



DOCUMENT DE RÉFLEXION TOURNÉE DE CONSULTATION SUR LE GOUVERNEMENT EN LIGNE

À quel titre mon groupe est-il concerné par le gouvernement en ligne ?

« Le gouvernement en ligne »

Le gouvernement en ligne cherchera à renouveler le processus de la fonction gouvernementale qui semble avoir de plus en plus de difficultés à trouver un équilibre entre la vie économique et la vie sociale. Dans tous les pays, la population fait de moins en moins confiance au gouvernement avec comme conséquence une légitimité qui va en décroissant.

Pour un citoyen, recevoir plus d'informations n'équivaut pas nécessairement à vivre dans une plus grande démocratie ; c'est pour cela que le Web ne doit pas devenir qu'un comptoir à brochures gouvernementales ou un guichet automatique. Aujourd'hui, le citoyen désire être consulté ; le nouveau contrat social repose sur le concept qu'il n'y aura de participation que s'il y a véritable consultation. La nouvelle société qui émerge repose sur la qualité du dialogue entre gouvernés et gouvernants, dialogue sur lequel repose la notion centrale de consensus, sans laquelle il ne peut y avoir de société qui fonctionne. On commence seulement à mesurer le coût de la non-participation des gens et même celui encore plus onéreux de la résistance passive.

Ici et là, des solutions commencent à s'esquisser sous le nom de gouvernance locale, de « smart mobs » aux États-Unis, de collectivités locales en France et d'une Europe des régions dans l'Union européenne. On découvre que les groupes d'intérêts servent d'interface entre l'individu et sa société et qu'un fort courant de personnalisation modifie le tissu sociétal : apparition des niches, des portails thématiques et des micromarchés à valeur ajoutée.

Les groupes sont un relais entre le citoyen et l'État où s'exprime la solidarité, base du développement durable. Pour les groupes de citoyens, la réponse réside dans le développement de réseaux collaboratifs où ils peuvent échanger leurs vues et collaborer à leur développement ; un réseau qui aidera le citoyen à créer une agora publique, c'est-à-dire une nouvelle ingénierie de l'être ensemble. » (Dumais, 2004a)



Libre-opinion: Quel e-gouvernement?

Michel Cartier

Professeur au département des communication de l'Université du Québec à Montréal

Le Devoir, édition du mardi 9 mars 2004

On discute abondamment ces jours-ci de e-gouvernement en ignorant qu'on parle en fait de trois concepts différents: la e-administration, le e-gouvernement et la e-démocratie. Ce sont là trois degrés d'implication des citoyens dans les décisions qui les concernent et qui doivent s'articuler dans un plan de société que le gouvernement prépare en ce moment. Ce plan doit intégrer les acteurs et les ressources dans un espace-temps défini, le Québec d'ici 2005; un tel plan redéfinira les rapports de la société à l'État.

Ce type d'administration utilise les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) afin d'offrir aux citoyens des services interactifs en prétendant que cela coûtera moins cher. Le mythe de ce modèle : un processus qui épargne aux citoyens bien des tracasseries administratives. Ce mythe se développe autour de l'aspect transactionnel du système utilisé. C'est le courant de la simple «réingénierie» gouvernementale, des télé-votes, du télé-renouvellement des permis, etc., où le citoyen n'est qu'un simple client.

Les défis du Québec : créer une administration qui intégrerait les activités des 26 ministères (qui fonctionnent en silo) et les interfaces adaptées aux cultures des utilisateurs de ces services. À ce jour, ce modèle a connu plusieurs échecs : GIREs, santé, éducation, etc.

E-gouvernement

Un gouvernement en ligne gère les affaires de l'État en demandant l'avis des citoyens. Il le fait grâce à des campagnes d'information ou des opérations de consultation (à propos du prochain budget du ministre Yves Séguin, par exemple). C'est un gouvernement qui se veut «à l'écoute des gens», des électeurs en fait, mais qui, à cause de son approche communicationnelle descendante (top-down), décide seul en dernier ressort.

Le mythe de ce modèle : on met tous les services à la disposition de tous les citoyens partout où ils se trouvent. Ce mythe se construit autour de la notion de participation, mais les avis demandés sont surtout destinés à améliorer les relations gouvernants-gouvernés. C'est le courant actuel des sociétés ingénieuses (smart societies), des electronic town meetings, etc.

Les défis au Québec : un tel plan ne peut être développé à partir d'un calendrier de 24 mois, c'est-à-dire entre deux élections, et d'un réseau de communication inégalement distribué, c'est-à-dire favorisant les grandes villes au détriment des régions. Cela exige la création d'un plan d'ensemble à plus long terme, associant peut-être les secteurs public et privé, mais dont l'architecte principal demeure le gouvernement, celui-ci ayant été élu dans ce dessein.

E-démocratie

L'être humain vit dans une démocratie quand tous les citoyens tracent eux-mêmes les contours de leur avenir en participant aux décisions qui les touchent.

Le mythe de ce modèle : c'est un projet réfléchi collectivement, capable de développer une société en harmonie avec elle-même, grâce à l'échange de données devenant connaissances (d'où l'importance grandissante d'Internet). Ce mythe est construit autour d'un dialogue qui permettrait aux participants de s'approprier socialement un territoire; il doit donc utiliser une approche décentralisatrice. C'est le mouvement actuel de la gouverne locale, de la démocratie participative, de l'économie solidaire, des community networks, des smart mobs, des meetup et des moveon.

Les défis au Québec : la démocratie peut difficilement s'épanouir dans un monde où le profit est la seule mesure et où la télévision et la publicité sont contrôlées par les mêmes forces des marchés qui isolent l'être humain, l'empêchant d'entreprendre des activités collectives. L'atomisation actuelle du tissu social par les médias est anti-démocratique. Au Québec, la démocratie devra se développer par le truchement de groupes de toutes sortes (collectivités, communautés, villes, quartiers, régions) qui servent d'interface entre les citoyens et l'État. Ces lieux de conscientisation et d'influence de l'opinion publique empêchent les gens de devenir une majorité silencieuse.

Des mythes tenaces

Perdus dans nos batailles quotidiennes, nous nous apercevons peu que ces trois mythes ont existé, sous différents noms, depuis fort longtemps :

- années 50 : la cybernétique et la machine à gouverner (Norbert Wiener);
- années 70 : les réseaux locaux et la télé démocratie (Amitai Etzioni et Benjamin Barker);
- années 90 : l'Internet et la cyberdémocratie (Alvin Toffler et Howard Reingold).

Lors de la naissance du télégraphe, de la radio et de la télévision, on a imaginé que ces NTIC mettraient tout le savoir à la portée de tous les citoyens et réorganiseraient ainsi l'espace démocratique. Il n'en fut rien par le passé, mais aujourd'hui, qu'en est-il ? [...] Internet servira-t-il de nouvelle pensée magique pour les décideurs ou deviendra-t-il une locomotive pour la transformation de l'État ? [...]

Le développement du Québec 2005 pourrait connaître un échec s'il ne tenait pas compte de la combinaison de trois facteurs : la marginalité des citoyens, l'absence du palier essentiel au développement des consensus (groupes, quartiers, régions) et le peu de transparence actuelle du jeu politique.

Il faut donc cerner les bonnes questions à la base du nouveau type de gouvernement et de l'utilisation des NTIC :

- Quel pourrait être le coût de la non-participation des citoyens ?
- Quels seront les efforts requis en éducation pour harmoniser nos efforts ?
- De quoi sera constitué le Québec multiculturel et multigénérationnel après 2005 ?

Gouvernement en ligne: Les Québécois sont prêts

Lise Fournier

Le Soleil mardi 21 juin 2005

François Gautrin a la tâche de cibler les besoins

Entrevue - Les Québécois sont-ils prêts pour le gouvernement en ligne, ont-ils le goût d'aller fouiner dans le Web, de s'y documenter, d'effectuer des transactions, de voter ? Dans un sondage Netgouv mené par le Cefrio - un organisme voué aux technologies de l'information - , 40 % des Québécois ont dit avoir visité un ministère au cours de la dernière année, 85 % d'entre eux avaient fait un changement d'adresse électronique, un renouvellement de permis ou un envoi de formulaires. Et 50 % ont même exprimé le désir de pouvoir voter à partir de chez eux . Des pourcentages qui sont en augmentation depuis quatre ans.

Une tendance forte que le gouvernement Charest a accélérée, ces deux dernières années, en nommant un ministre du gouvernement en ligne. Le député de Verdun, Henri-François Gautrin, est devenu l'homme du Net : celui qui doit comprendre les besoins des citoyens et les accorder aux technologies que l'État est en train d'implanter. Né à Béthune en France, M. Gautrin est arrivé au Québec à l'âge de 14 ans où il a complété ses études au collège français Stanislas avant d'entrer à l'Université de Montréal en génie physique.

"Ma carrière scientifique m'a bien préparé à occuper ce poste-là, a-t-il déclaré en entrevue au SOLEIL. C'est quelque chose qui entraine dans mes cordes. Malgré tout, la mission demeure difficile parce que derrière les ordinateurs, les connexions haute vitesse et les logiciels, il y a des humains."

Physicien de formation, M. Gautrin dit comprendre la complexité du gouvernement en ligne, ses impacts sur les travailleurs de la fonction publique et sur les relations nouvelles du citoyen avec l'État. Il sait aussi que certains n'auront jamais la piqûre du Net. "Ces personnes-là, dit-il, nous devons toujours les respecter et continuer de les servir par d'autres canaux."

Mais y a-t-il réellement des avantages à être un État branché ? "Avec la mondialisation de l'économie et du savoir, l'information est devenue le nerf de la guerre, souligne M. Gautrin. Nous n'avons pas le choix de suivre la parade pour rester dans le peloton des pays industrialisés. À titre comparatif, pourriez-vous imaginer une société qui aurait boudé le téléphone dans les années 40 ? C'est la même chose avec le Web. Si vous n'embarquez pas dans le bateau, vous risquez de vous "tiermondialiser". Quelles entreprises voudront s'installer au Québec, s'il n'y a pas d'Internet, pas de services haute vitesse, pas d'avancées technologiques ? questionne M. Gautrin.

"Même qu'au Canada, le Québec n'est pas un leader. Nous nous situons au centre de l'échiquier, d'où la nécessité de maintenir nos acquis, mais sans mettre plus d'argent, prévient M. Gautrin. Il faut réorganiser nos budgets, dit-il, optimiser nos performances." Québec consacre un milliard \$ par année au déploiement du gouvernement électronique, dont 500 millions \$ servent à maintenir l'infrastructure à jour. "Et à faire travailler des PME", insiste le ministre.

Le Centre national des nouvelles technologies du Québec et la cité Multimédia de Montréal ont été créés, il y a huit ans, pour favoriser l'émergence d'entreprises des technos. "Aujourd'hui notre objectif, dit-il, c'est de mobiliser cet extraordinaire potentiel, d'utiliser l'expertise de ces petites et moyennes entreprises que nous avons aidées à démarrer. Et grâce aux contrats de services du gouvernement en ligne, elles pourront grandir, embaucher des jeunes, exporter leur savoir."



Au cours de la dernière année, les ministères et organismes ont mis de l'avant quelque 70 projets de services en ligne visant à servir les citoyens, les entreprises et la démocratie.

Un des sites les plus médiatisés est sans contredit le portail aux entreprises lancé l'été dernier. Il a été conçu pour simplifier les rapports des gens d'affaires avec l'État. Dorénavant une personne qui veut démarrer une compagnie n'a plus à lire 440 documents et à joindre 12 ministères, l'ensemble du processus tient en six ou sept pages électroniques.

“À ce stade-ci, nos portails sont avant tout informatifs, admet M. Gautrin, mais on voudrait qu'ils deviennent transactionnels à l'exemple du ministère du Revenu où deux millions de déclarations d'impôt ont transité par Clic Revenu entre mars et avril. Or une fois bien rodé, le système en ligne pourra émettre un certificat de naissance ou un dossier médical grâce à votre numéro d'identifiant (NIP électronique personnel).

“Le modèle que j'envisage, explique le ministre, ce serait de donner à chaque citoyen un coffre-fort virtuel. Mais attention, les banques de données du gouvernement resteraient hermétiques et sous haute protection. Si on finit par régler le problème de l'identifiant, dit-il, les citoyens pourront sauver du temps et de l'argent.” Par exemple, un étudiant qui fait une demande de prêts et bourses pourra aller chercher son dossier scolaire, sa déclaration de revenus, celle de ses parents par le Net plutôt que de loger des dizaines d'appels, de courrir des papiers, etc.

En attendant, d'autres initiatives sont en train de conquérir les internautes, à commencer par le changement d'adresse électronique. L'an dernier, près de 200 000 Québécois l'ont utilisé. Et leur nombre risque de doubler en 2005-2006.

Un des sujets qui passionnent Henri-François Gautrin, c'est la démocratie en ligne. Selon lui, l'Internet peut être un canal efficace pour interpeller les élus, ouvrir des débats. “Mais reste à trouver la bonne formule, dit-il. Personnellement, je refuse toute vision soviétique de la démocratie où le gouvernement contrôle le débat et la consultation. Il nous faut des forums de discussions totalement indépendants du pouvoir dans lesquels les citoyens pourront s'exprimer librement. Actuellement, il y a des pétitions, des mémoires des groupes de pression qui circulent dans le Net, mais rien pour le citoyen ordinaire. D'où l'importance d'avoir des journalistes qui éclairent la population sur les sujets de l'heure. Selon lui, les médias sont là pour appuyer la démocratie en ligne. Leur mission consiste à lancer des débats, à expliquer les enjeux, à donner la parole.”

Mais qui dit démocratie en ligne dit aussi vote électronique. Ce dont rêve une majorité d'électeurs. Toutefois, ce n'est pas pour demain, à cause du problème d'identifiant, avertit M. Gautrin. Tant que ça ne sera pas résolu, aucune expérience n'est possible. On a vu trop de ratés aux États-Unis et dans la plupart des pays qui l'ont essayé. Actuellement, certaines municipalités utilisent les machines à voter mais les gens doivent se rendre sur place. Un des problèmes du vote dans le Web, c'est le transfert des informations des pôles vers les lieux de comptage.

Même s'il est lui-même un scientifique, M. Gautrin croit que la créativité des individus ne relève pas des maths, de la physique ou d'une matière quelconque. Il y a très peu de distance entre la poésie, la peinture et les sciences, dit-il. On a des langages différents, mais c'est tout. Dans les deux cas, on retrouve des gens curieux, sensibles qui appréhendent le monde différemment. Personnellement, je crois que la force d'une société comme la nôtre, c'est sa matière grise. Et que ce qui pourra la sauver, c'est l'originalité, l'innovation et la capacité d'adapter les nouvelles technologies à nos besoins.



Non au vote high-tech

Jean-François Lisée

L'actualité, 15 mai 2004

Scrutin électronique, par ordinateur, en ligne... On multiplie les gadgets pour inciter les électeurs à voter. C'est une erreur!

Quand Ronald Reagan et Mikhaïl Gorbatchev ont demandé des copies de l'entente sur le désarmement qu'ils venaient de négocier, en 1986, les experts américains ne pouvaient trouver, dans la résidence de Reykjavík où se déroulait le sommet, le moindre ordinateur, photocopieur ou imprimante. Un adjoint de Gorbatchev sortit de sa mallette des pages blanches et trois feuilles de papier carbone en disant: "Ceci démontre la supériorité de la technologie soviétique."

L'anecdote m'est revenue lorsque mon vote aux dernières élections municipales fut enregistré par un lecteur optique plutôt que compté par un être vivant, soumis à la surveillance de scrutateurs de chacun des partis. Le lecteur optique m'a mis de méchante humeur. Sans lui, la mécanique de la démocratie est immédiatement compréhensible: on met sa marque sur un bout de papier, les papiers sont dans une boîte, on les sort et on les compte en ne perdant jamais la boîte de vue. Si on se trompe, on recompte. Si on n'est pas d'accord, un juge recompte.

"Quelqu'un peut-il m'expliquer pourquoi l'ordinateur électoral de la section 216 donne un résultat de moins 16 022 votes pour Al Gore?" demande un programmeur d'une entreprise américaine de vote électronique dans une note de service récemment rendue publique.

Depuis deux ans, un nombre croissant d'Américains votent électroniquement. Et ils s'interrogent sur le résultat. En Floride, plus tôt cette année, 10 000 personnes ont ainsi inscrit leur choix. Le gagnant n'avait que 12 voix de majorité. Étrange, l'ordinateur indique que 134 personnes ont actionné l'engin sans inscrire de vote. Pourrions-nous recompter? Impossible. Voir un relevé écrit des votes? La machine n'en produit pas. Examiner le logiciel? Il est couvert par le secret commercial.

Le magazine Fortune a désigné le vote électronique "pire technologie de l'année", diagnostic qu'ont aussi posé 1 600 spécialistes. Le doute est maintenant permis sur les résultats de plusieurs élections de 2002, où le résultat électoral fut très différent de ce que prévoyaient les sondages et la tendance historique. Bizarrement, ces variations ont toutes bénéficié à des républicains.

Rien ne démontre qu'une fraude a eu lieu, mais des études commandées par deux États attestent de la facilité avec laquelle on peut contourner les mesures de sécurité des engins, y compris à distance.

En Europe (et à Toronto), des expériences de vote électronique vont bon train, et certains proposent de permettre le vote par Internet, de chez soi. L'objectif est louable: endiguer la baisse de participation électorale. Des études, entre autres une toute récente de la Chaire de recherche du Canada en études électorales (Université de Montréal), démontrent que la chute de participation est surtout attribuable à une désaffection des jeunes. Puisqu'ils ne viennent pas au bureau de vote, pourquoi ne pas transformer les ordinateurs, dont ils sont friands, en machines à voter?

proposent d'aucuns. Pourquoi ne pas installer aussi des machines à voter, les jours d'élection, dans les centres commerciaux? J'achète un burger, je loue une vidéo, je change de gouvernement. Avec un électorat de plus en plus mobile, on assiste aussi à la multiplication des votes par courrier et par procuration.

Ces évolutions sont catastrophiques. Banaliser le vote, c'est lui enlever de la valeur. Qui voudrait se marier si on pouvait le faire au guichet automatique? Il faut au contraire mieux souligner la cérémonie, le rite du vote, qui doit rester une activité complètement effectuée par des humains (dont la méthode de comptage, selon le MIT, est la plus fiable). Sauf pour ceux qui ne peuvent se mouvoir, il doit nécessiter un déplacement à un lieu commun, un peu officiel.

On devrait donner au rite un peu de panache. En France, lorsque le bulletin tombe dans l'urne, le scrutateur crie: "A voté!" On pourrait donner un insigne portant cette attestation. L'électeur pourrait en retour bénéficier d'une demi-journée de congé. Henry Milner démontre dans son livre *La compétence civique* que la participation au vote augmente avec la lecture. La solution coule de source: qu'on donne à chaque électeur de moins de 30 ans un bon échangeable contre un abonnement d'un an à un quotidien d'information générale. Ou, pourquoi pas, à un magazine.

Jean-François Lisée est directeur exécutif du Centre d'études et de recherches internationales de l'Université de Montréal et responsable de PolitiquesSociales.net.

Consultations en ligne

Références

Cartier, Michel (2004). Libre-opinion: Quel e-gouvernement? *Le Devoir*, 9 mars 2004.

Dumais, Michel (2004). Technologie: Gouvernement en ligne, une occasion à saisir. *Le Devoir*, 1er mars 2004.

Fournier, Lise (2005). Gouvernement en ligne: Les Québécois sont prêts. *Le Soleil* mardi 21 juin 2005. Disponible en ligne : <http://www.vigile.net/05-6/democratie-1.html>

Lisée, Jean-François (2004). Non au vote high-tech. *L'actualité*, 15 mai 2004. Disponible en ligne : <http://www.vigile.net/ds-lisee/docs/04-5-15-votehightech.html>