admission scolaire, les pensions, l'accès aux services de soin de santé. Le gouvernement a élaboré un portail Directgov, par lequel les citoyens peuvent avoir accès à toute l'information et plus encore.

➤ **L'utilisation**

Cependant, bien que plus d'information soit disponible, l'auteur souligne qu'il est nécessaire d'encourager les citoyens à utiliser les services informationnels en ligne. Actuellement, 1 citoyen sur 10 utilise les services en ligne.

➤ **Le choix**

Le principal progrès accompli dans le domaine du choix d'accès aux services a été la mise en place de canaux d'accès. Le gouvernement britannique a mis en place une stratégie qui s'appuie sur l'utilisation de différents canaux. Ainsi, de plus en plus, les citoyens peuvent interagir avec le gouvernement par l'intermédiaire d'Internet, de la télévision digitale, des centres d'appel ou en personne. En outre, le gouvernement britannique s'est fixé comme objectif d'offrir ses services par l'entremise d'un grand nombre d'intermédiaires du secteur privé.

➤ **Évaluation de la satisfaction des citoyens**

Selon l'auteur, il est difficile, actuellement, de tirer des conclusions au sujet du niveau de satisfaction des citoyens quant aux services en ligne. Les données qui existent dans ce domaine portent uniquement sur les attitudes des citoyens vis-à-vis des canaux électroniques plutôt que sur l'impact de leurs expériences avec les services offerts par le gouvernement en ligne sur les résultats atteints.

Selon une étude concernant le profil des usagers du gouvernement en ligne, la popu-

lation britannique se divise en trois groupes :

- 35 % : les enthousiastes (pouvant utiliser jusqu'à six services électroniques ou plus);
- 29 % : les pragmatiques (pouvant utiliser entre un et cinq services électroniques);
- 31 % : les réticents (ne voulant utiliser aucun service électronique).

Selon la même étude, 28 % des Britanniques préfèrent communiquer avec le gouvernement en personne par le biais d'un centre, 30 % préfèrent le téléphone et à peine 26 % optent pour les services électroniques.

Quant aux services les plus susceptibles d'être utilisés électroniquement, l'étude montre que 38 % des citoyens sondés opteraient pour le vote électronique, 37 % pour le renouvellement du passeport, 37 % pour la prise de rendez-vous et 37 % pour le National Health Service.

Enfin, l'étude montre que lorsqu'il est demandé aux citoyens quels canaux ils utilisaient au cours des 12 derniers mois pour communiquer avec le gouvernement ou les autorités locales, 52 % des répondants disent avoir utilisé le téléphone et plus de 25 %, la voie postale.

En Australie, le National Office for Information Economy a publié une analyse effectuée sur les avantages du gouvernement en ligne. Selon cette étude conduite en avril 2003, le gouvernement en ligne est très populaire. En effet, plus de 90 % des répondants qui ont utilisé les services en ligne ont indiqué qu'ils avaient perçu une amélioration continue pour l'ensemble des services offerts par voie électronique. Ces répondants ont indiqué qu'ils préféreraient accéder aux services gouvernementaux par Internet dans 80 % des cas.

Les principaux avantages recensés par les utilisateurs des services électroniques sont :

- pour 80 % des gens, la facilité avec laquelle ils peuvent trouver l'information gouvernementale;
 - pour 75 % des gens, l'amélioration de la qualité des services offerts par Internet;
 - pour 75 % des gens, le sentiment qu'ils étaient mieux informés pour prendre des décisions;
 - Pour 68 % des gens, l'amélioration de l'accès aux documents publics.
- **Les services transactionnels du gouvernement en ligne et les priorités pour les citoyens**

Selon l'Office of E-envoy (Royaume-Uni), les principaux services transactionnels du gouvernement actuellement disponibles sont :

- l'achat une licence de télévision en ligne;
- la déclaration de revenu en ligne;
- la demande d'inscription dans une université;
- les demandes de crédit d'impôt (Apply for Child Tax Credit and Working Tax Credit).

Le gouvernement a consacré un budget 2,3 G£ pour un projet dans le domaine de la santé. Ce projet consiste à connecter tous les services de chirurgie, les hôpitaux et les professionnels de la santé en un seul réseau intégré, incluant également la prise de rendez-vous et autres services.

➤ **Équité de l'accès aux services**

Si l'un des objectifs clés du gouvernement britannique était de mettre en ligne 100 % des services d'ici 2005, de nombreuses disparités existent encore en termes d'accessibilité à Internet. Ces disparités dans l'accès au gouvernement en ligne pour-

raient avoir des répercussions néfastes sur l'égalité des chances entre les citoyens, et cela d'autant plus que de plus en plus de services tant informationnels que transactionnels sont offerts en ligne. Si le gouvernement britannique souhaite poursuivre son engagement à progresser vers l'universalisme des services en ligne, il devra résoudre la question de l'accessibilité pour tous à Internet.

Chapitre 3 : Réductions de coûts engendrées par le gouvernement électronique

Selon l'auteur, une présence accrue du gouvernement en ligne permet de réduire certains coûts, notamment en ce qui a trait à l'impression de documents, au temps consacré pour répondre aux citoyens ainsi qu'à la réalisation de certaines tâches désormais automatisées. En définitive, le gouvernement en ligne permet des économies parce que les façons de faire sont revues, la bureaucratie est diminuée et le nombre d'employés nécessaires pour rendre les services à la population est réduit.

Le Treasury a déterminé quatre facteurs qui ont un impact sur les gains concernant l'efficacité des services gouvernementaux :

- dans quelle mesure des économies potentielles peuvent être réalisées par la transformation d'un service;
- le coût de remplacement d'un nouveau système, incluant les coûts de formation, de gestion et des technologies de l'information;
- le niveau d'utilisation des nouveaux canaux de distribution;
- dans quelle mesure les moyens traditionnels de prestation de services peuvent être réduits ou éliminés.

Plusieurs exemples sont cités pour démontrer qu'il est possible de faire des économies importantes à l'aide des technologies de l'information. Le premier est celui de la compagnie privée Oracle qui, entre 1999 et

2001, a réduit ses coûts de fonctionnement de 1 G\$ US. En ce qui concerne le secteur public, le texte souligne que seulement quelques exemples isolés peuvent être rapportés. Par exemple, le service pour les demandes d'admission aux universités et collèges (Universities and Colleges Applications Service) a réduit les coûts liés aux envois postaux de 1,3 M£ par année, et ce, en offrant aux candidats la possibilité de remplir une demande en ligne, soit une économie de 72 %.

L'auteur estime que les économies financières à long terme engendrées par le recours aux technologies de l'information pour la prestation de services gouvernementaux pourraient être importantes. Cependant, à court et moyen termes, ces économies représentent à peine 11 % des dépenses totales consacrées par tous les paliers de gouvernement au Royaume-Uni pour entreprendre le virage du gouvernement en ligne. En fait, les études de l'auteur soulignent qu'avant 2015, les économies générées par le gouvernement en ligne au Royaume-Uni seront toujours inférieures aux dépenses annuelles qui y seront consacrées.

Dans le même ordre d'idées, le National Office of Information Economy (NOIE) en Australie a tenté d'évaluer les bénéfices pouvant être obtenus par la transformation de certains services. Le NOIE conclut qu'en aucun temps les bénéfices financiers engendrés dépassent les coûts annuels du gouvernement électronique.

Trois conclusions ressortent de ce chapitre :

La première est qu'il ne faut pas considérer les gains d'efficacité du gouvernement électronique seulement sur le plan financier. Les économies qu'il est possible d'atteindre nécessitent une planification méticuleuse sur la base de données fiables, des évaluations réalistes et une volonté de prendre certaines décisions pour supprimer certains services traditionnels.

La seconde est qu'il faut tenir compte des économies qui peuvent être réalisées par le

regroupement de certains services offerts par plusieurs paliers de gouvernement.

La troisième conclusion souligne que l'évaluation du retour sur les investissements effectués ne doit pas se limiter aux impacts sur le coût des services offerts par le gouvernement. Il faut aussi tenir compte des impacts sur les utilisateurs (individus et entreprises), notamment en ce qui a trait au coût d'utilisation d'un service. Par exemple, le NOIE souligne qu'au moins 45 % des utilisateurs qu'il a sondés ont déclaré avoir économisé de l'argent en utilisant des services en ligne et que l'économie totale de tous les utilisateurs confondus se chiffrait à 1,1 G\$ A en 2002.

Chapitre 4 : Le gouvernement électronique et les résultats en matière d'éducation, de santé et de transport

Les technologies de l'information contribuent à l'atteinte des objectifs que s'est fixés le Royaume-Uni en matière d'éducation. En effet, elles constituent un outil d'apprentissage motivant et favorisent la concentration de leurs utilisateurs pour développer certaines habiletés de base. De plus, les technologies de l'information jouent un rôle important pour permettre au plus grand nombre de gens de poursuivre un apprentissage continu. Par exemple, le service *learndirect* permet à toute personne désirant poursuivre une formation scolaire de le faire en ligne au moment désiré. Le service est surtout utilisé par des femmes plus âgées et peu ou pas qualifiées. Les retraités et les personnes économiquement inactives forment les deux autres catégories de gens qui utilisent le plus le service. Cet impact s'explique en partie par l'abolition de certaines barrières du système traditionnel. En effet, *learndirect* offre une flexibilité sur le plan de l'horaire de la formation, coûte peu cher et n'impose pas de barrières psychologiques comme de devoir s'exposer devant d'autres personnes.

En ce qui a trait aux institutions scolaires, la British Educational Communications Technology Association (BECTA) a mené une enquête auprès d'élèves de 60 établissements primaires et secondaires en Angleterre. Cette étude démontre qu'il existe une relation positive directe entre l'utilisation des technologies de l'information et les réalisations scolaires. Le rapport de l'étude souligne aussi que le facteur déterminant pour un apprentissage efficace n'est pas la fréquence moyenne d'utilisation des technologies de l'information, mais plutôt le type d'utilisation effectué. En considérant que les résultats colligés l'ont été dans un contexte où les professeurs n'ont pas toujours l'expérience nécessaire pour utiliser efficacement les technologies de l'information, la BECTA conclut que les impacts positifs actuels des technologies de l'information sur l'éducation sont notables et pourraient être beaucoup plus importants dans un avenir rapproché.

Le lien entre l'utilisation des technologies de l'information et les accomplissements scolaires est manifeste. Cependant, ce lien soulève des questionnements sur l'égalité de l'accessibilité aux technologies de l'information à l'ensemble des élèves. Par le fait même, l'accessibilité à ces dernières devrait être universelle.

En ce qui concerne les bienfaits des technologies de l'information dans le domaine de la santé, ils sont qualifiés de potentiels étant donné le peu de données disponibles à ce sujet. Ainsi, un système regroupant les dossiers des patients sous forme électronique permettrait une plus grande accessibilité de l'information pour les médecins traitants et, par le fait même, une meilleure offre de soins. De plus, un tel système favoriserait un suivi plus serré des gens souffrant de maladies chroniques. Concernant les coûts, l'utilisation de ce système permettrait des économies importantes puisque ce dernier permet d'éviter la répétition d'examen déjà effectués. Un registre électronique des dossiers médicaux serait aussi bénéfique concernant la satisfaction des patients, notamment parce qu'il accroît les interactions

entre ces derniers et leur médecin. De plus, les patients peuvent consulter leur dossier médical pour s'en servir comme aide-mémoire.

Les technologies de l'information peuvent aussi avoir leurs bienfaits dans le domaine des transports. À titre d'exemple, la ville de Londres utilise un système électronique pour capter les numéros d'immatriculation des véhicules qui accèdent au centre-ville entre 7 h 30 et 18 h 30. La ville compare ensuite les numéros identifiés à une banque de données qui contient les véhicules qui ont acquitté les frais nécessaires pour avoir accès au centre-ville (5 £). Ces frais ont été instaurés dans le but de limiter la congestion lors des heures de pointe. Si un véhicule n'a pas payé les 5 £, des pénalités financières lui sont imposées. Les résultats d'études menées sur la congestion des rues de la ville de Londres démontrent une diminution significative du nombre de véhicules, soit 16 %.

Chapitre 5 : L'impact du gouvernement électronique sur la confiance

Le court chapitre (moins d'une page) soulève un questionnement à savoir si le gouvernement électronique peut engendrer de nouveaux niveaux de confiance dans la relation entre les citoyens et leur gouvernement.

Chapitre 6 : Maximising Public Value

Ce chapitre présente les grandes conclusions du document. Dans un premier temps, sont énumérés les enjeux qui constituent des barrières à une bonification de l'offre de services par le secteur public :

- Les problèmes liés au cadre de la politique stratégique (strategic policy framework);
- La nature des objectifs fixés pour le gouvernement électronique;

- La structure de financement des activités du gouvernement électronique;
- Le critère financier de base pour évaluer la faisabilité d'un projet de TI;
- L'absence d'incitatif pour favoriser les initiatives individuelles dans la fonction publique;
- Le manque d'incitatifs, au niveau systémique, pour favoriser l'innovation. Plus spécifiquement, dans le secteur des technologies de l'information, le gouvernement n'est pas toujours dans une position idéale pour déterminer de nouvelles possibilités offertes par des technologies émergentes et, dans une même temps, il existe très peu d'incitatifs pour favoriser l'innovation. Par exemple, si une compagnie persuade le gouvernement d'implanter un nouveau système, il n'est pas certain que le processus d'appel d'offres soit favorable à cette dernière, ce qui met un frein à l'innovation.
- Un pouvoir central insuffisant au sein du gouvernement. D'une part, la responsabilité des TI et de l'agenda des services électroniques au Royaume-Uni a été divisée entre trois entités gouvernementales. D'autre part, le haut fonctionnaire dédié à l'agenda des TI manque d'autorité formelle. Par conséquent, les liens entre l'établissement de cibles, l'approbation des investissements, la réalisation de bénéfices et les processus d'appel d'offres sont insuffisants, ce qui limite la capacité du secteur public d'offrir de meilleurs services.
- Le gouvernement est le seul fournisseur de services publics directs à la population, empêchant ainsi le secteur privé d'offrir certains services. Dans certains cas, le secteur privé serait le mieux pour fournir certains services. En introduisant le secteur privé dans l'offre de service électronique, une certaine compétition entre le secteur public et le secteur privé serait instaurée.

Le texte se termine par une série de recommandations pour pallier les problèmes qui viennent d'être énoncés et permettre au gouvernement d'améliorer son offre de service par le biais d'investissements en technologie de l'information. Voici ces recommandations :

- remplacer la cible d'offrir tous les services en ligne au courant de l'année 2005 par des cibles liées à la bonification de l'offre de services pour tous les grands investissements en TI;
- s'assurer que l'installation des TI entraîne l'amélioration de la qualité du service, des gains d'efficacité et l'amélioration des résultats;
- introduire des structures pour encourager les fonctionnaires à fournir les meilleurs services possibles;
- donner plus de pouvoir au responsable du gouvernement en ligne;
- améliorer l'utilisation des services en ligne par l'utilisation des secteurs privé et communautaire pour joindre les groupes difficiles à atteindre;
- créer un fonds pour l'innovation dans le domaine des TI et dans le secteur public;
- traiter le problème de mesure de la valeur des projets de TI en tenant compte à la fois des bénéfices monétaires et des autres bénéfices aux utilisateurs (rapidité de service accrue, plus grande accessibilité au service, etc.)

Le gouvernement devrait colliger le plus d'exemples possibles de projets liés au gouvernement électronique qui entraînent des bénéfices importants. De plus, ces projets devraient être affichés sur un site de pratiques exemplaires (*best practices*) et être accompagnés de matériel détaillé.

Réalisé par :

Dolorès Grossemy, agente de recherche à L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP