





## AVANT-PROPOS

---

L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP a eu comme mandat de réaliser une analyse sommaire de bornes interactives au sein de six Administrations de l'OCDE.

Les travaux ont été supervisés par M<sup>mes</sup> Estelle Mongbé et Dolorès Grossemey, agentes de recherche. Elles ont été assistées par M<sup>me</sup> Isabel Sobral, assistante de recherche et M. Gérard Mongbé, assistant de recherche. M<sup>mes</sup> Patricia Caron et Catherine Nicole ont procédé à la révision linguistique du rapport et M<sup>mes</sup> Chantal Lafrenière et Isabelle Delage en ont effectué la mise en page.

Jacques Auger, Ph. D.  
Professeur associé  
Coordonnateur à la recherche commanditée  
L'Observatoire de l'administration publique – ENAP  
[jacques.auger@enap.ca](mailto:jacques.auger@enap.ca)



## TABLE DES MATIÈRES

---

AVANT-PROPOS .....	I
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES .....	V
AUSTRALIE .....	3
CANADA .....	19
ESPAGNE.....	33
ONTARIO.....	49
PORTUGAL .....	65
SINGAPOUR .....	79
TABLEAU SYNTHÈSE .....	97



## LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

### AUSTRALIE

AGIMO	<i>Australian Government Information Management Office</i>
DEWR	<i>Department of Employment and Workplace Relations</i>
M/O	Ministère et/ou organisme
TI	Technologies de l'information

### CANADA

RHDSC	Ressources humaines et Développement Social Canada
TI	Technologies de l'information

### ESPAGNE

UE	Union européenne
----	------------------

### ONTARIO

EBO	Entreprises branchées sur l'Ontario
ISE	Impôt - santé pour les employeurs
MTO	Ministère des Transports de l'Ontario
TPS/TVH	Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée

### PORTUGAL

APE	Administration publique électronique
Infocid	<i>Inter-departmental System for Citizen's Information</i>
M/O	Ministères et organismes
SIBS	Société Interbancaire de Services

## SINGAPOUR

IDA *Infocomm Development Authority of Singapore*

TI Technologies de l'information

M/O Ministère et/ou organisme

S.A.M. *Self-Service Automated Machine*

## ABRÉVIATION

M\$ Million de dollars

\$ A Dollar australien

\$ CA Dollar canadien





AUSTRALIE



## 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

### 1.1 Vision gouvernementale en matière de prestation de services gouvernementaux

À partir des années 1990, le gouvernement australien a commencé à réaliser que le recours aux technologies de l'information (TI) pour la prestation de services gouvernementaux pouvait procurer des avantages économiques, politiques et sociaux. Ainsi, en décembre 1997, le gouvernement avait notamment annoncé son intention d'offrir dès l'année 2001, l'ensemble des services gouvernementaux via Internet<sup>1</sup>. Cette annonce était faite dans un contexte où chaque ministère et/ou organisme (M/O) définissait sa politique de prestation de services aux citoyens.

La première tentative gouvernementale vers une certaine coordination des diverses approches ministérielles a d'abord été réalisée à travers l'adoption d'une stratégie nationale (*Strategic Framework for the Information Economy*) en décembre 1998 qui définissait les priorités du gouvernement en matière d'utilisation des TI<sup>2</sup>.

Une autre stratégie a ensuite été élaborée (*Government Online*, avril 2000) pour préciser l'approche gouvernementale qui était d'offrir des services en ligne aux citoyens, aux entreprises et à tout le secteur public<sup>3</sup>. La mise en œuvre de *Government Online* a été un succès puisqu'en 2001, le gouvernement avait atteint son objectif d'offrir l'ensemble de ses services par le biais d'Internet, ce qui plaçait l'Australie, selon *Accenture*, en 4<sup>e</sup> position comme leader mondial en matière de prestation électronique de services<sup>4</sup>.

En 2002, le gouvernement a franchi un nouveau pas en adoptant la stratégie *Better Services, Better Government* (2002-2004) qui mettait l'accent sur une utilisation plus intégrée des diverses TI au sein du gouvernement<sup>5</sup>.

En 2006, la vision gouvernementale en matière de prestation de services définie dans l'actuelle stratégie (*Responsive Government - A New Service Agenda*) est toujours celle d'une prestation intégrée, multimodale et axée sur les besoins de l'utilisateur<sup>6</sup>. Toutefois, le gouvernement affirme de façon plus claire sa volonté de faire des TI les modes privilégiés de prestation de services dans l'ensemble de l'Australie et d'adopter une approche plus coordonnée en favorisant la

<sup>1</sup> Prime Minister of Australia, "Investing for Growth" address by the Prime Minister the Hon John Howard MP, <http://www.pm.gov.au/news/speeches/1997/industry.htm>

<sup>2</sup> Department of Finance and Administration, *Government Online: The Commonwealth Government's Strategy April 2000*, <http://www.agimo.gov.au/publications/2000/04/govonline#INTRODUCTION>

<sup>3</sup> Department of Finance and Administration, *Government Online: The Commonwealth Government's Strategy April 2000*, <http://www.agimo.gov.au/publications/2000/04/govonline#INTRODUCTION>

<sup>4</sup> Accenture, *eGovernment Leadership – Realizing the Vision*, p. 39, [http://www.accenture.com/global/services/by\\_industry/government/egovernmentvision.htm](http://www.accenture.com/global/services/by_industry/government/egovernmentvision.htm)

<sup>5</sup> Department of Finance and Administration, *Better services, Better Government*, <http://www.agimo.gov.au/publications/2002/11/bsbg>

<sup>6</sup> Department of Finance and Administration, *2006 e-Government Strategy: Responsive Government – A New Service Agenda*, [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/march/introduction\\_to\\_responsive\\_government](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/march/introduction_to_responsive_government)

collaboration et la coopération entre les divers paliers de gouvernement<sup>7</sup>. La date butoir de réalisation de cette vision gouvernementale est l'année 2010.

C'est dans ce contexte que des initiatives de gouvernement en ligne ont été implantées aux niveaux fédéral, régional ou interjuridictionnel dont certaines consistent en l'installation de bornes interactives.

La présente étude porte essentiellement sur *Jobsearch*, une initiative qui concerne notamment l'utilisation de bornes interactives pour la prestation de services dans le domaine de l'emploi sur la base d'un partenariat entre le ministère du Travail et de l'Emploi (*Department of Employment and Workplace Relations* – DEWR), IBM, Centrelink<sup>8</sup> et d'autres M/O.

## 1.2 Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux

L'Administration australienne a développé plusieurs modes de prestation de services (téléphone, Internet, service en personne, poste, messagerie vocale, bornes interactives, etc.) pour répondre aux besoins de l'ensemble des citoyens. Une étude publiée en juillet 2006 par l'*Australian Government Information Management Office* (AGIMO<sup>9</sup>) fournit de l'information très intéressante sur les habitudes et les préférences des Australiens en ce qui concerne divers modes de prestation de services gouvernementaux<sup>10</sup>.

Cette récente étude effectuée par l'AGIMO indique notamment qu'en 2006 :

- 43 % (46 % en 2004-2005) des répondants ont eu recours aux services en personne mais que seulement 25 % (33 % en 2004-2005) d'entre eux définissent ses services comme étant leur mode préféré de prestation de services;
- 25 % (19 % en 2004-2005) des répondants ont utilisé Internet pour obtenir des services gouvernementaux alors que 33 % (31 % 2004-2005) définissent Internet comme étant leur mode préféré de prestation de services;
- 28 % des répondants ont eu recours au téléphone alors que 33 % le désignent comme leur mode préféré. Ces données étaient différentes en 2004-2005 où tous ceux qui préféraient le téléphone l'utilisaient pour interagir avec le gouvernement; 10 % des répondants ont utilisé les services postaux même si seulement 3 % les considèrent comme leur mode préféré de prestation de services. Ces chiffres sont identiques à ceux de 2004-2005. L'analyse de ces chiffres conduit aux constats suivants :
- Même si le service en personne demeure le mode de prestation le plus utilisé en 2006, son taux d'utilisation est en baisse. Par contre, Internet est le mode de prestation dont le taux d'utilisation a connu l'augmentation la plus significative de 2004 à 2006. Le taux d'utilisation du téléphone est demeuré stable;

<sup>7</sup> Accenture, *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, p. 64, [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FINAL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FINAL2.pdf)

<sup>8</sup> Centrelink est l'agence responsable du guichet unique de prestation de services sociaux du gouvernement fédéral australien.

<sup>9</sup> L'AGIMO est responsable de la promotion et de la coordination de l'utilisation des TI pour la prestation de services et de programmes gouvernementaux.

<sup>10</sup> Department of Finance and Administration, *Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services – 2006*, [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)

- Le téléphone est actuellement le mode pour lequel les Australiens expriment la plus grande préférence alors qu'en 2004-2005, les services en personne étaient privilégiés. Dans le même temps, le taux de préférence pour Internet a augmenté;
- La tendance qui se dessine est donc en faveur des modes électroniques de prestation de services.

Les différents modes de prestation de services gouvernementaux sont brièvement décrits ci-dessous.

### ■ Portail Internet

Le portail Internet du gouvernement fédéral [australia.gov.au](http://australia.gov.au) a été lancé à l'initiative du ministère des Finances et de l'Administration. Il est géré par l'AGIMO qui est responsable de la promotion et de la coordination de l'utilisation des TI pour la prestation de services et de programmes gouvernementaux.

Le portail Internet [australia.gov.au](http://australia.gov.au) regroupe les services en ligne en fonction des besoins des citoyens et des entreprises. Ce portail sert de passerelle vers l'information et les services offerts dans plus de 700 sites du gouvernement fédéral (dont Centrelink) et vers quelques sites des États et des territoires australiens. [Australia.gov.au](http://australia.gov.au) permet également d'effectuer de la recherche sur plus de cinq millions de pages Internet gouvernementales.

L'information est présentée pour les citoyens, les entreprises et porte sur l'Australie et ses services gouvernementaux. Le portail Internet offre des liens en fonction des catégories de clientèles et des domaines suivants : agriculture, affaires, culture et loisir, éducation, emplois, familles, régions, sciences, industries, jeunesse, communautés, environnement, santé, immigration et personnes âgées.

Le portail dirige l'utilisateur vers des services de niveaux informationnel, interactionnel ou transactionnel.

Tel qu'il est mentionné plus haut, Internet est le mode de prestation dont le taux d'utilisation a connu l'augmentation la plus significative de 2004 à 2006, même s'il demeure plus bas que celui des services en personne et par téléphone. L'étude de l'AGIMO (juillet 2006) souligne le fait que les utilisateurs d'Internet étaient majoritairement très satisfaits de ce mode de prestation<sup>11</sup>.

Cette étude révèle également les principales raisons évoquées par ceux qui n'avaient pas recours à Internet pour obtenir de l'information et des services gouvernementaux<sup>12</sup>. Sont cités notamment :

- le manque d'information sur les services offerts sur Internet;
- la recherche d'une interaction directe avec les gens;

<sup>11</sup> Australian Government Information Management Office, *Responsive government: A new service agenda*, p. 75, [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)

<sup>12</sup> Australian Government Information Management Office, *Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services – 2006*, p. 10, [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)

- la lenteur d'Internet dans les cas d'accès par ligne commutée (*dial-up connection*) surtout dans les zones rurales où très peu de gens bénéficient d'un accès à haute vitesse.

Une fois ces obstacles levés, il est prévu que le taux d'utilisation d'Internet augmente radicalement au cours des prochaines années d'autant plus que la plupart des utilisateurs des services par téléphone sont susceptibles d'y avoir recours<sup>13</sup>.

### ■ Services en personne

Les services en personne demeurent le mode de prestation le plus utilisé en 2006, même si son taux d'utilisation est en baisse (43 % par rapport à 46 % en 2004-2005). Le diagramme de l'annexe I donne des précisions sur la nature des services utilisés en 2006.

### ■ Centres d'appels

Les services par téléphone ont été utilisés par 28 % des répondants.

### ■ Téléphones cellulaires

Les textes *short message services* (SMS) semblent être très prônés : 12 millions de messages pour le seul mois de mai 2006 dans le cadre du service *Jobsearch*<sup>14</sup>.

### ■ Bornes interactives

Les bornes interactives offrent généralement des services propres à un domaine comme c'est le cas des bornes de *Jobsearch* du DEWR qui sont spécialisées dans les services de recherche d'emploi.

## 2 IMPLANTATION DES BORNES INTERACTIVES

*Jobsearch* est un service de recherche d'emploi et de recrutement mis en place par le DEWR en 1996. Accessible notamment par Internet et par téléphone, il est également mis à la disposition des citoyens par le biais de bornes interactives.

On compte 3 000 bornes interactives installées dans près de 920 entreprises membres du réseau *Job Network*, dans 320 centres de service à la clientèle de Centrelink et dans quelques centres

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 74. Voir également : Australian IT, *Users turn to e-service*,

<http://australianit.news.com.au/articles/0,7204,19869689%5E15441%5E15441%5E15441%5E15306-15319,00.html>

<sup>14</sup> Department of Employment and Workplace Relations, *Australia's innovative contracted employment services*, p. 19,

[http://www.workforceinnovations.org/speaker\\_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf](http://www.workforceinnovations.org/speaker_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf)

communautaires (chiffres de 2004<sup>15</sup>) qui offrent le service *Jobsearch*. Ces bornes sont installées sur la base d'une entente avec le DEWR<sup>16</sup>.

### ■ Raisons de l'implantation

Ces bornes ont été implantées notamment pour :

- favoriser l'accès aux services offerts par *Jobsearch* à l'ensemble des citoyens et des entreprises surtout dans les régions rurales et éloignées où l'accès à Internet à haute vitesse n'est pas toujours facile;
- réduire les coûts des services d'aide à la recherche d'emploi;
- augmenter l'efficacité des programmes d'aide.

### ■ Modalités d'implantation

L'implantation des bornes interactives de *Jobsearch* s'est effectuée de la manière suivante :

- en 1995, le DEWR et IBM ont signé une entente pour la mise en œuvre d'un projet pilote de bornes interactives à écran tactile destinées à fournir de l'information sur les offres d'emploi. En collaboration avec le DEWR, IBM a conçu le programme informatique *Automated Job Search*<sup>17</sup> et a installé des bornes interactives dans les centres d'un groupe pilote de services de recherche d'emploi du Commonwealth (*Commonwealth Employment Service*);
- ces bornes se sont avérées beaucoup plus efficaces que les tableaux d'affichage traditionnels qui ne reflétaient pas la situation en temps réel. Le constat fait après six mois d'essai est que le taux de fréquentation des centres de recherche des *Commonwealth Employment Service* qui disposaient de bornes interactives était largement supérieur à celui des centres qui n'en n'étaient pas dotés<sup>18</sup>;
- en avril 1996, après le succès du projet pilote, des bornes interactives à écran tactile ont été implantées dans tous les *Commonwealth Employment Service* d'Australie puis dans les centres de service à la clientèle de Centrelink;
- à partir de 2003, les premières bornes interactives ont progressivement été remplacées par une nouvelle vague de terminaux dotés de la technologie sans fil de *Cisco Systems*<sup>19</sup> qui permet de réduire les coûts d'infrastructure<sup>20</sup>;

<sup>15</sup> Department of Employment and Workplace Relations, *Australian JobSearch*, p. 20, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/Other/UNPAN022290.pdf> Voir également : Cisco System, *Australian Department of Employment and Workplace Relations, with IBM, deploys the largest Cisco wireless network in Australia*, [http://newsroom.cisco.com/dlls/global/asiapac/news/2004/pr\\_03-02.html](http://newsroom.cisco.com/dlls/global/asiapac/news/2004/pr_03-02.html)

<sup>16</sup> Gouvernement de l'Australie, *Appendices : Statement of Requirements – Exposure Draft of Employment and Related Services Chapter 11*, [http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/C4DC266D-3B83-44A1-AAA2-3B78E92B68AD/0/ExposureDraft\\_AppendicesRTF250805.rtf](http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/C4DC266D-3B83-44A1-AAA2-3B78E92B68AD/0/ExposureDraft_AppendicesRTF250805.rtf)

<sup>17</sup> International Federation of Information Processing, *Technical Exhibition*, <http://www.acs.org.au/ifip96/xib.html>

<sup>18</sup> IBM, *DEWR rolls out extended employment services with IBM technology*, p. 3, [http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/69846c4628cc407c852565fe006d8263/9dc3902782cbf14387256efd0043c5f4/\\$FILE/Customer%20Ref%20GOVT%20SOCIAL%20SVCS%20Dept%20of%20Workplace%20Relations%2082304.pdf](http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/69846c4628cc407c852565fe006d8263/9dc3902782cbf14387256efd0043c5f4/$FILE/Customer%20Ref%20GOVT%20SOCIAL%20SVCS%20Dept%20of%20Workplace%20Relations%2082304.pdf)

<sup>19</sup> Cisco System, *Australian Department of Employment and Workplace Relations, with IBM, deploys the largest Cisco wireless network in Australia*, [http://newsroom.cisco.com/dlls/global/asiapac/news/2004/pr\\_03-02.html](http://newsroom.cisco.com/dlls/global/asiapac/news/2004/pr_03-02.html)

<sup>20</sup> IBM, *DEWR rolls out extended employment services with IBM technology*, p. 2, <http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/69846c4628cc407c852565fe006d8263/9dc3902782cbf14387256efd0043>

- on estime que le retour sur investissement était de 31 M\$ A avant la fin de la première année en raison des gains en efficacité interne et en raison de l'accroissement de la flexibilité des prestations de services. Il avait atteint 50 \$ A après 18 mois<sup>21</sup>.

#### ■ Type de clientèle

- Chercheurs d'emploi : citoyens;
- Employeurs : entreprises et M/O gouvernementaux.

#### ■ Accompagnement

Dans les centres de service à la clientèle de Centrelink les clients ont accès à des téléphones dédiés à *Jobsearch* ainsi qu'à des guides, des prospectus et des brochures<sup>22</sup>.

### 3 DESCRIPTION DES TERMINAUX LIBRE-SERVICE

Tel qu'il est mentionné dans la section précédente, l'implantation d'un nouveau réseau de terminaux dotés de la technologie sans fil de *Cisco Systems* a commencé en 2003. L'objectif était de réduire les coûts d'opération et de créer un environnement Web plus flexible pour les chercheurs d'emploi à l'échelle nationale à travers le portail *Job Search Express*. En mars 2004, le DEWR avait déployé, avec l'aide d'IBM, le plus grand réseau sans fil local sécurisé en Australie reliant environ 3 000 terminaux interactifs.

De type *pathfinder*, les terminaux permettent l'utilisation en position debout ou assise, sont accessibles aux usagers en fauteuil roulant, sont dotés d'un moniteur 15 TFT LCD et offrent la possibilité d'utiliser à la fois un écran tactile et un clavier. Les terminaux sont reliés à des imprimantes offrant l'impression de curriculum vitae en format A4<sup>23</sup>.

Chaque terminal est branché sur le réseau du DEWR à une vitesse de plus de 802,11 mégabits par seconde par une technologie sans fil qui est plus économique à installer et à entretenir que le réseau par câble. Afin de procurer un même degré de sécurité et de fiabilité qu'un réseau local par câble, IBM et le DEWR ont eu recours au SAFE Blueprint de Cisco qui offre une sécurité multi niveaux (VPN, EAP, TKIP, cryptage, pare-feu, IP, 3DES, etc.). Chaque bureau est connecté à un *backbone* de type *Telstra Private IP* par un routeur *Cisco 1721*. Le centre de données utilise également les pare-feu *Cisco PIS*, *Cisco VPN 300* et les logiciels de sécurité *Cisco Secure Access Control Server Cisco*<sup>24</sup>.

---

[c5f4/\\$FILE/Customer%20Ref%20GOVT%20SOCIAL%20SVCS%20Dept%20of%20Workplace%20Relations%2082304.pdf](#)

<sup>21</sup> *Ibid.*, p. 3

<sup>22</sup> Department of Human Services, *Individuals*, <http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/ea3b9a1335df87bcca2569890008040e/472c91d636ee401dca256f01001b643e!OpenDocument&Highlight=2.jobsearch>

<sup>23</sup> Department of Employment and Workplace Relations, *Australia's innovative contracted employment services*, p. 20,

[http://www.workforceinnovations.org/speaker\\_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf](http://www.workforceinnovations.org/speaker_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf)

<sup>24</sup> Kiosk Marketplace, *Australia to deploy 3 000 wireless job-search kiosks*, <http://www.kioskmarketplace.com/article.php?id=13401>



Il est possible de choisir un identifiant JSID (*Job Seeker Identification Number*) et un mot de passe afin de s'enregistrer gratuitement en tant qu'utilisateur dans la banque de données de *Jobsearch*<sup>25</sup>. Une photo de la borne interactive du DEWR est présentée à l'annexe II.

#### 4 SOUTIEN OFFERT À L'UTILISATEUR

Pas d'information sur le genre d'accompagnement disponible.

#### 5 SERVICES

Les bornes interactives sont des portes d'entrée vers le site Internet *Jobsearch* qui fournit un accès en temps réel à toutes les banques de données d'emplois disponibles sur toute l'étendue du territoire national et de l'information sur le marché du travail et sur les programmes de formation.

*Jobsearch* offre aux employeurs de nombreux services tels que :

- la publication gratuite des offres d'emploi sur le site de *Jobsearch*;
- l'accès à une banque de plus de 600 000 curriculum vitae;
- des fonctions d'appariement (croisement) des offres et des curriculum vitae<sup>26</sup>.

*Jobsearch* offre aux chercheurs d'emploi des services personnalisés tels que :

- des services de recherche d'emploi à travers l'Australie;
- l'élaboration de curriculum vitae électroniques;
- de l'information sur les conditions de travail, les carrières, la formation, les programmes d'assistance emploi;
- la mise à jour et impression de curriculum vitae;
- l'envoi de courriels aux employeurs.

#### 6 ÉVALUATION

L'utilisation de bornes interactives dans le cas de *Jobsearch* est une réussite. Selon l'AGIMO, des améliorations significatives de la qualité de service ont été atteintes par une plus grande accessibilité et une meilleure pénétration géographique de *Jobsearch* dans les régions rurales et éloignées d'Australie.

De plus, le retour sur investissement était de 31 M\$ A avant la fin de la première année en raison des gains en efficacité interne et en raison de l'accroissement de la flexibilité des prestations de services. Il avait atteint 50 M\$ A après 18 mois.

<sup>25</sup> Gouvernement de l'Australie, *Appendices : Statement of Requirements – Exposure Draft of Employment and Related Services Chapter 11*, [http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/C4DC266D-3B83-44A1-AAA2-3B78E92B68AD/0/ExposureDraft\\_AppendicesRTF250805.rtf](http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/C4DC266D-3B83-44A1-AAA2-3B78E92B68AD/0/ExposureDraft_AppendicesRTF250805.rtf)

<sup>26</sup> Australian JobSearch, *What is Australian JobSearch?*, <http://jobsearch.gov.au/employer/WhyRegisterEmployer.aspx>

Plusieurs études font état de nouveaux projets en voie de développement tels que<sup>27</sup> :

- l'installation de bornes interactives à écran tactile spécialisées dans la recherche d'emploi au port de Kembla et destinées à procurer une assistance immédiate aux employés récemment licenciés;
- un terminal interactif installé au *Victoria Point Shopping Centre* permettant d'accéder au site Internet de Centrelink, de trouver, mettre à jour, imprimer ou demander des renseignements personnels.

Toutefois, le recours aux bornes n'a pas toujours été un succès en Australie. L'abandon du projet de bornes *e-inclusion* en témoigne. Déployées pour offrir un large éventail de service (demande d'extrait de naissance, paiement de vignette, déclaration de changement d'adresse, permis de vendre des marchandises, information professionnelle et touristiques, etc.), elles ont été abandonnées au profit de centres d'accès à Internet<sup>28</sup>.

Aussi, on peut dire que la tendance est pour l'utilisation de bornes spécialisées plutôt que de bornes à vocation générale.

---

<sup>27</sup> The Hon Peter Costello MP Treasurer of Commonwealth of Australia, *Port Kembla Federal Assistance Package*, <http://www.treasurer.gov.au/tsr/content/pressreleases/2006/067.asp>. Voir également: Andrew Laming, *Southern Redlands Wins New Centrelink Service*, <http://www.andrewlaming.com.au/Story50.htm>

<sup>28</sup> Service pour le développement de l'administration électronique, *Étude relative aux bornes multiservices*, [http://www.adele.gouv.fr/sdae/article.php3?id\\_article=996](http://www.adele.gouv.fr/sdae/article.php3?id_article=996)

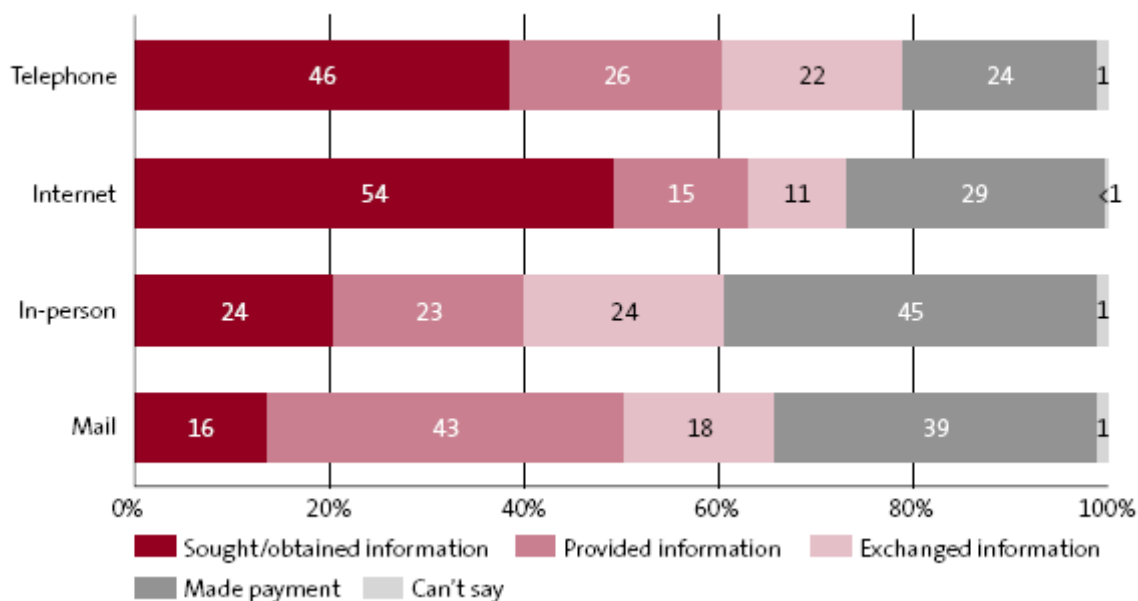
**BIBLIOGRAPHIE**

- ACCENTURE (Page consultée le 10 juillet 2006). *eGovernment Leadership – Realizing the Vision*, [en ligne], [http://www.accenture.com/global/services/by\\_industry/government/egovernmentvision.htm](http://www.accenture.com/global/services/by_industry/government/egovernmentvision.htm)
- ACCENTURE (Page consultée le 10 juillet 2006). *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, [en ligne], [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FIN\\_AL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FIN_AL2.pdf)
- ANDREW LAMING (Page consultée le 10 juillet 2006). *Southern Redlands Wins New Centrelink Service*, [en ligne], <http://www.andrewlaming.com.au/Story50.htm>
- AUSTRALIAN GOVERNMENT INFORMATION MANAGEMENT OFFICE (Page consultée le 10 juillet 2006). *Responsive Government: A new service agenda*, [en ligne], [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)
- AUSTRALIAN GOVERNMENT INFORMATION MANAGEMENT OFFICE (Page consultée le 10 juillet 2006). *Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services – 2006*, [en ligne], [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)
- AUSTRALIAN IT (Page consultée le 10 juillet 2006). *Users turn to e-service*, [en ligne], <http://australianit.news.com.au/articles/0,7204,19869689%5E15441%5E%5Enbv%5E15306-15319,00.html>
- AUSTRALIAN JOBSEARCH (Page consultée le 10 juillet 2006). *What is Australian JobSearch?*, [en ligne], <http://jobsearch.gov.au/employer/WhyRegisterEmployer.aspx>
- CISCO SYSTEM (Page consultée le 10 juillet 2006). *Australian Department of Employment and Workplace Relations, with IBM, deploys the largest Cisco wireless network in Australia*, [en ligne], [http://newsroom.cisco.com/dlls/global/asiapac/news/2004/pr\\_03-02.html](http://newsroom.cisco.com/dlls/global/asiapac/news/2004/pr_03-02.html)
- DEPARTMENT OF EMPLOYMENT AND WORKPLACE RELATIONS (Page consultée le 10 juillet 2006). *Australia's innovative contracted employment services*, [en ligne], [http://www.workforceinnovations.org/speaker\\_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf](http://www.workforceinnovations.org/speaker_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf)
- DEPARTMENT OF EMPLOYMENT AND WORKPLACE RELATIONS (Page consultée le 10 juillet 2006). *Australian JobSearch*, [en ligne], <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/Other/UNPAN022290.pdf>
- DEPARTMENT OF FINANCE AND ADMINISTRATION (Page consultée le 10 juillet 2006). *Government Online: The Commonwealth Government's Strategy April 2000*, [en ligne], <http://www.agimo.gov.au/publications/2000/04/govonline#INTRODUCTION>,

- DEPARTMENT OF FINANCE AND ADMINISTRATION (Page consultée le 10 juillet 2006), *2006 e-Government Strategy : Responsive Government - A New Service Agenda*, [en ligne], [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/march/introduction\\_to\\_responsive\\_government](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/march/introduction_to_responsive_government)
- DEPARTMENT OF FINANCE AND ADMINISTRATION (Page consultée le 10 juillet 2006). *Better services, Better Government*, [en ligne], <http://www.agimo.gov.au/publications/2002/11/bsbg>
- DEPARTMENT OF FINANCE AND ADMINISTRATION (Page consultée le 10 juillet 2006). *Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services – 2006*, [en ligne], [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)
- DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES (Page consultée le 10 juillet 2006). *Individuals*, [en ligne], <http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/ea3b9a1335df87bcca2569890008040e/472c91d636ee401dca256f01001b643e!OpenDocument&Highlight=2.jobsearch>
- GOUVERNEMENT DE L'AUSTRALIE (Page consultée le 10 juillet 2006). *Appendices : Statement of Requirements – Exposure Draft of Employment and Related Services Chapter11*, [en ligne], [http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/C4DC266D-3B83-44A1-AAA2-3B78E92B68AD/0/ExposureDraft\\_AppendicesRTF250805.rtf](http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/C4DC266D-3B83-44A1-AAA2-3B78E92B68AD/0/ExposureDraft_AppendicesRTF250805.rtf)
- IBM (Page consultée le 10 juillet 2006). *DEWR rolls out extended employment services with IBM technology*, [en ligne], [http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/69846c4628cc407c852565fe006d8263/9dc3902782cbf14387256efd0043c5f4/\\$FILE/Customer%20Ref%20GOVT%20SOCIAL%20SVCS%20Dept%20of%20Workplace%20Relations%20082304.pdf](http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/69846c4628cc407c852565fe006d8263/9dc3902782cbf14387256efd0043c5f4/$FILE/Customer%20Ref%20GOVT%20SOCIAL%20SVCS%20Dept%20of%20Workplace%20Relations%20082304.pdf)
- INTERNATIONAL FEDERATION OF INFORMATION PROCESSING (Page consultée le 10 juillet 2006). *Technical Exhibition*, [en ligne], <http://www.acs.org.au/ifip96/xib.html>
- KIOSK MARKETPLACE (Page consultée le 10 juillet 2006). *Australia to deploy 3 000 wireless job-search kiosks*, [en ligne], <http://www.kioskmarketplace.com/article.php?id=13401>
- PRIME MINISTER OF AUSTRALIA (Page consultée le 10 juillet 2006). *“Investing for Growth” adress by the Prime Minister the Hon John Howard MP*, [en ligne], <http://www.pm.gov.au/news/speeches/1997/industry.htm>
- SERVICE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE (Page consultée le 10 juillet 2006). *Étude relative aux bornes multiservices*, [en ligne], [http://www.adele.gouv.fr/sdae/article.php3?id\\_article=996](http://www.adele.gouv.fr/sdae/article.php3?id_article=996)
- THE HON PETER COSTELLO MP TREASURER OF COMMONWEALTH OF AUSTRALIA (Page consultée le 10 juillet 2006). *Port Kembla Federal Assistance Package*, [en ligne], <http://www.treasurer.gov.au/tsr/content/pressreleases/2006/067.asp>

## ANNEXE I : NATURE DES SERVICES UTILISÉS PAR MODE DE PRESTATION (2006)<sup>29</sup>

Figure 7: Type of transaction by channel of delivery



<sup>29</sup> Australian Government Information Management Office, *Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services – 2006*, p. 22, [http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians\\_use\\_of\\_and\\_satisfaction\\_with\\_e-government\\_services\\_2006](http://www.agimo.gov.au/publications/2006/july/australians_use_of_and_satisfaction_with_e-government_services_2006)



## ANNEXE II : BORNE INTERACTIVE UTILISÉE POUR LE PROGRAMME *JOBSEARCH*<sup>30</sup>



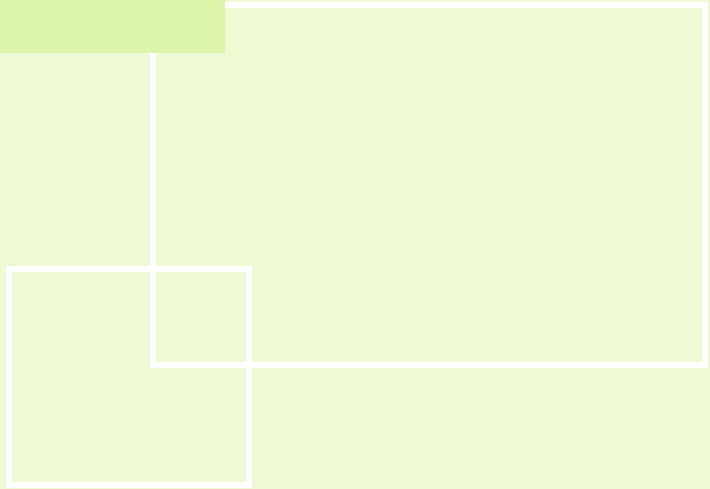
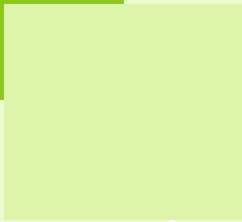
<sup>30</sup> Department of Employment and Workplace Relations, *Australia's innovative contracted employment services*, p. 20, [http://www.workforceinnovations.org/speaker\\_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf](http://www.workforceinnovations.org/speaker_docs/presentation%20for%20WI%20Conf%20US%20final%20WITH%20NOTES%20040706.pdf)







CANADA





## 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

### 1.1 Vision gouvernementale en matière de prestation de services gouvernementaux

En octobre 1999, le gouvernement fédéral canadien lance l'initiative du Gouvernement en direct qui vise à exploiter les technologies de l'information et des communications (TI) pour offrir aux citoyens une prestation de services gouvernementaux améliorée, plus rapide, fiable, commode et accessible au moyen d'Internet<sup>31</sup>.

L'initiative du Gouvernement en direct prévoit trois phases de réalisation :

- de 1999 à la fin de l'année 2000 : publier l'information en direct;
- de 2000 à 2004 : fournir les services du gouvernement du Canada par voie électronique;
- après 2004 : réaliser la prestation électronique uniforme dans l'ensemble du gouvernement<sup>32</sup>.

Grâce à l'initiative du Gouvernement en direct, le gouvernement du Canada s'avère le mieux branché au monde avec ses citoyens. En 2006, *Accenture* le classe en première position parmi les leaders mondiaux en matière de prestation de services aux citoyens<sup>33</sup>.

L'approche de prestation de services adoptée par le gouvernement canadien est axée sur les citoyens qui sont désormais périodiquement appelés à s'exprimer par rapport à leurs besoins et à leurs attentes. La consultation des citoyens se fait par le biais de sondages dont les résultats sont rapportés dans les études *Les citoyens d'abord* publiées en 1998, en 2000, en 2003 et en 2005. Ces études permettent aux gouvernements fédéral et provinciaux de déterminer les besoins et les attentes des citoyens, de fixer les priorités et d'établir les normes de service en matière de prestation de services<sup>34</sup>.

Constatant que les citoyens préfèrent effectuer les transactions simples par eux-mêmes, mais qu'ils apprécient un service personnalisé lorsqu'il s'agit de besoins plus complexes, le gouvernement diversifie ses modes de prestation de services (téléphone, poste, en personne, Internet<sup>35</sup>).

Toutefois, le recours aux modes électroniques de prestation de services est privilégié par le gouvernement, ce qui semble avoir du succès auprès des particuliers et des entreprises qui font de plus en plus appel aux services informationnels et transactionnels en direct<sup>36</sup>.

<sup>31</sup> Gouvernement du Canada, *Chronique du Gouvernement en direct*, [http://www.ged-gol.gc.ca/chron/chron01\\_f.asp](http://www.ged-gol.gc.ca/chron/chron01_f.asp)

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> Accenture, *High performance Delivered*, p. 61, [http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership\\_cust.pdf](http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership_cust.pdf)

<sup>34</sup> L'Institut des services axés sur les citoyens, *Contexte*, <http://www.iccs-isac.org/fra/ca-contexte.htm>

<sup>35</sup> *Ibid.*

Deux principes de base guident les efforts visant à mettre l'usage d'Internet au profit des citoyens canadiens, des entreprises canadiennes et des clients internationaux :

- regrouper l'information et les services en fonction des besoins et des priorités des clients et non en fonction de l'appareil gouvernemental;
- établir des partenariats entre les ministères et organismes (M/O) fédéraux et avec d'autres Administrations en vue de regrouper les services en fonction des besoins des clients et non en fonction des champs de compétence<sup>37</sup>.

Le mandat actuel de l'initiative du Gouvernement en direct doit prendre fin au terme de l'exercice financier 2005-2006. Le bilan de ce programme est positif :

- accroissement de la disponibilité des 130 services gouvernementaux les plus souvent utilisés;
- accélération des services, réduction de la complexité ou du nombre des démarches relatives aux programmes;
- économies réalisées sur les coûts pour les clients (citoyens, entreprises et clients internationaux) et pour le gouvernement.

L'objectif actuel du gouvernement canadien est de s'appuyer sur les acquis de l'initiative du Gouvernement en direct pour réaliser une transformation de l'ensemble des services offerts. Cette transformation sera favorisée par le changement de culture qui s'opère actuellement au sein des M/O. Ceux-ci comprennent mieux la nécessité d'intégrer et de rationaliser les services ainsi que l'utilité de créer des partenariats avec le secteur public et le secteur privé.

L'abandon en 2003 du programme de kiosques de recherche d'emploi mis en œuvre depuis 1995 par le ministère des Ressources humaines et Développement Social Canada (RHDSC<sup>38</sup>) et le recours à Internet pour la prestation de services offerts par ce ministère est une illustration de cette nouvelle culture d'intégration et de rationalisation.

## 1.2 Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux

La transformation de la prestation des services gouvernementaux du Canada s'opère notamment par le biais de :

- Service Canada, guichet unique créé en 2005. Il offre des services aux citoyens par le biais de plusieurs canaux : Internet, services en personne et par téléphone. Service Canada travaille en collaboration avec plusieurs autres M/O fédéraux à l'intégration des services.
- Entreprises Canada, guichet unique créé en 2004 à la suite de la fusion des Centres de services aux entreprises du Canada et du Portail des affaires. Entreprises Canada fournit aux entrepreneurs canadiens un guichet d'accès unique à des ressources documentaires qui les aident à bien planifier leurs activités et à mieux vendre les produits et services canadiens sur

---

<sup>36</sup> Gouvernement du Canada, *Annexe B – En direct, les 130 services les plus couramment utilisés*, [http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt17\\_f.asp](http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt17_f.asp)

<sup>37</sup> Gouvernement du Canada, *Gouvernement en direct*, [http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt04\\_f.asp](http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt04_f.asp)

<sup>38</sup> Anciennement Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Développement social Canada

de nouveaux marchés tant intérieurs qu'étrangers. Entreprises Canada offre ses services par Internet, par téléphone et en personne<sup>39</sup>.

Les modes de prestation utilisés par Service Canada et par Entreprises Canada sont brièvement décrits ci-dessous.

### ■ Portail Internet

- Le portail Internet [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) offre des services informationnels, interactionnels et transactionnels aux citoyens. Les services sont présentés par types de clientèle (parent, enfant, aîné, jeune, personne handicapée, nouvel arrivant au Canada, Canadien à l'étranger, Autochtone) ou par sujets (Emplois, Prestations financières, Assurance-emploi, Impôts et taxes, Formation et carrières, Cartes d'identité, Voyages et passeports, Santé, etc.).
- Le portail Internet <http://www.rcsec.org> destiné aux entrepreneurs renferme des renseignements sur les programmes, services et certains règlements des partenaires fédéraux et provinciaux. Il est continuellement mis à jour et enrichi de nouveaux documents et de liens utiles vers d'autres sites<sup>40</sup>. Il offre des services informationnels et interactionnels aux entrepreneurs. En voici quelques exemples<sup>41</sup> :
  - Système d'aide au démarrage d'une entreprise : site Internet réunissant des renseignements essentiels pour toute personne qui souhaite lancer une entreprise prospère. Ces renseignements sur le démarrage proviennent d'Entreprises Canada, des gouvernements fédéral et provinciaux, des collectivités et de nombreuses autres sources. Les renseignements sont présentés par sujet, notamment les études de marché, le financement, la fiscalité, la préparation d'un plan d'affaires, etc.;
  - Plan d'affaires interactif : il s'agit du premier logiciel destiné à la petite entreprise conçu spécialement pour Internet. Cet outil interactif en direct permet de rédiger un plan d'affaires complet pour une nouvelle entreprise ou une entreprise existante;
  - Système d'information des entreprises : base de données renfermant plus de 1 000 documents à l'attention des entrepreneurs. Y sont décrits les programmes, les services et certains règlements du gouvernement du Canada, des provinces et d'autres partenaires d'Entreprises Canada.

### ■ Services en personne

- Les services en personne destinés aux citoyens sont offerts dans les Centres Service Canada.
- Les services destinés aux entrepreneurs sont offerts dans les centres de services d'Entreprises Canada qui possèdent une collection de publications d'intérêt commercial, de répertoires et de produits commerciaux (par exemple, cédéroms et vidéocassettes). Ils permet-

<sup>39</sup> Entreprises Canada, *Rapport annuel 2004-2005*, [http://entreprisescanada.gc.ca/gol/cbec/site.nsf/vDownload/annual\\_reports/\\$file/canada\\_business\\_2004-2005\\_annual\\_report\\_fr.pdf](http://entreprisescanada.gc.ca/gol/cbec/site.nsf/vDownload/annual_reports/$file/canada_business_2004-2005_annual_report_fr.pdf)

<sup>40</sup> Gouvernement du Canada, Entreprises Canada – Service aux entrepreneurs, [http://www.cbcs.org/servlet/ContentServer?cid=1073331598499&pagename=CBSC\\_FE%2FCBSC\\_WebPage%2FAddLinktoWebPage\\_fr&c=CBSC\\_WebPage#modes](http://www.cbcs.org/servlet/ContentServer?cid=1073331598499&pagename=CBSC_FE%2FCBSC_WebPage%2FAddLinktoWebPage_fr&c=CBSC_WebPage#modes)

<sup>41</sup> *Ibid.*

tent également d'avoir accès à des bases de données externes. Les entrepreneurs peuvent consulter ces articles seuls ou demander l'aide d'un agent d'information commerciale<sup>42</sup>.

## ■ Centres d'appels

- Les citoyens disposent d'un numéro unique d'appel sans frais qui leur permet de trouver de l'information sur une gamme de services et de prestations du gouvernement fédéral ou bien d'être redirigés vers les services correspondant à leurs besoins.
- Entreprises Canada dispose de plusieurs infocentres dans lesquels des agents d'information commerciale dirigent les entrepreneurs vers les meilleures sources de renseignements ou leur indiquent les programmes et services correspondant à la situation de leur entreprise. Certains centres ont un dispositif de réponse automatique pour les questions fréquemment posées, ce qui permet d'accélérer le service. L'accès à ces services se fait par le biais d'un numéro unique d'appel gratuit.

## 2 IMPLANTATION DES BORNES INTERACTIVES

Tel qu'il est mentionné dans la section 1.1, RHDSC avait mis en place à partir de 1995 un programme de bornes interactives destinées aux chercheurs d'emploi. Ce programme a toutefois été abandonné en 2003.

### ■ Raisons de l'implantation

La principale raison de la création du programme de kiosques de recherche d'emploi est de faciliter et d'accélérer le processus de recherche d'emploi pour les citoyens.

### ■ Modalités<sup>43</sup>

- Le programme a commencé en 1995 par le biais d'un projet pilote de kiosques automatisés pour la présentation de demandes initiales de prestations d'assurance-emploi;
- En 2001, le Conseil du Trésor évaluait à environ 5 000 le nombre de kiosques de recherche d'emploi implantés par RHDSC. Environ 75 % des kiosques de RHDSC se trouvaient à l'intérieur des centres de ressources humaines du Canada, et 25 % se trouvaient à l'extérieur des installations de RHDSC, soit dans des bibliothèques municipales, des centres communautaires et des centres commerciaux.
- Un certain nombre de secteurs de RHDSC participaient à la création et à l'entretien des kiosques :
  - l'Assurance-emploi;
  - la Direction générale des programmes d'emploi;
  - les Systèmes;
  - les organisations régionales et locales.

<sup>42</sup> Gouvernement du Canada, *Entreprises Canada – Service aux entrepreneurs*, [http://www.cbsc.org/servlet/ContentServer?cid=1073331598499&pagename=CBSC\\_FE%2FCBSC\\_WebPage%2FAddLinktoWebPage\\_fr&c=CBSC\\_WebPage#modes](http://www.cbsc.org/servlet/ContentServer?cid=1073331598499&pagename=CBSC_FE%2FCBSC_WebPage%2FAddLinktoWebPage_fr&c=CBSC_WebPage#modes)

<sup>43</sup> Gouvernement du Canada, *Ressources humaines et Développement social Canada*, <http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/6583-01f/page02.shtml>

- Des tiers, tels que des responsables de bibliothèques, de centres communautaires et de centres commerciaux intervenaient également.
- La méthode de financement régional des kiosques était fondée sur le nombre de kiosques internes et externes dont la région était responsable. Certaines régions estimaient que la somme allouée à l'entretien des kiosques était insuffisante. Par exemple, dans la région de l'Ontario, l'installation de logiciels dans les kiosques avait coûté 144 000 \$, soit plus de 70 % du budget annuel de 205 000 \$ pour les installations de logiciels dans les kiosques. La méthode de financement des kiosques prévoyait deux installations de logiciels par année dans les kiosques externes. Par conséquent, il revenait à cette région de trouver à l'interne le financement nécessaire pour couvrir les coûts additionnels des installations de logiciels<sup>44</sup>.

### ■ Type de clientèle : particuliers et entreprises

En juin 1999, le nombre de sessions d'utilisation par jour ouvrable oscillait entre 40 000 et 50 000<sup>45</sup>.

## 3 DESCRIPTION DES BORNES INTERACTIVES

Les kiosques pour la recherche d'emploi sont des modules automatisés et autonomes, à écran tactile, qui permettent aux citoyens de consulter le site Internet de RHDSC, le Guichet emplois, Appli-Sys (dépôt des demandes d'assurance-emploi) et des applications qui présentent de l'information sur le marché du travail. Voir l'annexe I pour une photo de kiosque de recherche d'emploi.

## 4 SOUTIEN OFFERT À L'UTILISATEUR

Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation sur place<sup>46</sup>.

## 5 SERVICES

### ■ Services offerts aux particuliers

Les usagers avaient recours aux bornes pour avoir de l'information sur les offres d'emploi et sur le marché du travail. Les terminaux servaient également à remplir électroniquement les formulaires d'assurance-emploi au lieu de les faire manuellement et sur papier. Plus de 70 % des demandes étaient faites sur ces bornes.

<sup>44</sup> Ressources humaines et Développement social Canada, *Vérification des kiosques – Juillet 2002*, <http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/6583-01f/page04.shtml>

<sup>45</sup> Human Resources Development Canada, *Performance Report*, <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/98-99/HRDC98dpre.pdf>

<sup>46</sup> Ressources humaines et Développement social Canada, *Vérification des kiosques – Juillet 2002*, <http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/6583-01f/page05.shtml>

## ■ Services offerts aux entreprises

- Affichage d'offres d'emplois;
- Information sur le marché de l'emploi.

## 6 ÉVALUATION

En janvier 2003, le gouvernement d'Ottawa a décidé de mettre fin à son programme de kiosques pour l'emploi malgré les bonnes statistiques d'utilisation de ces bornes et malgré le rapport positif de vérification des kiosques publié par le Conseil du Trésor du Canada en juillet 2002. Les raisons invoquées par le gouvernement étaient :

- le coût élevé d'entretien des bornes;
- le fait que l'information qu'elles offraient devenait moins riche que celle accessible sur le site Internet pour l'emploi du gouvernement;
- l'existence d'ordinateurs branchés à Internet et accessibles gratuitement dans les bibliothèques publiques;
- la difficulté de les implanter dans les régions rurales, à faible densité de population et la difficulté d'accès aux gens qui ont certaines déficiences<sup>47</sup>.

---

<sup>47</sup> Élections Canada, *La technologie et le processus de vote*,  
<http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=p6&dir=vot&lang=f&textonly=false>



**BIBLIOGRAPHIE**

- ACCENTURE (Page consultée le 10 août 2006). *High performance Delivered*, [en ligne], [http://www.accenture.com/NR/rdoonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership\\_cust.pdf](http://www.accenture.com/NR/rdoonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership_cust.pdf)
- ACCENTURE (Page consultée le 10 août 2006). *High performance Delivered*, [en ligne], [http://www.accenture.com/NR/rdoonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership\\_cust.pdf](http://www.accenture.com/NR/rdoonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership_cust.pdf)
- BULLETIN – ELECTRONIQUE.COM (Page consultée le 10 août 2006). *Actualité technologique Internationale*, [en ligne], <http://www.bulletins-electroniques.com/actualites/31476.htm>
- BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Clients using kiosks in a Human Resource Centre of Canada*, [en ligne], <http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/0002pe01.html>
- E-GOVERNMENT Services (Page consultée le 8 août 2006). *Report on eKiosk, Service Development and Usage Trends*, [en ligne], <http://www.comnet-it.org/egovernment/ekiosks.pdf>
- ÉLECTIONS CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *La technologie et le processus de vote*, [en ligne], <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=p6&dir=vot&lang=f&textonly=false>
- ÉLECTIONS CANADA (PAGE CONSULTÉE LE 10 AOÛT 2006). *La technologie et le processus de vote*, [en ligne], <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=p6&dir=vot&lang=f&textonly=false>
- ENTREPRISES CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Rapport annuel 2004-2005*, [en ligne], [http://entreprisescanada.gc.ca/gol/cbec/site.nsf/vDownload/annual\\_reports/\\$file/canada\\_business\\_2004-2005\\_annual\\_report\\_fr.pdf](http://entreprisescanada.gc.ca/gol/cbec/site.nsf/vDownload/annual_reports/$file/canada_business_2004-2005_annual_report_fr.pdf)
- GOVERNEMENT DU CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Annexe B – En direct, les 130 services les plus couramment utilisés*, [en ligne], [http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt17\\_f.asp](http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt17_f.asp)
- GOVERNEMENT DU CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Chronique du Gouvernement en direct*, [en ligne], [http://www.ged-gol.gc.ca/chron/chron01\\_f.asp](http://www.ged-gol.gc.ca/chron/chron01_f.asp)
- GOVERNEMENT DU CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Entreprises Canada – Service aux entrepreneurs*, [en ligne], [http://www.cbcs.org/servlet/ContentServer?cid=1073331598499&pagename=CBSC\\_F\\_E%2FCBSC\\_WebPage%2FAddLinktoWebPage\\_fr&c=CBSC\\_WebPage#modes](http://www.cbcs.org/servlet/ContentServer?cid=1073331598499&pagename=CBSC_F_E%2FCBSC_WebPage%2FAddLinktoWebPage_fr&c=CBSC_WebPage#modes)

GOUVERNEMENT DU CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Ressources humaines et Développement social Canada*, [en ligne], <http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/6583-01f/page02.shtml>

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Performance Report*, [en ligne], <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/98-99/HRDC98dpre.pdf>

INFOMÈTRE (Page consultée le 10 août 2006). *Nouveautés de l'informatique*, [en ligne], <http://www.infometre.cefrio.gc.ca/default.asp>

L'INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (Page consultée le 10 août 2006). *Contexte*, [en ligne], <http://www.iccs-isac.org/fra/ca-contexte.htm>

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Vérification des kiosques – Juillet 2002*, [en ligne], <http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/6583-01f/page04.shtml>

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (Page consultée le 10 août 2006). *Vérification des kiosques – Juillet 2002*, [en ligne], <http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/6583-01f/page05.shtml>

## ANNEXE I : KIOSQUE DE RECHERCHE D'EMPLOI<sup>48</sup>



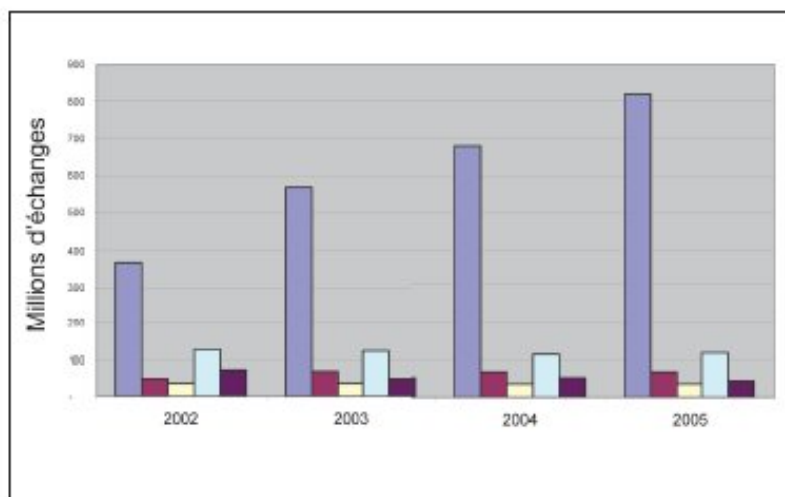
<sup>48</sup> Bureau du vérificateur général du Canada, *Clients using kiosks in a Human Resource Centre of Canada*, <http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/0002pe01.html>



## ANNEXE II : DONNÉES STATISTIQUES

- Taux de pénétration d'Internet : en 2005 le Canada occupait le 2<sup>e</sup> rang mondial avec 72 %<sup>49</sup>;
- En 2004, le Canada occupait le 6<sup>e</sup> rang quant à son taux de pénétration d'Internet à haute vitesse<sup>50</sup>;
- Taux d'utilisation d'Internet pour avoir accès aux services gouvernementaux : 71 % des internautes canadiens ont consulté des sites gouvernementaux au cours des 12 derniers mois. Le nombre d'interactions avec le gouvernement est passé de 470 millions en 2001 à 1,1 milliard en 2005. Les transactions en ligne représentent actuellement 30 % de toutes les transactions et 94 % des utilisateurs se disent satisfaits des services obtenus.

### Volume pour les différentes voies de communication



Source de données : documents déposés au 26 octobre 2005 pour les 130 services les plus couramment utilisés. Nota : le volume des échanges pour l'ensemble des services s'établit à 469,3 millions en 2001, à 661,8 millions en 2002, à 856 millions en 2003, à 951,1 millions en 2004 et à 1,1 milliard en 2005. Ces chiffres tiennent compte des services frontaliers.



- Autres données pertinentes : en juin 2006 : 64,8 % des adultes québécois ont utilisé Internet<sup>51</sup>;
- 70 % des utilisateurs réguliers d'Internet et 50 % de ces usagers prévoient utiliser Internet dans la plupart de leurs transactions avec le gouvernement au cours des 5 prochaines années<sup>52</sup>.

<sup>49</sup> Bulletin – électronique.com, *Actualité technologique Internationale*, <http://www.bulletins-electroniques.com/actualites/31476.htm>

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> Infomètre, *Nouveautés de l'informatique*, <http://www.infometre.cefrio.qc.ca/default.asp>

<sup>52</sup> Accenture, *High performance Delivered*, [http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership\\_cust.pdf](http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/F45CE4C8-9330-4450-BB4A-AF4E265C88D4/0/leadership_cust.pdf)





ESPAGNE





## 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

### 1.1 Vision gouvernementale en matière de prestation de services gouvernementaux

La première réflexion du gouvernement espagnol en matière d'administration électronique remonte à 2000 et est résumée dans le livre blanc intitulé *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos : Una nueva Administración al servicio de los ciudadanos*.

À la suite de la publication de ce livre blanc, le gouvernement espagnol a mis en place le premier plan global pour le développement de la société de l'information intitulé *plan de choque para el impulso de la administracion en espana*. Ce plan d'action date de mai 2003. Il a été élaboré par le ministère des Sciences et Technologies.

Ce plan a pour objectif de :

- améliorer et faciliter l'accès au web sur tout le territoire;
- améliorer les relations de l'administration avec ses citoyens en mettant en place des services axés sur le citoyen.

Plus précisément, il s'agit de :

- faciliter l'accès public et la gratuité aux services proposés;
- mettre en place de nouveaux services comme le paiement via des net-cartes, de nouvelles prestations électroniques, un portail citoyen;
- créer des services e-européens;
- mettre au point un support pour la réorganisation des services publics.

Le plan est structuré autour de quatre axes :

- faciliter l'accès à tous les services en ligne : mise en place d'un numéro électronique pour le citoyen;
- élaborer des services pour le citoyen;
- faciliter l'échange d'information entre les différents paliers de gouvernement;
- appuyer la réorganisation des processus internes entre les différentes administrations.

À la suite de ce plan d'action, le portail de l'administration générale a été modifié en vue de :

- faciliter l'accès aux quatre cibles principales : les citoyens, les entreprises, les employés administratifs, les ressources administratives sur le Net;
- mettre en ligne une nouvelle version texte des documents dans chaque langue officielle : espagnol, basque, catalan, galicien et valencien;
- mettre en ligne des pages, en version internationale, en français, en anglais et en espagnol.

En juin 2004, la fondation AUNA (opératrice en télécommunication) a publié son quatrième rapport annuel, intitulé *eEspaña 2004*, sur le développement de la société de l'information de l'Espagne. Le rapport présente la position de l'Espagne dans des domaines comme le gouvernement électronique, le commerce électronique, la santé électronique et l'apprentissage électronique. La conclusion principale du rapport est que l'Espagne accuse encore un retard par rapport aux pays leaders de l'Union européenne (UE) lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre la société de l'information. Par exemple, le rapport souligne que, selon une étude réalisée en février 2004 par le Forum économique mondial, l'Espagne se situe au 17<sup>e</sup> rang parmi les 25 États membres de l'UE. De plus, comme pour les années précédentes, certaines des raisons principales expliquent ce faible rendement dont le petit nombre d'utilisateurs d'Internet et de ménages branchés. Parmi les autres points faibles, on compte le maigre taux d'adoption des affaires électroniques par les petites et les moyennes entreprises de l'Espagne ainsi que le développement stagnant des services gouvernementaux électroniques en ce qui concerne le gouvernement central.

À la suite de la publication de ce rapport annuel, le gouvernement espagnol a exprimé sa volonté d'entreprendre un plan de convergence avec les pays membres de l'UE et avec les communautés autonomes et villes autonomes. Le plan *Avanza* approuvé en novembre 2005, a comme objectif premier de corriger le retard de l'Espagne et permettre à la société espagnole d'accélérer le processus de convergence vers l'Europe pour atteindre les objectifs fixés par l'UE pour 2010. Ce plan mise sur une administration électronique orientée vers le citoyen. Dans cette perspective, les initiatives entreprises par les ministères et organismes espagnols ont pour objectif de mettre en place des services d'information de qualité, personnalisés et adaptés aux nouveaux besoins et habitudes de ses utilisateurs.

En juillet 2005, le conseil des ministres a approuvé un accord relatif à l'élaboration d'un nouveau procédé pour améliorer les relations entre les citoyens et l'Administration (*Acuerdo que impulsa el desarrollo de un nuevo modelo para las relaciones entre los ciudadanos y la Administración Pública*).

À partir de cet accord, un guichet unique (appelé 060) a été mis en place afin de permettre l'accès à des services tant informationnels que transactionnels :

- l'ensemble des services offerts sur le guichet unique correspond aux différents paliers de gouvernement (étatique, autonomes et locales);
- le citoyen peut accéder à ces services par différents canaux de prestation : Internet, téléphone ou en personne.

## ■ Données statistiques

L'Espagne accuse toujours un retard par rapport à l'UE quant au taux de pénétration d'Internet dans les foyers. Comme le montre le tableau de l'annexe I, en 2004, à peine 30 % des foyers espagnols avaient accès à Internet alors que la moyenne de l'UE était de 47 %.

En ce qui a trait au taux d'utilisation par les citoyens des services gouvernementaux en ligne, permettant d'obtenir de l'information par voie électronique, il était, en 2004, de 22 % alors que celui de l'UE était de 24,6 %.

## 1.2 Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux

Pour répondre aux différents besoins de ses citoyens et entreprises, le gouvernement espagnol offre ses services de multiples façons (téléphone, services en personne, messagerie vocale, Internet, bornes interactives et téléphonie mobile). Toutefois, si les services en personne demeurent encore l'option de la majorité, Internet et la téléphonie mobile comptent de plus en plus d'utilisateurs. En 2004, le taux d'utilisation des services par voie électronique était de 22 % en ce qui concerne l'obtention d'information (voir le tableau 1 de l'annexe II). Cependant, il atteint à peine 6,7 % en ce qui a trait aux services interactifs, c'est-à-dire l'envoi de formulaires complétés (voir tableau 2 de l'annexe II).

Voici une brève description des différents modes de prestation des services administratifs :

### ■ Portail Internet

- ◆ Portail de l'administration générale (<http://map.es>)

Ce portail gouvernemental comprend différentes rubriques, notamment les ministères, la presse, les publications et les documentations. Il est organisé par type de clientèle, à savoir : les citoyens, les entreprises et les fonctionnaires. Il donne accès à un guichet unique, appelé 060, structuré en deux catégories : citoyens et entreprises.

- ◆ Guichet unique (060)

Le guichet unique est structuré en deux catégories : à savoir entreprises et citoyens.

- Guichet unique citoyens (<http://www.060.es>)

Il s'agit d'un guichet unique *Ventanilla Única* grâce auquel les citoyens peuvent entreprendre certaines démarches administratives. Cette fenêtre unique regroupe plus de 500 sites de différentes administrations publiques espagnoles. Les citoyens se repèrent selon différents thèmes de la vie (famille, naissance, enfance, jeunesse, mariage, troisième âge, décès, éducation, travail, habitation, santé et sécurité sociale et impôts).

À partir de cette fenêtre unique, les citoyens peuvent accéder à un lien web intitulé « Services en ligne » qui offre des services aux plans informationnels, interactionnels et transactionnels. Pour utiliser ces services, les citoyens ou les entreprises doivent avoir un numéro d'utilisateur et un mot de passe.

- Guichet unique entreprises (<http://www.060.es>)

Il s'agit d'un guichet unique *Ventanilla Única* grâce auquel les entreprises peuvent avoir accès à des services informationnels utiles sur les démarches de création d'une entreprise, le financement, les lois sur le travail et la sécurité sociale, ainsi que sur la fiscalité des entreprises. La majorité de ces services est informationnel, mais il y a une gamme importante de services qui sont transactionnels. Déjà, en 2004, 32 % des entreprises obtenaient des services transactionnels alors que seulement 6,7 % des citoyens en bénéficiaient (voir le tableau 2 de l'annexe II).

## ■ Services en personne

Les services en personne occupent aujourd'hui une place importante auprès des citoyens quand il s'agit d'interagir avec tous les secteurs de l'administration publique.

## ■ Téléphones

Cette plateforme unifie les quelque 1 000 numéros différents de l'administration centrale et donne accès à l'ensemble de l'information disponible sur le portail du citoyen. Les plateformes d'appel offrent des services informationnels au public. Elles permettent au public de communiquer avec l'Administration sans se déplacer physiquement. Elles sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine et offrent un service rapide et personnalisé.

## ■ 060 Tele-mobile

Les équipements comme le téléphone cellulaire ou les PDAs représentent un taux de pénétration, au sein de la population qui croît à une vitesse exponentielle et qui dépasse largement le canal Internet. Le 060 Tele-mobile révèle un canal intéressant pour les relations entre les citoyens et l'Administration. À travers ce canal, Red 060 dispose d'un portail mobile et d'une plateforme de messages SMS/MMS.

## 2 IMPLANTATION DES BORNES INTERACTIVES

Afin de moderniser les relations de l'Administration avec ses citoyens, le gouvernement prévoit investir 8,5 M€ pour équiper tous les bureaux de poste et de télécommunication de bornes interactives (*Puntos de consulta automaticos*), pour ainsi permettre un meilleur accès à l'administration espagnole. Ces *Puntos de consulta automaticos* offrent des services informationnels et interactionnels (téléchargement de formulaires).

## 3 DESCRIPTION DES BORNES INTERACTIVES

Aucune information concernant le détail et les fonctions des bornes n'a pu être obtenue (voir l'annexe III).

## 4 SOUTIEN OFFERT À L'UTILISATEUR

Aucune information sur le genre d'accompagnement disponible.

## 5 SERVICES

Aucune information n'a pu être trouvée sur les services offerts par les bornes interactives (*Puntos de consulta automaticos*) en Espagne.

Toutefois, par déduction, il est loisible de penser que les bornes interactives en Espagne mettent à la disposition des utilisateurs les services informationnels et interactionnels offerts par le biais des deux catégories de guichet unique (citoyens et entreprises).

Ainsi, en ce qui concerne les bornes interactives, les services mis à la disposition des citoyens pourraient être, par exemple, des services informationnels personnalisés regroupés par thème.

Quant aux services mis à la disposition des entreprises, ceux-ci permettraient à ces derniers d'avoir accès à de l'information utile sur les démarches de création d'une entreprise, sur le financement, sur les lois sur le travail et la sécurité sociale, ainsi que sur la fiscalité des entreprises.

Enfin, il semble qu'en Espagne, une entreprise ait plus d'intérêt à utiliser le guichet unique entreprises que les bornes interactives. En effet, seul le guichet unique offre un accompagnement, un suivi et des conseils individualisés, au cours de toutes les étapes de création d'une nouvelle entreprise.

## 6 ÉVALUATION

L'administration espagnole semble polariser son attention sur la modernisation de ses relations avec les citoyens. Plusieurs initiatives comme le portail, le guichet unique et les *puntos de consulta automaticos* semblent concrétiser la vision espagnole. Il semble que la tendance se dessinant en Espagne soit celle du téléphone cellulaire. L'avantage de ce mode de prestation est son niveau d'implantation élevé.



## BIBLIOGRAPHIE

- ACCENTURE (Page consultée le 7 août 2006). *Article. Administracion Electronica : « Liderazgo en el servicio al cliente. Creando confianza »*, [en ligne], [https://www.accenture.com/Countries/Spain/Research\\_and\\_Insights/Communications/Spain\\_loca\\_spa\\_administracion\\_communications.htm](https://www.accenture.com/Countries/Spain/Research_and_Insights/Communications/Spain_loca_spa_administracion_communications.htm)
- DIARIO DIRECTO (Page consultée le 7 août 2006). *Del Info XXI al Avanza*, [en ligne], <http://www.diariodirecto.com/hem/20051223//OPINION/MORA/francisco-mora-23122005.html>
- ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES (Page consultée le 7 août 2006). *En el marco de los planes Avanza y Moderniza*, [en ligne], [http://www.red.es/prensa/notas/marzo\\_06/06\\_03\\_21\\_eadmin.html](http://www.red.es/prensa/notas/marzo_06/06_03_21_eadmin.html)
- IBM (Page consultée le 7 août 2006). *Hacia la administración pública bajo demanda*, [en ligne], <http://www-5.ibm.com/es/press/informes/e-governmentondemand.html>
- IDABC (Page consultée le 7 août 2006). *Es: Spain Launches new eGovernment action plan*, [en ligne], <http://europa.eu.int/idabc/en/document/5265/343>
- IDC ESPAGNA (Page consultée le 7 août 2006). *Plan Moderniza*, [en ligne], [http://www.idc.com/spain/events/ticadmpublica06\\_avance.jsp](http://www.idc.com/spain/events/ticadmpublica06_avance.jsp)
- GUTIERREZ, Oliveira Sara (Page consultée le 7 août 2006). *El « Entramado » de la Sociedad de la Informacion*, [en ligne], <http://portal.astic.es/NR/rdonlyres/70C1A83E-322A-4B38-8E78-8F64F2CB0734/0/monografico1.pdf>
- LOCALRET (Page consultée le 7 août 2006). *Page d'accueil*, [en ligne], [http://www.localret.es/informatiulocalret/cat/num43/interior\\_noticias.htm](http://www.localret.es/informatiulocalret/cat/num43/interior_noticias.htm)
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONE PUBLICA (Page consultée le 7 août 2006). *Intervencion del Ministro en la Comision de Administraciones Publicas del Senado*, [en ligne], [http://www.map.es/prensa/intervenciones/intervenciones/019/document\\_es/Intervencion\\_Senado\\_2-marzo-06.pdf](http://www.map.es/prensa/intervenciones/intervenciones/019/document_es/Intervencion_Senado_2-marzo-06.pdf)
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONE PUBLICA (Page consultée le 7 août 2006). *Moderniza La Administracion Ciudadana - Plan de medidas 2006-2008 para la mejora de la Administracion*, [en ligne], [http://www.map.es/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza/parrafo/00/document\\_es/Plan\\_Moderniza.pdf](http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/parrafo/00/document_es/Plan_Moderniza.pdf)
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONE PUBLICA (Page consultée le 7 août 2006). *Portal del ciudadano*, [en ligne], <http://www.060.es/ciudadano/index-idgl-idweb.jsp>
- MUFACE (Page consultée le 7 août 2006). *El seminario « La nueva Administración del Estado. e-Administración: conectando con los ciudadanos »*, [en ligne], <http://www.map.es/gobierno/muface/v183/admin.htm>

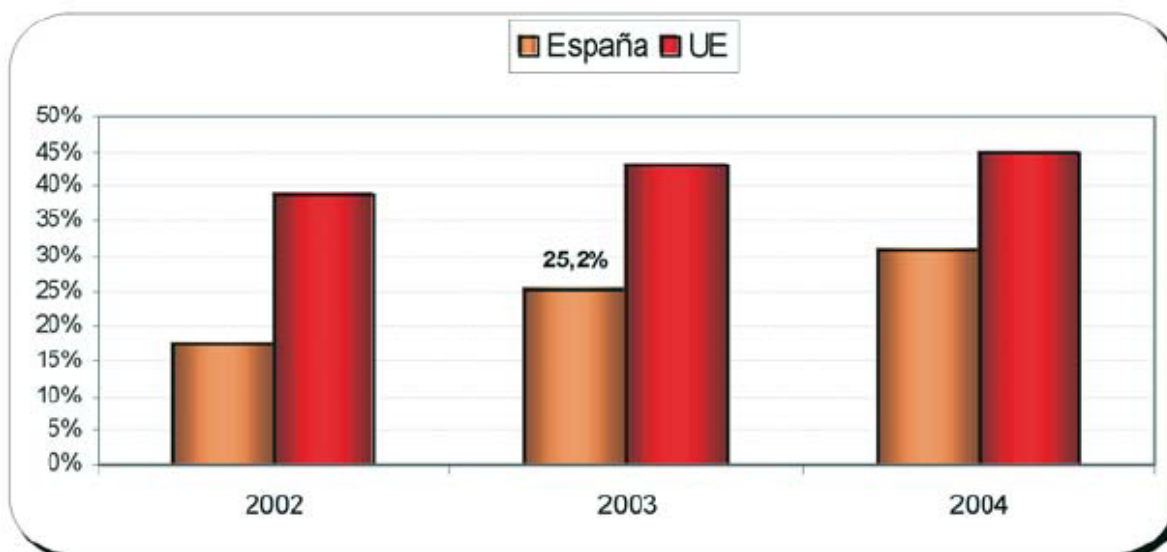
MUFACE (Page consultée le 7 août 2006). *Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos*, [en ligne], <http://www.map.es/gobierno/muface/o184/admin.htm>

REDALYC (Page consultée le 7 août 2006). *Las nuevas formas de comunicacion de la administracion con el ciudadano*, [en ligne], <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/635/63500607.pdf>



ANNEXE I : TAUX DE PÉNÉTRATION<sup>53</sup>

INDICADOR A1: Porcentaje de hogares o particulares que tienen acceso a Internet



Fuente: Datos Europa - Eurostat; Datos España - INE

<sup>53</sup> Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, El "entramado" de la sociedad de la información, <http://portal.astic.es/NR/rdonlyres/70C1A83E-322A-4B38-8E78-8F64F2CB0734/0/monografico1.pdf>



## ANNEXE II : UTILISATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUE

**TABLEAU 1 : TAUX D'UTILISATION DES SERVICES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE**

Objetivos Servicios Públicos Digitales				
Objetivo	Indicador	Valor 2004 España	Valor 2004 UE-15	Meta 2010
<b>Incremento del número de servicios en línea</b>				
Disponibilidad de los 20 servicios básicos de eEurope	Indicador D1 eEurope 2005.	55%	48%	85%
<b>Incremento del número de usuarios de los servicios</b>				
Disponibilidad y uso eAdministración Ciudadanos (obtener información)	Indicador D2.a eEurope 2005	22,0%	24,6%	40%

**TABLEAU 2 : ENTREPRISES OBTENANT DES SERVICES TRANSACTIONNELS<sup>54</sup>**

Disponibilidad y uso eAdministración Ciudadanos (envío de formularios cumplimentados)	Indicador D2 eEurope 2005	6,7%	6,3%	15%
Disponibilidad y uso eAdministración Empresas (obtener información)	Indicador D3.a eEurope 2005	48%	43%	75%
Disponibilidad y uso eAdministración Empresas (envío de formularios cumplimentados)	Indicador D3 eEurope 2005	32%	26%	55%

<sup>54</sup> Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, *Plan 2006-2010 para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autonomas y ciudades Autonomas. Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información*, [http://www.planavanza.es/pdf/plan\\_avanza.pdf](http://www.planavanza.es/pdf/plan_avanza.pdf)



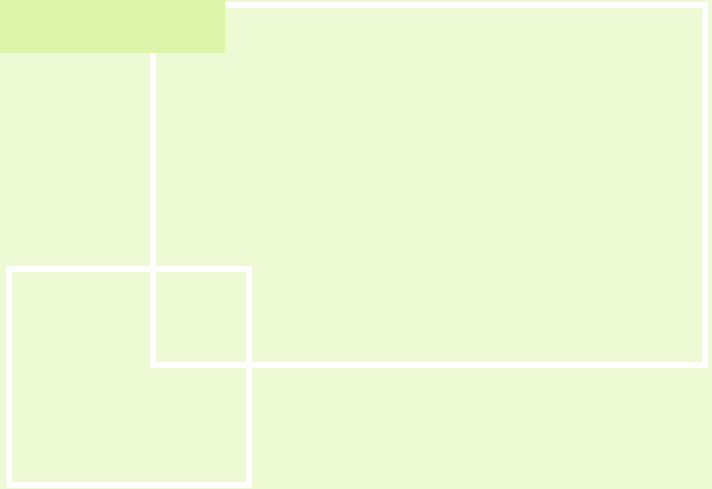
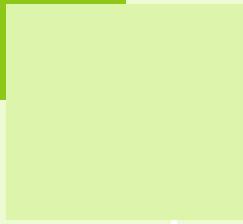
## ANNEXE III : BORNE INTERACTIVE







ONTARIO







## 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

### 1.1 Vision gouvernementale en matière de prestation de services gouvernementaux

À partir des années 1990, le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux ont commencé à s'intéresser à la prestation électronique des services afin de faire face aux nouveaux défis de la fin du siècle. En effet, les nombreuses frustrations de la population et des entreprises concernant entre autres, la longueur des temps de réponse, la lourdeur des formalités administratives et la complexité des relations avec le gouvernement étaient une source de préoccupation majeure des administrations soucieuses de fournir un service équivalent à celui offert par le secteur privé.

L'évolution des nouvelles technologies de l'information et la venue d'Internet ont alors constitué une occasion unique de transformer les administrations. Ainsi, depuis 1998, le gouvernement de l'Ontario a mis en place les fondements des services gouvernementaux en ligne en axant les prestations sur le citoyen et en veillant à l'amélioration constante de la qualité du service.

Le gouvernement de l'Ontario s'est donné comme principal objectif d'accroître la satisfaction des Ontariens à l'égard de ses services et de devenir un chef de file mondial, en ce qui concerne la prestation électronique des services, avant 2003. Cet objectif est atteint<sup>55</sup>.

Pour ce faire, l'Ontario a considérablement élargi la gamme de services électroniques offerte à la population. Le but était d'améliorer la qualité de vie en Ontario. Les modes de prestation électronique comprennent Internet et les courriels, ainsi que des centres d'appels et des systèmes de réponse vocale, de télécopie sur demande et des bornes interactives (guichets ServiceOntario et terminaux d'Entreprises branchées). Près de 75 % des services gouvernementaux sont actuellement offerts par voie électronique, comparativement à 60 % en 2000<sup>56</sup>.

Actuellement, le gouvernement ontarien met en œuvre une stratégie dite « stratégie des portails » qui vise à maintenir une approche intégrée et « sans fausse route<sup>57</sup> ». Cette stratégie mènera à la création d'un programme de gestion commune des portails du gouvernement de l'Ontario. L'objectif de ce programme est de jeter les bases nécessaires à l'implantation d'un accès électronique commun, non seulement au gouvernement de l'Ontario, mais à tous les paliers de gouvernement. En mettant en œuvre des services communs tels que des moteurs de recherche, des systèmes de gestion du contenu et des logiciels de portail, l'Ontario vise la modernisation de ses

<sup>55</sup> Ontario. Ministère des Services gouvernementaux, *Technologies de l'information*, [http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL01\\_045577.html](http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL01_045577.html)

<sup>56</sup> *Ibid.*

<sup>57</sup> Ontario. Ministère des Services gouvernementaux, *La stratégie et le guide de gestion des portails*, [http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL02\\_046961.html](http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL02_046961.html)

opérations, l'intégration d'une structure organisationnelle verticale, la connectivité et un meilleur flux de l'information entre les ministères et les régions administratives<sup>58</sup>.

Aujourd'hui, l'Ontario s'impose comme chef de file mondial en matière de prestation électronique de services et son système de bornes interactives est souvent cité comme référence en matière de services aux particuliers (guichets ServiceOntario) et en matière de services aux entreprises (terminaux d'Entreprises branchées).

## 1.2 Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux

La création en 2004 du guichet unique ServiceOntario a permis de regrouper les principaux canaux de prestation de services développés par l'administration ontarienne : Internet, téléphone, services en personne, messagerie vocale, bornes interactives.

### ■ Portail Internet

Le portail du gouvernement de l'Ontario (<http://www.gov.on.ca>) donne accès à l'information et à de nombreux services gouvernementaux. Il offre également une passerelle vers le site du guichet unique ServiceOntario ([www.serviceontario.ca](http://www.serviceontario.ca)) lancé en 2004<sup>59</sup>.

Sur le site Internet de ServiceOntario, les services offerts aux citoyens sont organisés selon les rubriques suivantes :

- école et travail;
- conduite;
- loisirs et plein air;
- services sociaux et de santé;
- thèmes de la vie.

À l'intérieur de chacune de ces rubriques, des services informationnels et transactionnels sont offerts.

Des services informationnels et transactionnels sont également offerts aux citoyens.

### ■ Services en personne

Les services en personne sont offerts dans des centres ServiceOntario. Ces centres fournissent essentiellement des services informationnels et, dans une moindre mesure, des services transactionnels.

Les services sont fournis directement par des agents ou par le biais de guichets ServiceOntario ou d'ordinateurs mis à la disposition des clients à l'intérieur des centres.

<sup>58</sup> Ontario. Ministère des Services gouvernementaux, *La stratégie et le guide de gestion des portails*, [http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL02\\_046961.html](http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL02_046961.html)

<sup>59</sup> Ontario. Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, *Le gouvernement McGuinty donne un meilleur service au public*, <http://ogov.newswire.ca/ontario/GPOF/2004/11/02/c7518.html?lmatch=&lang=f.html>

## ■ Centres d'appels

Tous les services offerts par téléphone sont actuellement regroupés dans un seul centre d'appels, situé à Toronto. Ce centre offre tous les types de service informationnel relatif aux programmes et aux services du gouvernement de l'Ontario. Quelques services transactionnels (plus précisément de type interactionnel) y sont également offerts.

## ■ Bornes interactives

Deux types de bornes interactives sont utilisés par le gouvernement de l'Ontario :

- les guichets ServiceOntario pour les services aux particuliers;
- les terminaux libre-service Entreprises branchées pour les services aux entreprises.

## 2 IMPLANTATION DES BORNES INTERACTIVES

### ■ Guichets ServiceOntario

#### ◆ Implantation des guichets ServiceOntario

Les guichets ServiceOntario ont été mis en place par le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) qui désirait mettre sur pied un service automatisé qui permettrait d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens, tout en diminuant les coûts opérationnels.

Le MTO a d'abord effectué un essai sur huit guichets dans le cadre d'un projet pilote commencé en 1993. À la suite du succès de ce projet pilote, le gouvernement de l'Ontario a approuvé la mise en œuvre officielle du projet à l'échelle provinciale en 1995. En 1996, ces bornes reçoivent la médaille d'argent de l'Institut d'administration publique du Canada et suscitent de l'intérêt un peu partout dans le monde.

Les 70 guichets implantés à travers la province à partir de 1996 sont le fruit d'un partenariat entre le gouvernement de l'Ontario et IBM. L'entente initiale était de six ans. Elle devait donc arriver à échéance en 2002. Elle prévoyait que IBM devait assumer certaines responsabilités telles que le stockage et le ravitaillement des guichets, la réparation et l'entretien du réseau et du matériel ainsi que la mise sur pied d'un service de téléassistance à l'intention des utilisateurs. IBM assurait une partie de ces responsabilités et chargeait des tiers d'offrir certains services. IBM devait également respecter un certain nombre de normes de service :

- la réparation d'un guichet en panne devait être effectuée dans les deux heures qui suivaient le bris;
- en tout temps, 97 % des guichets doivent être en état de fonctionner;
- une inspection du matériel devait être faite régulièrement<sup>60</sup>.

<sup>60</sup> Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, *Les guichets uniques : innovations et bonnes pratiques*, p. 97, [http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/single\\_w\\_f.pdf](http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/single_w_f.pdf)

En vertu de l'accord qui liait IBM et le MTO, le matériel des guichets devait appartenir à IBM à l'échéance de l'entente. Le MTO devait cependant avoir la possibilité d'acheter cet équipement à IBM au coût d'un dollar.

L'une des particularités de ce partenariat est que le MTO n'a alloué aucun soutien financier à IBM pour la conception et l'élaboration du système. L'entreprise ne reçut que les frais imposés pour chacune des transactions réalisées par l'intermédiaire d'un guichet, soit un montant de 1 \$ pour chaque transaction effectuée<sup>61</sup>.

#### ◆ Description des terminaux libre-service

Les bornes interactives ServiceOntario sont semblables à des guichets bancaires et sont munis d'un écran tactile.

Elles sont situées dans les grands centres commerciaux et dans certains bureaux du gouvernement de l'Ontario. Dans la plupart des endroits, les guichets ServiceOntario sont accessibles sept jours par semaine, avec des heures d'ouverture prolongées.

Les transactions nécessitent l'utilisation d'une carte de crédit ou de débit. Généralement elles sont réalisées en trois minutes, au maximum, et n'exigent aucune information détaillée ou opération de balayage. Certaines transactions sont gratuites, dont celle pour le changement d'adresse.

Le client doit approuver une déclaration d'autorisation électronique pour pouvoir mener à bien sa transaction.

Pour plusieurs services, la demande faite au guichet est suivie d'un traitement au ministère concerné et de la délivrance d'un « produit » acheminé par la poste.

Un système de téléassistance est offert aux utilisateurs.

(Une photo d'un guichet ServiceOntario est présentée à l'annexe I.)

#### ◆ Services

Les services offerts par l'entremise des guichets ServiceOntario sont uniquement transactionnels.

La plupart de ces transactions concernent le MTO, le ministère de la Santé, le ministère des Richesses naturelles, le Procureur général de l'Ontario, ainsi que la ville d'Ottawa et celle de Toronto.

Les produits et services offerts sont les suivants :

- renouvellement de la vignette d'immatriculation;
- résumé du dossier d'un conducteur;
- plaques d'immatriculation personnalisées;
- changement d'adresse;

---

<sup>61</sup> Sandford Borins, *On the frontiers of electronic governance : a report on the United States and Canada*, <http://www.publicsectorit.ca/publications/borins-frontiers.html>

- paiement d'amendes et de contraventions;
- renouvellement des cartes plein air<sup>62</sup>.

## ■ Terminaux libre-service d'entreprises branchées sur l'Ontario

### ◆ Implantation des terminaux libre-service

Entreprises branchées sur l'Ontario (EBO) est une initiative du gouvernement ontarien<sup>63</sup> qui a pour objet la simplification et la rationalisation des formalités d'enregistrement, de renouvellement ou de déclaration pour les entreprises ontariennes.

Pour ce faire, EBO a déployé les premières bornes interactives en 1994 dans la ville de Timmins, puis dans celle de Smiths Falls. Le choix délibéré de ces villes, relativement petites, permet de s'assurer du bon état de fonctionnement du produit, de sa qualité et de son efficacité avant de le lancer à l'échelle provinciale.

En 1995, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi portant sur la réforme du droit réglementant les entreprises* qui a permis de simplifier certaines procédures et certains processus réglementaires régis par l'Ontario. Les premiers règlements adoptés aux termes de la Loi ont rendu possible l'enregistrement des entreprises par la voie électronique des terminaux EBO, tout en éliminant les exigences antérieures relatives aux signatures et aux exemplaires sur papier.

Depuis novembre 1996, des accès Internet permettent la recherche de noms et le téléchargement de formulaires.

Dès le mois d'août 1997, 64 bornes ont été installées sur 57 sites à travers la province. Elles se trouvent essentiellement dans des organismes liés au développement économique et dans les chambres de commerce, les bureaux municipaux, provinciaux et fédéraux et dans certaines bibliothèques.

En 1999, les terminaux traitaient 60 % des enregistrements dans la province. De plus, les coûts de l'enregistrement et du renouvellement d'enregistrement, effectués à l'aide d'une borne sont passés respectivement de 70 \$ à 60 \$ et de 10 \$ à 8 \$, alors que l'enregistrement par envoi postal subit l'effet inverse<sup>64</sup>.

Dès 2000, un lien a permis au gouvernement fédéral d'enregistrer un nom d'entreprise au provincial et d'ajouter le numéro d'entreprise fédéral aux services offerts à travers les bornes.

Il est possible, depuis peu, de remplir un formulaire sur ses intérêts dans « MyBis » sur le site de EBO, afin de recevoir par courriel les hyperliens vers des sites qui ont fait l'objet de récentes mises à jour.

<sup>62</sup> Ministère des Transports, *Guichets ServiceOntario*, <http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/products.htm>

<sup>63</sup> Projet CEFRIO, *Entreprises branchées de l'Ontario « EBO »*, p. 2, [http://www.cefrio.gc.ca/projets/Documents/NMC\\_OBC.pdf](http://www.cefrio.gc.ca/projets/Documents/NMC_OBC.pdf) Trois ministères provinciaux participent directement au projet EBO : le ministère de la Consommation et du Commerce, qui en assume la direction, le ministère des Finances et le ministère du Travail.

<sup>64</sup> Projet CEFRIO, *Entreprises branchées de l'Ontario « EBO »*, p. 9, [http://www.cefrio.gc.ca/projets/Documents/NMC\\_OBC.pdf](http://www.cefrio.gc.ca/projets/Documents/NMC_OBC.pdf) Il s'agit d'un incitatif du ministère de la Consommation et du Commerce pour encourager l'utilisation des bornes, qui sont jugées plus efficaces et plus rapides.

À l'heure actuelle, le nombre des terminaux libre-service atteint plus de 150. Un terminal coûte moins de 10 000 \$.

Ces terminaux libre-service ont été installés notamment pour :

- réduire le temps que les clients doivent passer à communiquer avec les administrations publiques pour lancer ou élargir leurs entreprises;
- permettre aux personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont besoin d'assistance de faire leurs transactions en ligne;
- éviter les dédoublements de formalité, car l'information est transmise à tous les ministères et organismes impliqués dans les diverses transactions.

Les entreprises en démarrage correspondent au type de clientèle visé. Le terminal s'adresse aux usagers qui n'en savent pas très long sur les ordinateurs et il offre donc des fonctions faciles à utiliser<sup>65</sup>.

#### ◆ Description des terminaux libre-service

Les services de EBO sont disponibles par l'entremise d'un réseau de plus de 150 centres de services situés partout en Ontario. Deux types de centres de services permettent actuellement l'enregistrement électronique :

- des terminaux d'aide spécialisés;
- des terminaux d'aide sur Internet.

Aucune information n'est disponible quant à la description physique des terminaux et aucune photo n'a été trouvée.

Il faut également noter que l'équipe de EBO a mis au point une application basée sur Internet qui permettra aux clients d'obtenir, à partir de leur ordinateur personnel, un grand nombre des services disponibles au terminal. L'interface n'est pas identique à celle du terminal, du fait que les groupes cibles sont un peu différents. Le terminal s'adresse aux usagers qui n'en savent pas très long sur les ordinateurs et offre donc des fonctions faciles à utiliser. Inversement, les usagers d'Internet qui s'y connaissent davantage en informatique disposent d'une interface plus rapide.

#### ◆ Support offert à l'utilisateur

Les bornes sont conçues pour être facilement utilisables. Mais, en réalité, pour certains types de clientèle comme celle des immigrants entrepreneurs qui n'ont pas encore une bonne connaissance de la langue, l'assistance des employés du centre est nécessaire et exige un temps accru par rapport aux services habituels sur papier.

---

<sup>65</sup> Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, *Les guichets uniques : innovations et bonnes pratiques*, [http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/single\\_w\\_f.pdf](http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/single_w_f.pdf)

En général, un accompagnement est offert sur place aux utilisateurs par les employés de EBO durant les heures de service, tous les jours ouvrables, les horaires variant selon les sites. Cet accompagnement peut prendre diverses formes :

- des agents de EBO, sur place, aident les utilisateurs à faire leurs transactions en ligne;
- des agents peuvent servir d'intermédiaire entre le citoyen et les ministères et organismes pour obtenir de l'information ou des éclaircissements sur un dossier particulier.

#### ◆ Services

Les heures d'accessibilité des terminaux varient d'un terminal à l'autre (approximativement entre 8 h et 16 h 30) et peuvent être réduites en période de vacances d'été.

Les services suivants sont offerts :

- enregistrement ou renouvellement du nom commercial en Ontario;
- recherche avancée d'un nom commercial;
- demande relative à la taxe de vente au détail/permis de vendeur;
- demande d'inscription pour l'impôt - santé pour les employeurs (ISE);
- demande à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
- changement / modification des renseignements relatifs à l'enregistrement d'un nom commercial, taxe de vente provinciale (TVP), impôt des corporations, ISE, taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), retenues sur la paie, importations/exportations, impôt sur le revenu des sociétés;
- annulation / fermeture de l'enregistrement d'un nom commercial, taxe de vente provinciale (TVP), ISE, TPS/TVH, retenues sur la paie, impôt sur le revenu des sociétés;
- demande de programmes fédéraux de l'Agence du revenu du Canada, comprenant TPS/TVH, retenues sur la paie, importations/exportations, impôt sur le revenu des sociétés.

Pour les terminaux d'aide sur Internet, les frais d'enregistrement ou de renouvellement du nom commercial (de 60 \$) sont payables uniquement par carte de crédit (MasterCard, American Express ou VISA). Par contre, pour les services d'aide spécialisés, plusieurs modes sont admis (comptant, chèque personnel ou commercial, mandat, chèque certifié, carte MasterCard, American Express ou VISA). Les recherches de nom commercial sont effectuées instantanément au terminal et les permis principaux d'entreprise, lors de la visite. Par la suite, les bureaux de la taxe de vente au détail, de la TVP, de la ISE et de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail communiqueront directement avec l'utilisateur après sa visite.

Tous ces services sont transactionnels.

### 3 ÉVALUATION

Dès le départ, l'implantation des guichets ServiceOntario a été une réussite. En fait, plus de 60 000 transactions ont été effectuées au cours des onze premiers mois de leur implantation, ce qui représente environ 2,5 M\$ CA de revenus bruts.

Les guichets ServiceOntario sont présentés comme des modèles de réussite à travers le monde et ont obtenu des prix :

- coréceptiendaires de la palme d'or de la *Commonwealth Association of Public Administration and Management* pour l'amélioration des services offerts au public, en 1998;
- cités comme exemple de partenariat réussi entre les secteurs public et privé par le gouvernement britannique;
- réceptiendaire du prix annuel de gestion novatrice de l'Institut d'administration publique du Canada.

En 1999, le Centre canadien de gestion a défini certains facteurs de réussite du projet de guichets ServiceOntario. Ces éléments sont repris ci-dessous dans leur intégralité<sup>66</sup> :

- Garder présent à l'esprit que les guichets doivent produire des recettes. Certains gouvernements ont échoué en utilisant des guichets dans le seul but d'offrir de l'information au public. En effet, cette stratégie ne permet pas de produire les recettes nécessaires pour compenser les coûts de développement et d'infrastructure, ce qui fait du guichet un moyen très coûteux de communiquer des renseignements. De surcroît, ce moyen d'offrir des services d'information incite les adeptes du balayage, qui ne recherchent pas un service particulier, à se servir du guichet, ce qui ajoute encore au coût du système. Si l'objectif unique est d'offrir de l'information, alors mieux vaut s'en remettre à Internet, qui présente des possibilités bien supérieures à celles des guichets dans ce domaine;
- Offrir un réel avantage au client. Pour pouvoir s'imposer, un projet tel que celui des guichets ServiceOntario, doit permettre d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens, objectif qui n'aurait certainement pu être atteint si l'on avait uniquement remplacé les bureaux gouvernementaux existants par des guichets. Le projet ServiceOntario présente une commodité d'utilisation supérieure pour les clients qui peuvent maintenant obtenir des services auprès d'un plus grand nombre de points d'accès, après les heures de travail normales. Conséquence : le niveau de satisfaction des clients vis-à-vis des services au guichet s'élève à 95 %;
- Posséder un solide dossier commercial. L'équipe chargée du projet ServiceOntario n'a pas ménagé ses efforts pour élaborer un dossier commercial solide pour les services du guichet. Elle a mis en oeuvre une phase pilote extensive de validation du projet afin de démontrer que les guichets permettaient effectivement d'améliorer la qualité des services et que le public était conscient des avantages du concept. Ces preuves solides ont grandement favorisé l'obtention de l'accord nécessaire à la mise en oeuvre du projet officiel;
- Rapidité de la mise en oeuvre. Une fois le contrat signé, IBM a disposé de neuf mois pour concevoir et installer les guichets ainsi que l'ensemble du réseau. Grâce à son niveau de technicité élevé, IBM a réussi à atteindre l'objectif fixé dans les délais définis. Cette rapidité d'exécution a également permis de réaliser le projet dans le cadre du programme établi par le gouvernement;
- Le soutien des niveaux politiques supérieurs et de l'administration. Le soutien des représentants de l'administration et des niveaux politiques supérieurs était essentiel à la réussite du

---

<sup>66</sup> Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, *Les guichets uniques : innovations et bonnes pratiques*, p. 98, [http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/single\\_w\\_f.pdf](http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/single_w_f.pdf)





projet, notamment du fait qu'il a permis au projet de rester sur la liste des priorités du gouvernement.





## BIBLIOGRAPHIE

- BORINS, Sandford (Page consultée le 10 août 2006). *On the frontiers of electronic governance : a report on the United States and Canada*, [en ligne], <http://www.publicsectorit.ca/publications/borins-frontiers.html>
- GEORGEFF, Greg (Page consultée le 10 août 2006). *The Challenge of Integration, Taking an Enterprise-wide Approach*, [en ligne], <http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/559323-1114798035525/1055531-1114798256329/1055556-1114798392668/Georgeff.pdf>
- ONTARIO. MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES (Page consultée le 10 août 2006). *Le gouvernement McGuinty donne un meilleur service au public*, [en ligne], <http://ogov.newswire.ca/ontario/GPOF/2004/11/02/c7518.html?lmatch=&lang=f.html>
- ONTARIO. MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX (Page consultée le 10 août 2006). *La stratégie et le guide de gestion des portails*, [en ligne], [http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL02\\_046961.html](http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL02_046961.html)
- ONTARIO. MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX (Page consultée le 10 août 2006). *Technologies de l'information*, [en ligne], [http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL01\\_045577.html](http://www.gov.on.ca/MGS/fr/IAAndIT/STEL01_045577.html)
- ONTARIO. MINISTÈRE DES TRANSPORTS (Page consultée le 10 août 2006). *Guichets ServiceOntario*, [en ligne], <http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/index.html>
- ONTARIO. MINISTÈRE DES TRANSPORTS (Page consultée le 10 août 2006). *Guichets ServiceOntario*, [en ligne], <http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/products.htm>
- PROJET CEFRIO (Page consultée le 10 août 2006). *Entreprises branchées de l'Ontario « EBO »*, [en ligne], [http://www.cefrio.qc.ca/projets/Documents/NMC\\_OBC.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/projets/Documents/NMC_OBC.pdf)
- RÉSEAU DU SERVICE AXÉ SUR LES CITOYENS, CENTRE CANADIEN DE GESTION (Page consultée le 10 août 2006). *Les guichets uniques : innovations et bonnes pratiques*, [en ligne], [http://www.myschool-monecole.qc.ca/Research/publications/pdfs/single\\_w\\_f.pdf](http://www.myschool-monecole.qc.ca/Research/publications/pdfs/single_w_f.pdf)
- SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, SOUS-SECRETARIAT À L'INFOROUTE GOUVERNEMENTALE ET AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES (Page consultée le 10 août 2006). *Les gouvernements en ligne*, [en ligne], [www.services.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/connaissance/gouvenligne\\_SCT.pdf](http://www.services.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/connaissance/gouvenligne_SCT.pdf)



## ANNEXE I : GUICHET SERVICEONTARIO<sup>67</sup>



<sup>67</sup> Gouvernement de l'Ontario, Ministère des Transports, *Guichet ServiceOntario*, <http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/index.html>



PORTUGAL





## 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

### 1.1 Vision gouvernementale en matière de prestation de services gouvernementaux

Au Portugal, la réforme administrative mise en place dans les années 1990 a évolué d'une gestion centralisée vers une vision qui met l'accent sur l'idée de service public et de client utilisateur de services publics.

C'est ainsi que, dans une approche de services axée sur le client, les autorités portugaises ont développé à partir des années 1990 une politique d'assistance à la prestation de services. Il s'agit d'un programme d'information au citoyen nommé *Inter-departmental System for Citizen's Information* (Infocid) qui a connu de nombreux développements depuis son implantation en 1991 jusqu'en 2004 où un nouveau portail électronique l'a finalement remplacé.

L'une des raisons majeures qui a conduit à la création de l'Infocid était la dichotomie entre l'organisation institutionnelle de l'administration publique et les besoins des citoyens. Une autre raison résidait dans la difficulté d'obtenir de manière transparente une bonne information à jour.

L'Infocid est le résultat de la coopération active entre environ 50 ministères et organismes (M/O). Il se définit comme un système d'information structurée, reposant sur une organisation progressivement consolidée, procurant aux citoyens un accès électronique convivial et utilisant les supports les plus efficaces et les moins coûteux :

- le videotex (minitel) en 1993;
- les bornes interactives à partir de 1995;
- l'Internet depuis 1998;
- les kiosques multiservices de la Société Interbancaire de Services (SIBS) depuis 1999.

À partir de 1999, l'Infocid a décidé d'offrir, en plus de ses services informationnels, quelques services interactionnels et transactionnels tels que l'émission d'actes administratifs (certificats de naissance, par exemple).

Pour pouvoir offrir ce type de prestation qui nécessite de l'information plus sécurisée, le recours à un partenaire spécialisé et mutualisant les coûts sur plusieurs services a été jugé incontournable. Ceci a motivé le rapprochement entre l'Infocid et la SIBS.

C'est ainsi que la mise en place de bornes interactives spécifiques à l'Infocid a été progressivement abandonnée, du fait de leur coût très élevé, notamment en maintenance. Il lui a été préférée une solution de diffusion indirecte, par le canal du système interbancaire SIBS : la disponibilité de l'information sur 1 000 points d'accès SIBS revient au même coût que l'acquisition de deux bornes spécifiques. Il s'agissait d'un accord « gagnant-gagnant » puisque la SIBS était à la recherche de contenus offerts en commandite pour ses bornes multiservices.

En mars 2004, l'Infocid a cédé sa place à un nouveau portail électronique, le Portail du citoyen. Les bornes spécifiques à l'Infocid ne sont donc plus en service aujourd'hui. Toutefois, les bornes multiservices de la SIBS continuent d'offrir certains services transactionnels gouvernementaux, même si les services informationnels sont totalement abandonnés.

Deux autres projets, à la fin des années 1990, ont marqué la relation de l'administration publique portugaise avec ses citoyens : les boutiques du citoyen, une sorte de centres commerciaux de services publics, et les centres de formalités des entreprises.

## 1.2 Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux

Les services gouvernementaux du Portugal sont offerts via les modes de prestation suivants : Internet, téléphone, services en personne, poste, bornes interactives.

L'ensemble de ces modes de prestation de services gouvernementaux est brièvement décrit ci-dessous.

### ■ Portail Internet

Le portail du citoyen (<http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt>), qui a remplacé l'Infocid, est structuré de façon à faciliter l'accès des citoyens, des entreprises et des M/O à l'information et aux services offerts par l'administration publique.

Le portail du citoyen a vu le jour grâce à l'effort conjoint d'environ 120 organisations publiques et privées. Il s'adresse aussi bien aux citoyens qu'aux entreprises.

Il permet l'accès à plus de 700 services gouvernementaux, comme la production de déclarations de revenus, les demandes de certificats civils et le changement d'adresse unique. Ce dernier service est la première application transversale d'importance du gouvernement électronique au Portugal.

Les services destinés aux citoyens sont classés par thème (par exemple, le mariage, la recherche d'un emploi ou les études) et par secteur d'intérêt (la culture, l'impôt ou la justice).

La section des entreprises offre une vaste gamme de services sur les cycles de vie opérationnelle, de la création à la fermeture d'une entreprise.

À la fin des années 1990, avec un taux d'utilisation d'Internet de 29 %, le Portugal se classait avant dernier, tout juste devant la Grèce, parmi les 15 membres de l'Union européenne (avant son élargissement). La moyenne d'utilisation en Europe était de l'ordre de 47 %.

Toutefois, au Portugal, certains groupes sociaux utilisent Internet autant que les autres pays européens. Il s'agit du pays européen dont l'utilisation d'Internet est la plus élitiste. Les personnes ayant une formation universitaire l'utilisent à 84 %. Ce taux descend à 14 % quand il s'agit de personnes avec un niveau de scolarité faible, et la population étudiante l'utilise à 90 %. Le taux atteint à peine la moitié du niveau européen (37 %) quand on considère la population totale des travailleurs. En ce qui concerne les retraités ou les chômeurs, le taux d'utilisation est d'à peine 3 %.

Pour réduire cette fracture numérique, des ordinateurs avec un accès Internet ont été installés dans tout le pays, dans les locaux des associations culturelles et récréatives, dans les clubs sportifs, dans les centres de jeunesse et autres associations privées sans but lucratif, dans les bibliothèques et dans les écoles. Cette politique semble avoir un effet puisque, selon les statistiques sur l'utilisation du service de déclarations électroniques, plus d'un million de nouveaux utilisateurs du Portail du citoyen se sont enregistrés au cours de l'année 2004. En 2005, plus de 1 700 000 déclarations d'impôt sur le revenu ont été transmises alors qu'en 2001, ce nombre ne s'élevait qu'à environ 125 000.

## ■ Services en personne

### ◆ Boutiques du citoyen

Inspirées d'un concept brésilien de prestation de services, les boutiques du citoyen sont en quelque sorte des centres commerciaux de services publics qui présentent la commodité de traiter de formalités diverses dans un seul et unique espace physique, avec de bonnes conditions d'accueil, une meilleure efficacité des agents publics et un horaire élargi, sans interruption de fonctionnement (ouvertes les samedis).

Les boutiques du citoyen sont implantées dans les principaux centres urbains du pays. Dans les petites localités, des postes de moindre importance ont été mis en place, confirmant ainsi la volonté du gouvernement de renforcer la prestation de services avec présence et assistance de personnel dans l'ensemble du pays (voir les annexes I et II).

### ◆ Centres de formalités des entreprises

Les centres de formalités des entreprises sont semblables aux boutiques du citoyen, mais possèdent une caractéristique particulière : celle d'être le gestionnaire de dossier du client, à qui revient la tâche d'accompagner le client tout au long du processus de création de l'entreprise.

En pratique, le rôle du gestionnaire de dossier du client est d'établir le lien entre les entités présentes dans le centre et le client, et même de se substituer au client dans les différentes démarches associées au processus légal de constitution d'une entreprise.

Ces deux concepts (boutiques du citoyen et centres de formalités des entreprises) ont contribué à améliorer la relation de l'administration publique portugaise avec ses citoyens, puisqu'ils ont réussi à rassembler, dans un local unique, un ensemble de services publics jusqu'alors dispersés géographiquement et qui étaient souvent offerts sans un minimum de conditions physiques d'accueil.

Avec la même législation, la même bureaucratie et le même nombre d'employés, le gouvernement a réussi à améliorer la qualité des services offerts.

## ■ Centres d'appels

*Télécid* est un service téléphonique gouvernemental qui était autrefois intégré à l'Infocid. En 2003, le projet *Télécid* a été renforcé et élargi de façon à garantir l'accès à de nombreux services gouvernementaux ainsi qu'à des renseignements utiles pour les citoyens (campagnes sanitaires, sécurité routière, combat des incendies et situations d'urgence).

## 2 IMPLANTATION DES BORNES INTERACTIVES

### ■ Raisons de l'implantation

Les principales raisons de la création de l'Infocid sont les suivantes :

- rendre l'État plus accessible aux citoyens en allégeant la complexité des multiples services ainsi que des nombreux produits, procédures et formalités;
- offrir aux citoyens la possibilité d'obtenir facilement la réponse à leurs besoins.

L'Infocid a répondu à ces enjeux en implantant une plateforme technologique commune, partagée par tous les M/O. Sa stratégie était d'optimiser les ressources et de créer des économies d'échelle pour les producteurs et les distributeurs d'information.

Toutefois, comme les utilisateurs de l'Infocid avaient des besoins variables, la solution a été d'employer différents produits selon leurs besoins et leurs situations. Les bornes interactives constituent l'un de ces produits.

### ■ Modalités d'implantation

Quelques kiosques (bornes interactives) ont été installés dans les rues de Lisbonne à titre de projet pilote pour une période d'essai, entre 1993 et 1994. Les résultats étant positifs, d'autres kiosques ont été installés dans d'autres villes à travers le pays contribuant ainsi à atténuer les déséquilibres géographiques et sociaux en donnant à tous les citoyens, même ceux des régions rurales et éloignées, l'accès facile à l'information.

En 1999, l'Infocid rendait disponibles ses services transactionnels par le biais des distributeurs et des guichets automatiques de la SIBS, ce qui permettait à l'Infocid de bénéficier d'une intégration interbancaire poussée.

L'organisme interbancaire SIBS, filiale commune à l'ensemble des banques opérant au Portugal, gère directement les distributeurs de billets et les guichets automatiques des banques portugaises. Son réseau relie notamment 28 serveurs bancaires et 11 000 distributeurs.

Une quarantaine de kiosques ont ainsi été mis en place à partir de 2000. Le coût global d'un kiosque est de l'ordre de 5 300 € par mois et se compose à 40 % de l'amortissement de l'investissement initial, à 25 % de la maintenance sur le kiosque et à 35 % des frais de communication.

Le partenariat avec l'Infocid a permis à la SIBS d'enrichir progressivement la gamme de services offerts par ses distributeurs SIBS :

SIBS est rémunérée à la transaction pour ces services, qui connaissent un succès considérable.

Les services de l'Infocid, qui ont été rendus disponibles sur les bornes de la SIBS, acquièrent ainsi une convivialité importante dont l'usage est déjà entré dans les mœurs.

La SIBS a alors constaté que 45 % des transactions sur les distributeurs n'impliquaient pas un retrait d'argent. Ceci la conduit actuellement à élaborer un concept de plateforme multiservices, séparée des distributeurs eux-mêmes, pour éviter les longues files d'attente et la lourdeur de l'outil

contenant des billets de banque et pour améliorer l'ergonomie des terminaux (utilisation de l'Internet). L'objectif de la SIBS, une fois le concept validé, est à ce moment de multiplier les terminaux dans les lieux les plus attractifs.

### 3 DESCRIPTION DES BORNES INTERACTIVES

Les kiosques multiservices SIBS sont des distributeurs de billets dont on a retiré le coffre et auxquels on a ajouté les fonctionnalités de service Web de la SIBS. Les technologies utilisées sont *HTML*, *Javascript* et *Java*. La base est un PC sous *Windows NT Workstation*, une liaison au réseau sous *TCP/IP*, le plus souvent sur un lien *RNIS*.

Le mode de paiement se fait par carte débit et par carte de crédit, avec l'insertion de la carte dans une fente et la digitalisation d'un numéro d'identité personnel.

L'installation de kiosques extérieurs a été priorisée, parce que la rue était considérée comme l'endroit le plus neutre pour placer un système coopératif et interdépartemental tel que l'Infocid. L'information y était libre et accessible en tout temps sur une interface très simple, intuitive et facile à utiliser grâce à des écrans tactiles.

Lorsqu'il était en opération, l'Infocid était accessible sur les bornes interactives SIBS, sur Internet et sur quelques bornes spécifiques implantées dans certains lieux publics.

Puisque le programme de l'Infocid a cédé sa place au portail du citoyen, les bornes spécifiques à l'Infocid ne sont plus en service aujourd'hui.

### 4 SOUTIEN OFFERT À L'UTILISATEUR

Il n'y a pas d'information sur le genre d'accompagnement disponible.

### 5 SERVICES

Les kiosques SIBS permettent aujourd'hui le paiement direct de divers services tels que :

- l'électricité;
- le gaz;
- l'eau;
- le paiement de factures;
- l'abonnement à des services variés (notamment de téléphonie mobile);
- les services d'assurances;
- les impôts;
- la vignette automobile;
- le chargement de téléphone mobile;
- l'achat de billets (train, cinéma et spectacles).

## 6 ÉVALUATION

Le Portugal arrive à la fin d'un cycle de 15 ans de diffusion d'information et de prestation de services électroniques orientée vers les besoins des citoyens et des entreprises.

L'Infocid a été le premier système dans le monde à intégrer information et services provenant de plus de 50 organismes publics qui, de façon volontaire, ont coopéré autour d'un projet de guichet unique ouvert au citoyen.

Les critiques les plus sévères viennent sans doute de la part de Luis Vidigal, le « père de l'Infocid », auteur de nombreuses études sur l'Administration publique électronique (APE) et de plusieurs réflexions sur le nouveau portail du citoyen. En avril 2003, il a écrit un article *Portail du citoyen - Requiem ou évolution d'Infocid?*. En mars 2004, le même auteur écrit *Vieux défis pour un portail réinventé*.

L'une des principales critiques faites par Luis Vidigal au portail du citoyen concerne le manque de continuité avec le système précédent, Infocid. Plutôt que de le renforcer et de l'adapter aux nouvelles technologies, le gouvernement a décidé de tout réinventer.

Malheureusement, selon Luis Vidigal, dans les dernières années, avec le nouveau portail du citoyen, on constate un ralentissement et un certain retard dans l'évolution de la nouvelle phase de maturité de l'APE surtout en ce qui concerne les services transversaux. Le plus grand succès dans le domaine de services transversaux continue à être les déclarations d'impôts existant déjà sur l'Infocid depuis 1997 et les certificats électroniques déjà intégrés au Service Public Direct de l'Infocid depuis 2000. Le seul nouveau service transversal offert en 2004 par le portail du citoyen est le changement d'adresse.

Les processus de base proposés par l'Union européenne sont loin d'être atteints par voie électronique et ce canal, pour le moment, ne peut constituer une alternative sérieuse aux services avec assistance de personnel offerts par les boutiques du citoyen.

Le Portugal continue cependant à faire des investissements et de grands efforts pour moderniser et simplifier l'APE, puisque le nouveau Programme de Simplification Administrative et Législative (Simplex) a vu le jour en mars 2006. Les grands objectifs sont de :

- rendre les services plus simples pour les citoyens afin d'accroître leur confiance en les services publics;
- fournir des services plus rapides aux entreprises, leur permettant ainsi d'obtenir plus rapidement les permis et autorisations nécessaires;
- faciliter la rationalisation et l'efficacité de l'APE;
- favoriser la compétitivité du Portugal.

Ces objectifs passent par une grande réforme législative de simplification des procédures.

Malgré toutes les critiques, la tendance en matière de prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises est positive grâce à l'évolution des technologies de l'information, à la réceptivité de la société portugaise à ces technologies et à la volonté politique de les utiliser pour se rapprocher de ses citoyens.

## BIBLIOGRAPHIE

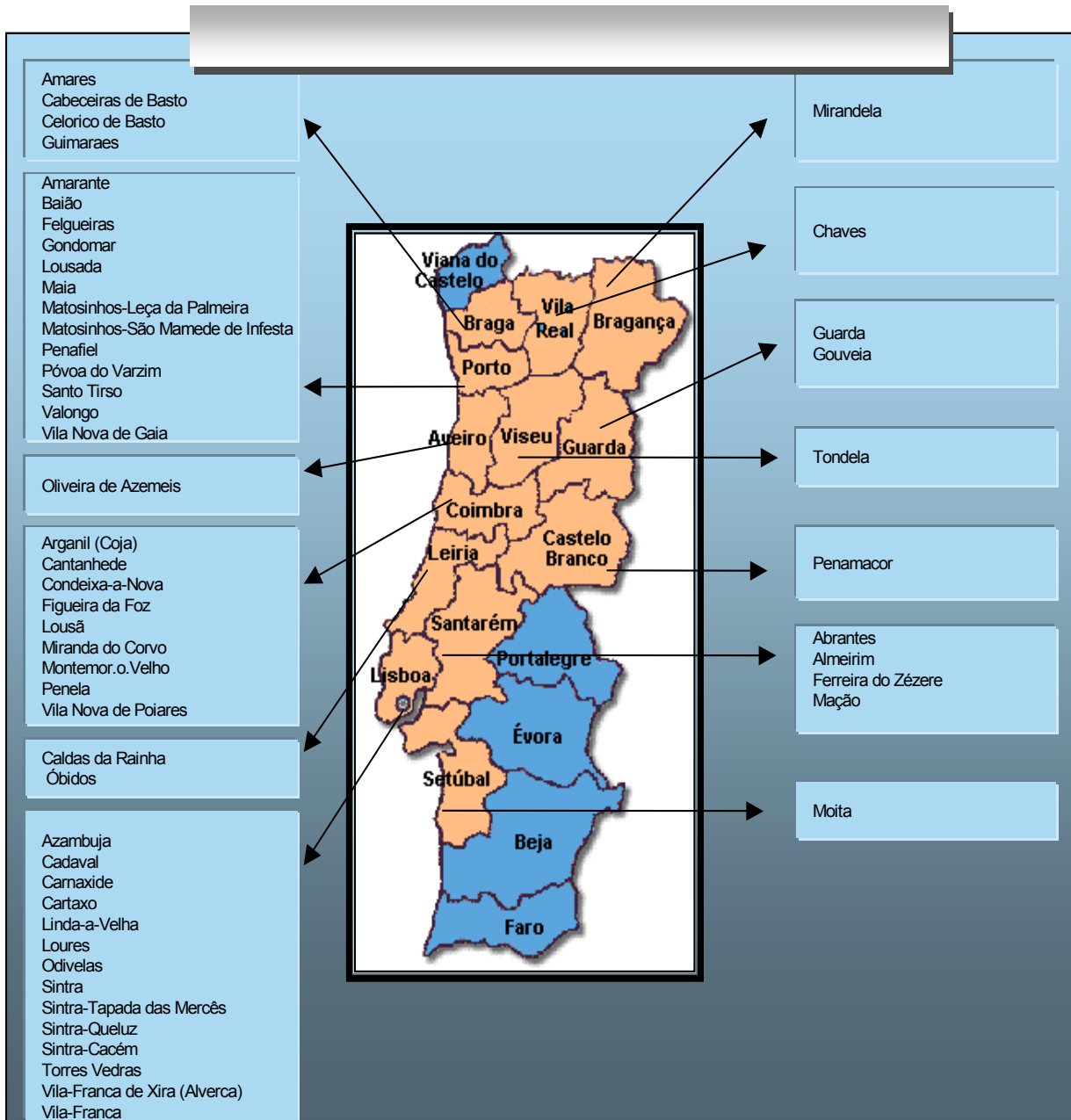
- 3<sup>E</sup> CONGRESSO INTERNACIONAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS INTRA E INTERNET (Page consultée le 20 juillet 2006). *Luis Vidigal*, [en ligne], <http://www.centroatl.pt/internet.97/cvs/lvidigal.html>
- IGLC (Page consultée le 25 juillet 2006). « *Relatorio de Gestão Instituto de Gestão das Lojas do Cidadão* » 2003, [en ligne], <http://www.lojadocidadao.pt/docs%20internet/ra2003.doc>
- INICIATIVA NACIONAL PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Page consultée le 23 juillet 2006). *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*, [en ligne], <http://purl.pt/239/1/>
- INSTITUTO DE INFORMATICA, (Page consultée le 25 juillet 2006). *Conferência « Acessibilidade a sítios web da Administração Public »*, [en ligne], <http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/ap2000/rpecas.ppt#2>
- LEITAO MARQUES ET MARIA MANUEL (Page consultée le 22 juillet 2006). *Simplex 2006 Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa*, [en ligne], <http://www.sapo.pt/especial/multimedia/pdf/simplex.pdf>
- LIVRO VERDE (Page consultée le 25 juillet 2006). *A Democraticidade da Sociedade da Informação. Para a Sociedade da Informação em Portugal*, [en ligne], [http://www.faced.ufba.br/~edc287/t02/aulas/socioinfo/portugual/livro/livro\\_verde\\_cap1](http://www.faced.ufba.br/~edc287/t02/aulas/socioinfo/portugual/livro/livro_verde_cap1)
- L'OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE (Page consultée le 25 juillet 2006). *Portugal : l'information aux citoyens*, [en ligne], <http://www.adgensite.com/cnaf/include/docs/ExperienceBornesPortugal.doc>
- VIGIDAL, Luis (Page consultée le 25 juillet 2006). *Portal do Cidadão-Requiem ou evolução do Infocid?*, [en ligne], <http://luisvidigal.no.sapo.pt/Trabalhos/Page18442/page18442.html>
- VIGIDAL, Luis (Page consultée le 25 juillet 2006). *Velhos desafios para um Portal reinventado*, [en ligne], [http://luisvidigal.no.sapo.pt/Trabalhos/Velhos\\_desafios\\_para\\_um\\_Portal/velhos\\_desafios\\_para\\_um\\_portal.html](http://luisvidigal.no.sapo.pt/Trabalhos/Velhos_desafios_para_um_Portal/velhos_desafios_para_um_portal.html)
- VIGIDAL, Luis (Page consultée le 24 juillet 2006). *A Revolução das administrações públicas em Portugal e a nível mundial nos proximos anos*, [en ligne], <http://luisvidigal.no.sapo.pt/Trabalhos/Page10131/page101311.html>
- VIGIDAL, Luis (Page consultée le 25 juillet 2006). *Mudar a Máquina do Estado através da TIC*, [en ligne], [http://mudaroestado.blogspot.com/2006\\_05\\_01\\_mudaroestado\\_archive.html](http://mudaroestado.blogspot.com/2006_05_01_mudaroestado_archive.html)
- MARCOS TEIXEIRA (Page consultée le 25 juillet 2006). *Reflexões sobre a Administração Pública Electronica (Ape)*, [en ligne], <http://noticia.nesi.com.pt/?p=32>
- SIMPLEX (Page consultée le 20 juillet 2006). *Simplex- Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa*, [en ligne], <http://www.ucma.gov.pt/simplex>

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX (Page consultée le 25 juillet 2006). *Analyse de l'ICP, l'échelle internationale mars 2004*, [en ligne], [http://www.solutions.gc.ca/pki-icp/pki-in-practice/efforts/2004/03/scan-analyse06\\_f.asp](http://www.solutions.gc.ca/pki-icp/pki-in-practice/efforts/2004/03/scan-analyse06_f.asp)

VIDEO DE APRESENTAÇÃO DO INFOCID 1995 (Page consultée le 25 juillet 2006). *Filme de Apresentação do Infocid*, [en ligne], [http://www.alentejodigital.pt/rosadopereira/apresentacoes/FilmeInfocidemportuques\\_ficheiros/slide0001.htm](http://www.alentejodigital.pt/rosadopereira/apresentacoes/FilmeInfocidemportuques_ficheiros/slide0001.htm)



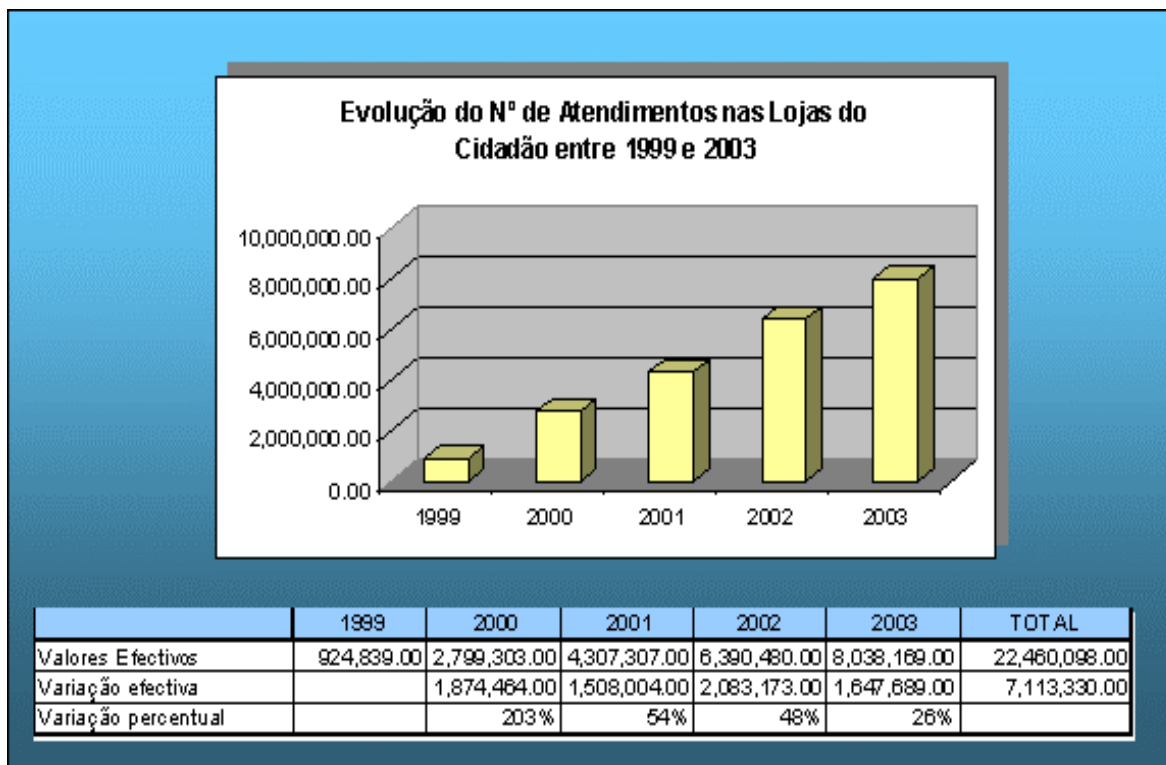
## ANNEXE I : PACS EN FONCTIONNEMENTA 31/12/2003<sup>68</sup>



<sup>68</sup> Mapa baseado em Informação cedida pelo DAP-Departamento de Atendimento Presencial



## ANNEXE II : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES REÇUES DANS LES BOUTIQUES DU CITOYEN ENTRE 1999 ET 2003<sup>69</sup>



<sup>69</sup> Informação cedida pelo DAP-Departamento de Atendimento Presencial





SINGAPOUR



## 1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

### 1.1 Vision gouvernementale en matière de prestation de services gouvernementaux

Dès le début des années 1980, le gouvernement de Singapour s'est donné pour objectif de devenir un leader mondial en matière d'utilisation des technologies de l'information (TI) par l'implantation de son programme d'informatisation de l'administration publique (*The Civil Service Computerisation Programme*).

C'est toutefois depuis le lancement de sa stratégie sur le service public en 1995<sup>70</sup> que le gouvernement de Singapour a accompli de véritables progrès dans la mise en place d'un système de prestation de services gouvernementaux axés sur le citoyen. Depuis 1999, l'approche adoptée par Singapour est résolument celle du développement et de l'utilisation des TI pour rapprocher le gouvernement du citoyen. Le succès de cette approche a fait de Singapour un leader mondial en matière de gouvernement en ligne : en 2005, *Accenture* le positionnait en 3<sup>e</sup> place et en 2006, en 4<sup>e</sup> place après le Canada, les États-Unis et le Danemark (sur 22 pays analysés<sup>71</sup>).

Depuis 1980, la stratégie de Singapour en matière de gouvernement en ligne est définie dans une succession de plans d'action dont l'un des principaux axes est d'offrir un maximum d'accès aux services gouvernementaux notamment en diversifiant et en multipliant le nombre des canaux de prestation de services.

C'est dans ce cadre qu'un certain nombre d'initiatives ont été lancées depuis quelques années dont certaines concernent l'installation de différents types de bornes interactives à travers le pays :

- terminaux d'accès à Internet dans tous les ministères et organismes (M/O) de prestation de services;
- centres CitizenConnects;
- accès pour les entreprises à des ordinateurs dans le cadre du programme BizCARE.

### 1.2 Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux

L'Administration singapourienne a mis en place plusieurs modes de prestation de services (téléphone, service en personne, messagerie vocale, bornes interactives, téléphones mobiles) pour répondre aux besoins de l'ensemble des citoyens. Toutefois, si Internet demeure le mode privilégié de prestation de services depuis la fin des années 1990<sup>72</sup>, le téléphone mobile semble devoir

<sup>70</sup> Gouvernement de Singapour, *Public Service for the 21st Century : Background*, <http://app.ps21.gov.sg/newps21/default.asp?id=21>

<sup>71</sup> Accenture, *Leadership in the customer service : Building the trust*, p. 12, [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FINAL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FINAL2.pdf)

<sup>72</sup> Tony Tan Keng Yam, *E-Government: Outlining the Strategic Thrusts*, p. 1, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN009983.pdf>

jouer un rôle de plus en plus important au cours des prochaines années étant donné que la plupart des citoyens (100,8 %) possèdent des téléphones mobiles<sup>73</sup>.

Selon *Accenture*, en 2005, 73 % des Singapouriens ont utilisé des services en ligne (Internet, courriel, SMS/téléphone mobile) pour interagir avec le gouvernement, ce qui les place au premier rang mondial<sup>74</sup>. Un sondage mené par l'*Infocomm Development Authority of Singapore* (IDA) en mars 2006 sur la perception que les citoyens ont du gouvernement en ligne a montré notamment qu'en 2005, 86 % des 1 200 répondants avaient eu recours aux modes de prestation électronique pour obtenir des services gouvernementaux alors que seulement 14 % d'entre eux avaient eu recours aux autres modes (services en personne, télécopieur ou poste<sup>75</sup>).

Les objectifs chiffrés du gouvernement de Singapour en matière de satisfaction de la clientèle pour 2010 sont les suivants :

- 80 % des usagers sont très satisfaits de la qualité globale des services offerts;
- 90 % des usagers recommandent les modes électroniques pour les transactions avec le gouvernement;
- 80 % des usagers trouvent très utile et très claire l'information fournie par les services en ligne à propos des politiques, initiatives et programmes gouvernementaux<sup>76</sup>.

Les différents modes de prestation de services gouvernementaux sont brièvement décrits ci-dessous.

## ■ Portail Internet

Le portail Internet *eCitizen* ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)) a été lancé en avril 1999 à l'initiative du ministère des Finances. Il est géré par l'IDA qui est l'organisme responsable du développement et de la gestion des TI et des communications à Singapour.

Le portail *eCitizen* est un guichet unique de prestation de services intégrée qui regroupe les services en ligne en fonction des besoins des citoyens et des entreprises. Le cybercitoyen se repère selon des thèmes (naissance, formation, emploi, logement, mariage, retraite, décès) et non plus selon une structure organisationnelle qui impliquait une connaissance parfaite de l'administration.

Une page personnalisée, *My.eCitizen*, est offerte aux utilisateurs qui peuvent y avoir accès en utilisant leur *SingPass*, c'est-à-dire leur code d'accès unique à l'ensemble des services gouvernementaux.

Les services sont de niveau informationnel, interactionnel ou transactionnel. Tel qu'il est mentionné plus haut, le portail Internet est le mode de prestation le plus utilisé. Selon l'IDA, en 2005, près de trois foyers sur quatre possédaient un ordinateur personnel et le taux de pénétration d'Internet s'élevait à 66 %. Toutefois Singapour connaît aujourd'hui un relatif ralentissement dans le domaine d'Internet. En effet, en raison de son prix élevé, le haut débit ne s'est pas imposé aussi vite

<sup>73</sup> Gouvernement de Singapour, *Thrust 1: Increasing Reach and Richness of e-Services*, [http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/Thrust\\_1.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/Thrust_1.htm)

<sup>74</sup> Accenture, *Leadership in the customer service : Building the trust*, p. 92, [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FINAL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FINAL2.pdf)

<sup>75</sup> Voir le graphique à l'annexe I Taux d'utilisation des services électroniques en 2005.

<sup>76</sup> Gouvernement de Singapour, *iGov 2010*, [http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/iGov2010.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/iGov2010.htm)



qu'il était attendu dans les foyers. L'un des objectifs actuels du gouvernement est qu'au moins 85 % des foyers aient un accès à Internet à haute-vitesse en 2015<sup>77</sup>.

### ■ Services en personne

Tel que l'illustre l'annexe I, les services en personne représentent une faible proportion du volume de prestation de services gouvernementaux.

### ■ Centres d'appels

Un projet de numéro de téléphone unique gratuit est en cours d'implantation pour l'accès aux services gouvernementaux par téléphone. La télé-densité (nombre de lignes téléphoniques par habitant) à Singapour est de 100 %<sup>78</sup>.

### ■ Téléphones cellulaires

Le taux d'utilisation des téléphones cellulaires est actuellement de 100,8 %, ce qui en fait le mode de prestation par excellence pour les prochaines années<sup>79</sup>. Le gouvernement a mis en place une stratégie nommée *Mobile Government* ou *m-Government* afin de maximiser la prestation de services par téléphones cellulaires. De nombreux services informationnels et transactionnels sont déjà offerts et certains d'entre eux atteignent un degré de sophistication qui permet de fournir un service personnalisé à l'utilisateur. C'est le cas du *my.eCitizen MSN Alerts* qui est un service personnalisé de rappel de rendez-vous administratifs, d'échéances de paiement, ou de date d'expiration de certains documents comme le passeport. C'est aussi le cas du *Easi-ERP* qui permet aux motocyclistes de payer leurs amendes par le biais de leurs téléphones cellulaires<sup>80</sup>.

Il est prévu que d'ici la fin de l'année 2006, les Singapouriens pourront accéder à tous les services électroniques gouvernementaux – du paiement d'amendes de stationnement à la vérification de comptes *Central Provident Fund* (épargne-retraite) – simplement par l'envoi d'un message court de leur téléphone cellulaire<sup>81</sup>.

### ■ Bornes interactives

Différents types de bornes interactives ont été installés à travers le pays :

- terminaux libre-service dans la plupart des M/O de prestation de services;
- centres *CitizenConnects*;
- accès pour les entreprises à des ordinateurs dans le cadre du programme BizCARE.

Dans le cadre de cette étude, seuls les deux premiers cas qui concernent à la fois les particuliers et les entreprises seront analysés étant donné le manque d'information précise sur le programme BizCARE.

<sup>77</sup> Gouvernement de Singapour, *iGov 2010*, [http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/iGov2010.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/iGov2010.htm)

<sup>78</sup> Missions économiques, *Internet et commerce électronique à Singapour- Fiche de synthèse*, [http://www.missioneco.org/Singapour/documents\\_new.asp?V=3\\_PDF\\_121631](http://www.missioneco.org/Singapour/documents_new.asp?V=3_PDF_121631)

<sup>79</sup> Gouvernement de Singapour, *Thrust 1: Increasing Reach and Richness of e-Services*, [http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/Thrust\\_1.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/Thrust_1.htm)

<sup>80</sup> Gouvernement de Singapour, *Mobile Government Services*, [http://www.ecitizen.gov.sg/mobile\\_services.html](http://www.ecitizen.gov.sg/mobile_services.html)

<sup>81</sup> Asia Media, *Singapore : Access to all govt services via SMS*, <http://www.asiamedia.ucla.edu/article.asp?parentid=46970>

## 2 IMPLANTATION DES BORNES INTERACTIVES

### 2.1 Terminaux libre-service des ministères et organismes de prestation de services

#### ■ Raison de l'implantation des terminaux libre service

Environ 1 000 terminaux libre-service sont mis à la disposition des clients de 36 M/O (chiffres de 2005, *Accenture* 2006). Une assistance est offerte sur place aux clients.

Ces terminaux libre-service ont été installés notamment pour :

- désengorger les files d'attente dans les M/O;
- permettre aux gens qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont besoin d'assistance de faire leurs transactions en ligne.

#### ■ Type de clientèle

Clients des M/O où sont installés les terminaux.

#### ◆ Modalités d'implantation

Aucune information n'a été trouvée quant aux modalités d'implantation du programme.

#### ■ Description des terminaux libre-service

La description et l'utilisation des terminaux libre-service sont très variables et adaptées à l'usage qui en est fait. Le *Self-Service Automated Machine* (S.A.M.<sup>82</sup>) de *Singapore Post* est présenté ci-dessous à titre d'illustration.

Chaque S.A.M. est équipé de la manière suivante :

- un écran tactile qui permet à l'utilisateur d'entrer l'information (par exemple, le numéro d'identification personnel ou le montant de la transaction) et de faire des choix dans le menu;
- un plateau servant à peser les lettres et les colis;
- un lecteur de carte magnétique pour les cartes de débit et les cartes de téléphone;
- un lecteur de code à barres qui permet de vérifier le code des factures (par exemple, factures de téléphone, de câble, etc.);
- une imprimante pour les timbres et les étiquettes (*Label Printing Controller*);
- une imprimante de reçus qui fournit un enregistrement de toutes les transactions du client.

Le modèle de S.A.M. choisi (ESC-100M *eight port RS-232 serial PCI board with Modular connectors*) comporte les avantages suivants :

- transfert rapide des données;

<sup>82</sup> Quatech, *Government service, post office, and virtual banking kiosk*, [http://www.quatech.com/applications/sam\\_kiosk\\_appex.php](http://www.quatech.com/applications/sam_kiosk_appex.php), Voir l'annexe II *Self-Service Automated Machine*.

- connecteurs modulaires (*modular connectors*) de type RJ11 idéals pour les espaces restreints;
- entretien facile et coûts peu élevés de câblage;
- mise à jour des logiciels facile.

### ■ Soutien offert à l'utilisateur

En général, les employés des M/O offrent un soutien aux utilisateurs durant les heures de service<sup>83</sup>.

Aucune information spécifique sur d'autres types de soutien.

### ■ Services

*Singapore Post* a installé 90 S.A.M. à travers le pays. Ils sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Les services suivants sont offerts :

- paiement de factures;
- pesée et postage de colis et de courrier;
- paiement de taxes;
- paiement d'amendes.

Tous ces services sont transactionnels.

## 2.2 Centres CitizenConnects

### ■ Raisons de l'implantation des centres *CitizenConnects*

Le programme *CitizenConnects* a été lancé en octobre 2005 sous la forme d'un projet pilote d'un an. Il vise à permettre aux citoyens qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont besoin d'accompagnement, d'effectuer des transactions en ligne avec le gouvernement. Ce projet pilote est une initiative conjointe du ministère des Finances et de plusieurs organismes communautaires. Cinq centres *CitizenConnects* ont été ouverts. L'objectif est d'ouvrir 25 centres d'ici à 2010, mais le succès du projet pilote est tel que cet objectif pourrait déjà être atteint en 2007<sup>84</sup>.

### ■ Type de clientèle

Particuliers et entreprises.

<sup>83</sup> Accenture, *Leadership in the customer service : Building the trust*, p. 92, [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FINAL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FINAL2.pdf)

<sup>84</sup> Gouvernement de Singapour, *CitizenConnect : Your one-stop centre for easy and convenient access to government services online*, [http://www.ecitizen.gov.sg/CitizenConnect/CitizenConnect\\_Intro.htm](http://www.ecitizen.gov.sg/CitizenConnect/CitizenConnect_Intro.htm)

## ■ Description

Dans le cadre du projet pilote, les centres *CitizenConnects* ont été implantés dans des clubs communautaires de cinq localités (*The Serangoon, Pasir Ris East, Gek Poh Ville, Toa Payoh Central et Zhenghua*).

Une photo de la borne interactive utilisée dans les centres *CitizenConnects* est présentée à l'annexe III.

Aucune autre information sur la description des bornes n'a été trouvée.

## ■ Services

Contrairement aux terminaux libre-service qui offrent des services limités au mandat des M/O dans lesquels ils sont implantés, les bornes interactives des *CitizenConnects* sont des guichets uniques de prestation intégrée d'un ensemble de services gouvernementaux.

En effet, l'utilisateur a accès à l'ensemble des 1 600 services gouvernementaux offerts dans Internet et notamment à une variété de services informationnels et transactionnels :

- achat ou renouvellement du *SingPass*;
- enregistrement et paiement des cours et activités communautaires;
- réservation d'équipement au *Singapore Sports Council*;
- ouverture d'un compte de bibliothèque virtuelle et réservation d'ouvrages à la bibliothèque;
- achat ou renouvellement des billets de stationnement;
- paiement des billets d'infraction routière (amendes);
- demande ou renouvellement de licence pour les commerces d'aliments;
- demande de permis de travail;
- enregistrement de nouvelles entreprises ou renouvellement de l'enregistrement;
- autres services.

Tous les jours, un accompagnement est offert sur place aux utilisateurs, de midi à 20 h sauf les jours fériés. Cet accompagnement peut prendre diverses formes :

- des agents de *CitizenConnect* aident les utilisateurs à faire leurs transactions en ligne;
- ces agents peuvent aussi servir d'intermédiaires entre le citoyen et les M/O pour obtenir de l'information ou des éclaircissements sur un dossier particulier.

## 3 ÉVALUATION

L'analyse du cas de Singapour indique que cette Administration a fait de la prestation des services aux citoyens une composante intégrante de sa politique économique. Les modes de prestations électroniques sont nettement privilégiés en raison des économies d'échelle que leur utilisation engendre mais aussi pour leur facilité et leur commodité.

Le choix délibéré de Singapour de favoriser la prestation électronique de services aux citoyens correspond à sa vision politique et économique qui est de maintenir sa position de leader mondial dans l'utilisation des TI.

Pour réaliser cette vision, il est nécessaire que la plupart des citoyens aient accès aux services offerts par le biais des modes électroniques de prestation. Le développement des divers programmes d'implantation des bornes interactives est un moyen utilisé pour y parvenir.

Ce qui rend le cas singapourien particulièrement intéressant est :

- la diversité des approches adoptées dans l'implantation des bornes interactives (installation de terminaux libre-service dans chaque M/O, implantation de bornes interactives dans les centres communautaires, accès facilité à des ordinateurs et à des services en ligne pour les entreprises);
- l'originalité de chaque approche, par exemple dans le cas des centres *CitizenConnect* où les utilisateurs bénéficient d'un accompagnement même en dehors des heures de services.

Le succès de la politique de prestation de services du gouvernement de Singapour réside essentiellement dans l'adoption d'une approche multimodale qui se manifeste par une diversité des TI (Internet, centres d'appels, téléphones cellulaires), et une bonne articulation entre l'utilisation des TI et le recours aux modes plus traditionnels tels que le service en personne ou la poste.

En ce qui concerne la tendance dominante et les perspectives de Singapour en matière de prestation de services, le téléphone cellulaire est nettement la technologie qui sera la plus utilisée dans les années à venir en raison de son fort taux de pénétration.

L'objectif de Singapour est de passer de prestation intégrée de services à un gouvernement intégré c'est-à-dire un gouvernement qui favorise la participation des citoyens à la formulation de politiques et qui offre de l'information, intéressante, pertinente et utile.



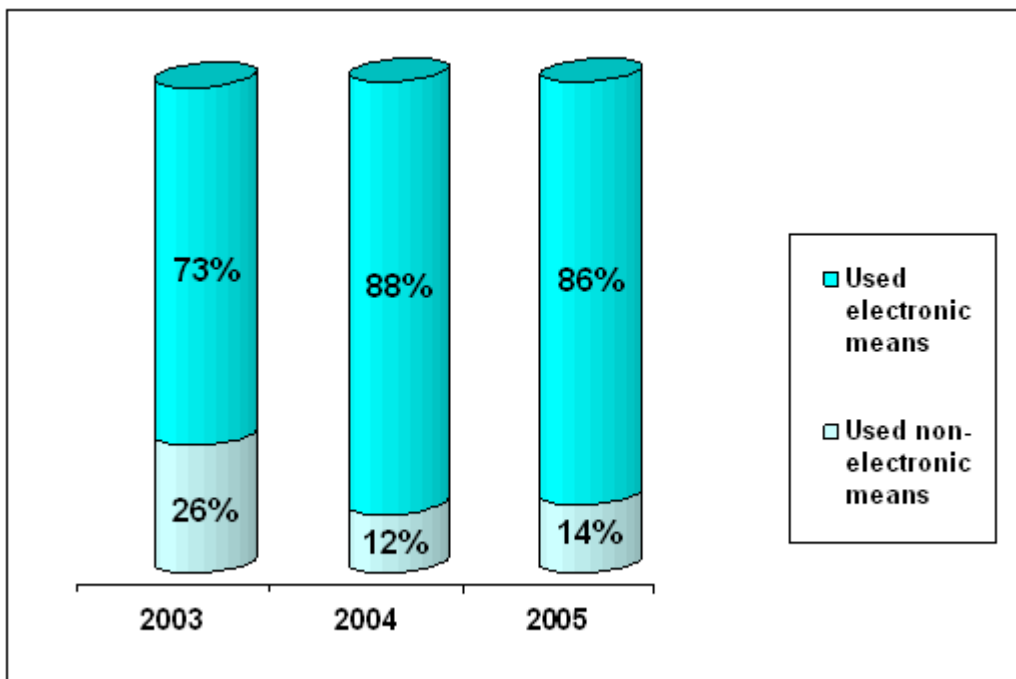
## BIBLIOGRAPHIE

- ACCENTURE (Page consultée le 25 juillet 2006). *Leadership in the customer service : Building the trust*, [en ligne], [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FIN\\_AL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FIN_AL2.pdf)
- ASIA MEDIA (Page consultée le 20 juillet 2006). *Singapore : Access to all govt services via SMS*, [en ligne], <http://www.asiamedia.ucla.edu/article.asp?parentid=46970>
- GOUVERNEMENT DE SINGAPOUR (Page consultée le 25 juillet 2006). *Public Service for the 21st Century : Background*, [en ligne], <http://app.ps21.gov.sg/newps21/default.asp?id=21>
- GOUVERNEMENT DE SINGAPOUR (Page consultée le 24 juillet 2006). *iGov 2010*, [en ligne], [http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/iGov2010.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/iGov2010.htm)
- GOUVERNEMENT DE SINGAPOUR (Page consultée le 25 juillet 2006). *CitizenConnect : Your one-stop centre for easy and convenient access to government services online*, [en ligne], [http://www.ecitizen.gov.sg/CitizenConnect/CitizenConnect\\_Intro.htm](http://www.ecitizen.gov.sg/CitizenConnect/CitizenConnect_Intro.htm)
- GOUVERNEMENT DE SINGAPOUR (Page consultée le 23 juillet 2006). *Thrust 1: Increasing Reach and Richness of e-Services*, [en ligne], [http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/Thrust\\_1.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/Thrust_1.htm)
- GOUVERNEMENT DE SINGAPOUR (Page consultée le 25 juillet 2006). *Mobile Government Services*, [en ligne], [http://www.ecitizen.gov.sg/mobile\\_services.html](http://www.ecitizen.gov.sg/mobile_services.html)
- IDA SINGAPOR (Page consultée le 25 juillet 2006). *e-Government Customer Perception Survey Conducted in 2006 (For Year 2005)*, [en ligne], <http://www.ida.gov.sg/idaweb/media/infopage.jsp?infopagecategory=&infopageid=13845&versionid=7>
- MISSIONS ÉCONOMIQUES (Page consultée le 25 juillet 2006). *Internet et commerce électronique à Singapour- Fiche de synthèse*, [en ligne], [http://www.missioneco.org/Singapour/documents\\_new.asp?V=3\\_PDF\\_121631](http://www.missioneco.org/Singapour/documents_new.asp?V=3_PDF_121631)
- QUATECH (Page consultée le 20 juillet 2006). *Government service, post office, and virtual banking kiosk*, [en ligne], [http://www.quatech.com/applications/sam\\_kiosk\\_appex.php](http://www.quatech.com/applications/sam_kiosk_appex.php)
- TONY TAN KENG YAM (Page consultée le 26 juillet 2006). *E-Government: Outlining the Strategic Thrusts*, [en ligne], <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN009983.pdf>





## ANNEXE I : TAUX D'UTILISATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES EN 2005<sup>85</sup>



<sup>85</sup> iDA Singapor, *e-Government Customer Perception Survey Conducted in 2006 (For Year 2005)*, <http://www.ida.gov.sg/idaweb/media/infopage.jsp?infopagecategory=&infopageid=13845&versionid=7>



## ANNEXE II : SELF-SERVICE AUTOMATED MACHINE DE SINGAPORE POST<sup>86</sup>



<sup>86</sup> Quatech, *Government service, post office, and virtual banking kiosk*, [http://www.quatech.com/applications/sam\\_kiosk\\_appex.php](http://www.quatech.com/applications/sam_kiosk_appex.php)



## ANNEXE III : BORNE INTERACTIVE D'UN CENTRE CITIZENCONNECTS<sup>87</sup>



<sup>87</sup> Gouvernement de Singapour, *CitizenConnect : Your one-stop centre for easy and convenient access to government services online*, [http://www.ecitizen.gov.sg/CitizenConnect/CitizenConnect\\_Intro.htm](http://www.ecitizen.gov.sg/CitizenConnect/CitizenConnect_Intro.htm)



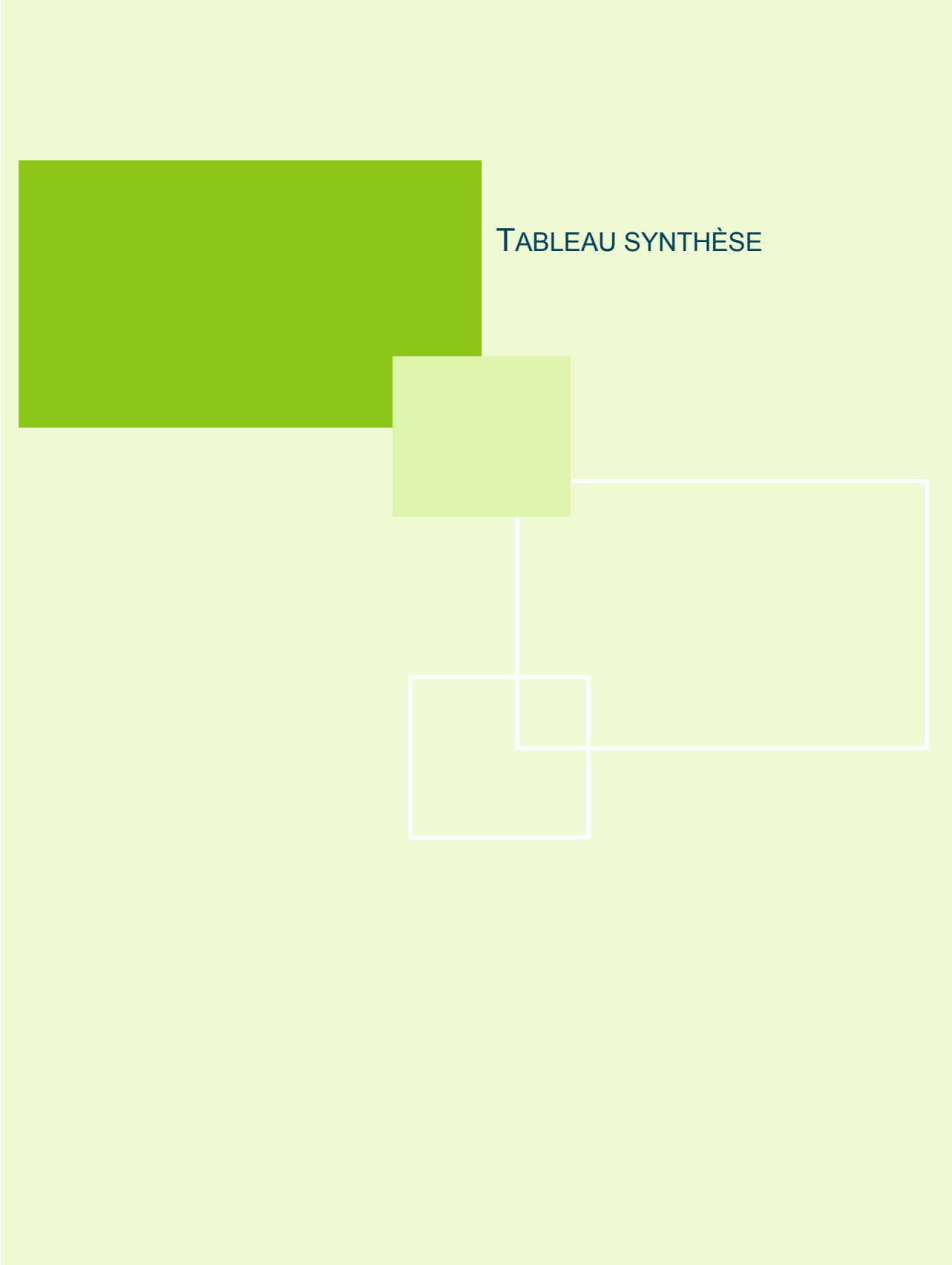


TABLEAU SYNTHÈSE





## TABLEAU SYNTHÈSE

		Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
<b>Prestation électronique de services</b>							
Vision		Mettre en place une prestation intégrée, multimodale et axée sur les besoins de l'utilisateur	Offrir aux citoyens une prestation de services gouvernementaux améliorée, rapide, fiable, comode et accessible au moyen d'Internet	Améliorer les relations de l'Administration avec ses citoyens en mettant en place des services axés sur le citoyen	Accroître la satisfaction des Ontariens à l'égard de ses services et devenir un chef de file mondial de la prestation électronique de services	Axer la prestation de services sur les besoins du client utilisateur	Devenir un leader mondial en matière d'utilisation des technologies de l'information
Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux	Portail Internet	<p><b>Nom :</b> <i>australia.gov.au</i></p> <p><b>Nature :</b> Sert de passerelle vers l'information et les services offerts</p> <p><b>Organisation :</b> par catégories de clientèle</p> <p><b>Typologie des services offerts :</b> informationnel</p>	<p><b>Nom :</b> <i>servicecanada.gc.ca</i></p> <p><b>Organisation :</b> par clientèles et sujets</p> <p><b>Typologie des services offerts :</b> informationnel, interactionnel ou transactionnel</p> <p><b>Nom :</b> portail aux entreprises</p> <p><b>Nature :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ destiné aux entrepreneurs</li> <li>▪ offre des renseignements sur les programmes, services et règlements et met à jour</li> </ul>	<p><b>Nom :</b> portail de l'administration générale</p> <p><b>Nature :</b> permet l'accès aux services gouvernementaux, donne accès à un guichet unique structuré en deux catégories : citoyens et entreprises</p> <p><b>Organisation :</b> par clientèle citoyens, entreprises et fonctionnaires</p> <p><b>Typologie des services offerts :</b> informationnels et interactionnels</p>	<p><b>Nom :</b> portail du gouvernement de l'Ontario</p> <p><b>Nature :</b> donne accès à l'information et aux services gouvernementaux, offre une passerelle vers le site du guichet unique ServiceOntario</p> <p><b>Organisation :</b> par thèmes</p> <p><b>Typologie des services offerts :</b> informationnels et interactionnels</p>	<p><b>Nom :</b> <i>Portaldocidadao.pt</i> (portail du citoyen)</p> <p><b>Nature :</b> permet l'accès à plus de 700 services gouvernementaux</p> <p><b>Organisation :</b> par thèmes</p> <p><b>Typologie des services offerts :</b> informationnel, interactionnel</p>	<p><b>Nom :</b> <i>ecitizen centre</i></p> <p><b>Nature :</b> permet l'accès aux services gouvernementaux</p> <p><b>Page personnalisée :</b> <i>My.eCitizen</i> accessible</p> <p><b>Typologie des services offerts :</b> informationnel, interactionnel ou transactionnel</p>

		Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux	Portail Internet (suite)		de nouveaux documents et liens utiles vers d'autres sites  <b>Typologie des services offerts :</b> informationnel et interactionnel				
	Services en personne	Mode de prestation le plus utilisé	Centres Service Canada : <ul style="list-style-type: none"> <li>Services en personne pour les citoyens</li> </ul> Centres de services d'Entreprises Canada : <ul style="list-style-type: none"> <li>Services en personne aux entreprises</li> </ul>	Mode de prestation occupant une place importante	Centres ServiceOntario : <ul style="list-style-type: none"> <li>fournissent essentiellement des services informationnels, et dans une moindre mesure, des services transactionnels</li> <li>services fournis directement par les agents ou par le biais de guichets ServiceOntario ou d'ordinateurs mis à la disposition des clients à l'intérieur des centres</li> </ul>	Boutiques du citoyen : <ul style="list-style-type: none"> <li>centres commerciaux de services publics</li> <li>horaire élargi sans interruption de fonctionnement (ouvertes les samedis)</li> <li>implantées dans les centres urbains, les petites localités, postes de moindre importance</li> </ul> Centres de formalités des entreprises : <ul style="list-style-type: none"> <li>équivalents aux boutiques du citoyen mais pour l'entreprise</li> <li>Fonction d'accompagnement durant tout le processus de création de l'entreprise</li> </ul>	Faible utilisation des services en personne

		Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux	Centres d'appels	Aucune information pertinente	<p>Numéro unique d'appel sans frais pour les citoyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de trouver de l'information sur les services du gouvernement fédéral</li> </ul> <p>Infocentres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mis en place par Entreprises Canada</li> <li>Accès par le biais d'un numéro unique d'appel gratuit</li> <li>Offre une assistance par le biais d'agents d'information commerciale</li> <li>Offre un dispositif de réponse automatique pour les questions fréquemment posées</li> </ul>	<p>PLataformas de llamadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unifie 1 000 numéros de l'Administration centrale</li> <li>Donne accès à l'ensemble de l'information disponible sur le portail</li> <li>Offre des services informationnels</li> <li>Permet au public de communiquer avec l'administration sans se déplacer physiquement</li> <li>Accessibles 24 par jour, 7 jours par semaine</li> <li>Offre un service rapide et personnalisé</li> </ul>	<p>Numéro unique d'appel offert par le centre d'appel de Toronto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Offre des services informationnels et interactionnels à deux sens</li> </ul>	<p><i>Télécid</i> : service téléphonique gouvernemental</p> <p>Accès à plusieurs services gouvernementaux ainsi qu'à de l'informations utiles pour les citoyens</p>	<p>Projet de numéro d'appel gratuit unique en cours pour l'accès aux services gouvernementaux par téléphone</p>
	Téléphones cellulaires	Textes SMS très utilisés	Aucune information disponible	Le 060 Tele-mobile : portail mobile et plateforme de messages SMS/MMS	Aucune information disponible	Aucune information disponible	Prestation de services par téléphones cellulaires offerte, services informationnels et transactionnels

		Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
Infrastructure de la prestation de services gouvernementaux	Bornes interactives	<p>Terminaux libre-service qui offrent des services spécifiques à un domaine (<i>jobsearch</i>)</p> <p>Installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ entreprises membres du réseau Job Network</li> <li>▪ centres de service à la clientèle de Centrelink</li> <li>▪ centres communautaires</li> </ul>	<p>Kiosque : destinés aux chercheurs d'emplois (1995-2003)</p> <p>Installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ centres de ressources humaines du Canada</li> <li>▪ bibliothèques municipales</li> <li>▪ centres communautaires</li> <li>▪ centres commerciaux</li> </ul>	<p>Puntos de consulta automaticos</p> <p>Installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bureaux des Postes et télécommunications</li> </ul>	<p>Types de bornes interactives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guichets ServiceOntario pour les services aux particuliers</li> <li>▪ Terminaux libre-service Entreprises branchées pour les services aux entreprises</li> </ul> <p>Installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grands centres commerciaux</li> <li>▪ certains bureaux du gouvernement de l'Ontario</li> </ul>	<p>Kiosques à vocation générale</p> <p>Installation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Villes</li> </ul>	<p>Types de bornes interactives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ terminaux libre-service dans la plupart des M/O de prestation de serviceS</li> <li>▪ centres CitizenConnects</li> </ul> <p>Installation :</p> <p>Terminaux : M/O centres <i>CitizenConnects</i> : clubs communautaires de localités</p>
<b>Bornes interactives</b>							
Objectifs		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favoriser l'accès aux services offerts par Jobsearch à l'ensemble des citoyens et des entreprises</li> <li>▪ Réduire les coûts des services d'aide à la recherche d'emploi</li> <li>▪ Augmenter l'efficacité des programmes d'aide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faciliter et accélérer le processus de recherche d'emploi pour les citoyens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permettre un meilleur accès à l'administration espagnole</li> </ul>	<p>Guichets ServiceOntario :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens, tout en diminuant les coûts opérationnels</li> </ul> <p>Terminaux libre-service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplifier et rationaliser les formalités d'enregistrement, de renouvellement ou de déclarations pour les entreprises ontariennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre l'État plus accessible aux citoyens en allégeant la complexité des multiples services</li> <li>▪ Offrir aux citoyens la possibilité d'obtenir facilement la réponse à leurs besoins</li> </ul>	<p>Terminaux libre-service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Désengorger les M/O</li> </ul> <p>Centres <i>CitizenConnects</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permettre aux gens qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont besoin d'assistance de faire leurs transactions en ligne</li> </ul>

	Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
Objectifs (suite)				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réduire le temps que les clients doivent passer à traiter avec les administrations publiques pour lancer ou élargir leurs entreprises</li> <li>▪ Permettre aux gens qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont besoin d'assistance de faire leurs transactions en ligne</li> <li>▪ Éviter les doublons de formalités</li> </ul>		
Type de clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chercheurs d'emploi : citoyens</li> <li>▪ Employeurs : entreprises et M/O gouvernementaux</li> </ul>	Particuliers et entreprises	Clients de l'ensemble des paliers gouvernementaux	Guichets ServiceOntario : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Particuliers et entreprises</li> </ul> Terminaux libre-service : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ clients des M/O où sont installés les terminaux</li> </ul>	Clients des M/ O	Clients des M/O où sont installés les terminaux Clients : utilisateurs des services administratifs
Soutien à l'utilisateur	Accès des utilisateurs à des téléphones dédié à <i>Jobsearch</i> ainsi qu'à des guides, dans les centres de services à la clientèle de Centrelink	Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation sur place	Aucune information	Guichets ServiceOntario : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucune information</li> </ul> Terminaux libre-service : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutien offert par les employés des EBO durant les heures de service</li> </ul>	Aucune information	Terminaux libre-service : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support des employés des M/O durant les heures de service</li> </ul> Centres CitizenConnects : De midi à 20 h

	Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
Services	<p>Typologie des services offerts : informationnels et interactionnels</p> <p>Services aux employeurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publication gratuite des offres d'emploi sur le site de Job-search</li> <li>▪ Accès à une banque de plus de 600 000 curriculum vitae</li> <li>▪ Fonctions d'appariement (croisement) des offres et des curriculum vitae</li> </ul> <p>Services offerts aux chercheurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Services de recherche d'emploi à travers l'Australie</li> <li>▪ Élaboration de curriculum vitae électroniques</li> <li>▪ Information sur les conditions de travail, les carrières, la formation, les programmes d'assistance-emploi</li> </ul>	<p>Typologie des services offerts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informationnel et interactionnel à deux sens</li> </ul>	<p>Typologie des services offerts : informationnels et interactionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Services informationnels et interactionnels des guichets uniques citoyen et entreprise</li> </ul>	<p>Guichets ServiceOntario :</p> <p>Typologie des services offerts : informationnels et transactionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renouvellement de la vignette d'immatriculation</li> <li>▪ Résumé du dossier d'un conducteur</li> <li>▪ Plaques d'immatriculation personnalisées</li> <li>▪ Changement d'adresse</li> <li>▪ Paiement d'amendes et de contraventions</li> <li>▪ Renouvellement des cartes plein air</li> </ul> <p>Terminal aux libre-service :</p> <p>Typologie des services : informationnel et transactionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enregistrement ou renouvellement du nom commercial en Ontario</li> <li>▪ Recherche avancée d'un nom commercial</li> </ul>	<p>Typologie des services offerts : transactionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Électricité</li> <li>▪ Gaz</li> <li>▪ Eau</li> <li>▪ Paiement de factures</li> <li>▪ Abonnement à des services variés</li> <li>▪ Services d'assurances</li> <li>▪ Impôts</li> <li>▪ Vignette automobile</li> <li>▪ Chargement de téléphone cellulaire</li> <li>▪ Achat de billets (train, cinéma et spectacles)</li> </ul>	<p>Terminaux libre-service :</p> <p>Typologie des services offerts : transactionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Paiement de factures</li> <li>▪ Pesée et postage de colis et de courrier</li> <li>▪ Paiement de taxes</li> <li>▪ Paiement d'amendes</li> </ul> <p>Centres CitizenConnects</p> <p>Typologie des services offerts : transactionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Achat ou renouvellement du <i>Sing-Pass</i></li> <li>▪ Enregistrement et paiement des cours et activités communautaires</li> <li>▪ Réservation d'équipement au <i>Singapore Sports Council</i></li> <li>▪ Ouverture d'un compte de bibliothèque</li> <li>▪ Achat ou renouvellement des billets de stationnement</li> </ul>

	Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour et impression de curriculum vitae</li> <li>Envoi de courriels aux employeurs</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Demande relative à la taxe de vente au détail/permis de vendeur (TVD)</li> <li>Demande d'inscription pour l'impôt - santé pour les employeurs (ISE)</li> <li>Demande à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail</li> <li>Changement / modification des renseignements</li> <li>Annulation / fermeture de l'enregistrement d'un nom commercial, TVP, ISE, TPS/TVH, retenues sur la paie, impôt sur le revenu des sociétés</li> <li>Demande de programmes fédéraux ADRC, comprenant TPS/TVH, retenues sur la paie, importations/exportations, impôt sur le revenu des sociétés</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Paiement des billets d'infraction routière</li> <li>Demande ou renouvellement de licence pour les commerces d'aliments</li> <li>Demande de permis de travail</li> <li>Enregistrement de nouvelle entreprise ou renouvellement de l'enregistrement</li> </ul>

	Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
<b>Description des bornes interactives</b>						
Description des bornes interactives	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Écran tactile</li> <li>▪ Clavier</li> <li>▪ Utilisation en position debout ou assise</li> <li>▪ Accessibles aux usagers en fauteuil roulant</li> <li>▪ Moniteur 15 TFT LCD</li> <li>▪ Imprimantes pour impression de curriculum vitae en format A4</li> <li>▪ Branchées sur le réseau du DEWR à une vitesse de plus de 802,11 mégabits par seconde par une technologie sans fil</li> <li>▪ Sécurité multi-niveaux (VPN, EAP, TKIP, cryptage, pare-feu, IP, 3DES, etc.</li> <li>▪ Connexion à un <i>backbone</i> de type Telstra Private IP par un routeur Cisco 1721</li> </ul>	Aucune information	Aucune information	Guichets bancaires munis d'écrans tactiles Aucune information supplémentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distributeurs de billets dont on a retiré le coffre avec fonctionnalités de service Web</li> <li>▪ Utilisation des technologies HTML, Javascript et Java</li> <li>▪ Base PC sous Windows NT Workstation</li> <li>▪ Liaison au réseau sous TCP/IP sur un lien RNIS</li> <li>▪ Mode de paiement : par carte débit et carte de crédit, insertion de la carte dans une fente</li> <li>▪ Numérisation d'un NIP</li> </ul>	Terminaux libre-service : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Écran tactile</li> <li>▪ Plateau servant à peser les lettres et les colis</li> <li>▪ Lecteur de carte magnétique pour les cartes de débit et les cartes de téléphone</li> <li>▪ Lecteur de code à barres qui permet de vérifier le code des factures</li> <li>▪ Imprimante pour les timbres et les étiquettes</li> <li>▪ imprimante de reçus qui fournit un enregistrement de toutes les transactions</li> </ul> Centres <i>CitizenConnects</i> : Aucune information



	Australie	Canada	Espagne	Ontario	Portugal	Singapour
<b>Évaluation</b>	<b>Évaluation</b>					
Évaluation	<p>Tendance : Utilisation de bornes spécialisées plutôt que de bornes à vocation générale</p>	<p>Tendance : Abandon des bornes interactives</p> <p>Raisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ coût élevé d'entretien</li> <li>▪ différence de qualité de l'information fournie par les bornes par rapport à celles du site Internet pour l'emploi du gouvernement</li> <li>▪ existence d'ordinateurs branchés à Internet et accessibles gratuitement dans les bibliothèques publiques</li> <li>▪ difficulté à les implanter dans les régions rurales</li> </ul>	<p>Tendance : Utilisation du téléphone cellulaire</p>	<p>Tendance : Maintien de l'utilisation des bornes interactives</p> <p>Objectif : Produire des recettes</p>	<p>Tendance : Utilisation de kiosques à vocation générale</p>	<p>Diversité des approches adoptées dans l'implantation des bornes interactives</p> <p>Tendance : utilisation des plans d'engagement spécifique par téléphone cellulaire</p>