CITOYENS en tête

OPTIMISÉ PAR
L'institut des services axés sur les citoyens

Rapport Spécial

L'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020)

Septembre 2020

Élaboré par le Comité de recherche

Aperçu de l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020)

1. Introduction

L'ONU a récemment publié l'enquête sur l'administration en ligne 2020 (en anglais seulement), une étude utilisée pour évaluer le développement de l'administration en ligne dans les pays du monde entier

Qu'est-ce que l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne?

- *L'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne a été publiée pour la première fois en 2001. Chaque rapport est préparé sur une période de 2 ans. La méthodologie met l'accent sur 19 paramètres clés, dont 13 concernent des cadres stratégiques, juridiques et institutionnels.*
- *L'enquête mesure le rendement de chacun des pays membres de l'ONU en matière d'administration en ligne par rapport aux autres. Il examine en profondeur les tendances mondiales, régionales et locales, en portant une attention particulière aux domaines thématiques tels que la participation en ligne, la gouvernance des données et les capacités de transformation numérique*[1]*.*
- *« L'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne est devenue un outil indispensable de "classement, de description et de mesure" permettant aux pays d'apprendre les uns des autres, de cerner les points forts et les défis de l'administration en ligne et de formuler des politiques et des stratégies dans ce domaine* [1]*. »*

Pourquoi ce rapport est-il important?

L'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020) mérite une attention particulière pour les raisons suivantes :

- l'enquête (publiée le 10 juillet 2020) est d'une actualité brûlante;
- de plus en plus, on observe un virage vers le gouvernement numérique dans le monde entier
- les gouvernements du monde entier offrent de plus en plus de services en ligne, particulièrement pendant la pandémie de COVID-19.

Qu'est-ce qui est abordé dans ce rapport à l'intention des cadres?

Le présent rapport donne un aperçu concis de l'enquête sur l'administration en ligne (2020). Il comprend une **introduction**, une analyse des **tendances mondiales** et un résumé de certains domaines, y compris le **rendement comparatif de l'administration en ligne du Canada, l'administration et les capacités axées sur les données, les possibilités de transformation de l'administration en ligne, les enjeux à l'attention des décideurs, des fournisseurs de services et des DPI,** et **l'administration en ligne dans le contexte de la pandémie de COVID-19.**

1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

2. Tendances mondiales

Les tendances récentes de l'évolution de l'administration en ligne sont fondées sur les valeurs incluses dans l'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI), un indice comportant trois composantes : l'Indice des services en ligne (OSI), l'Indice de l'infrastructure des télécommunications (IIT) et l'Indice de la capacité humaine (HCI). La valeur composite de chaque indice est normalisée de manière à ce qu'elle se situe entre 0 et 1, et l'indice EGDI est calculé à partir de la moyenne des trois indices constitutifs.[1]

Pour la deuxième fois consécutive, l'enquête a révélé que le Danemark est le pays où l'on observe le plus haut taux de développement de l'administration en ligne. La République de Corée, l'Estonie, la Finlande et l'Australie figurent également parmi les cinq premiers. La Suède, le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande, les États-Unis et les Pays-Bas se classent parmi les dix premiers pays en matière de développement de l'administration en ligne.

Il semble y avoir une corrélation positive entre les niveaux de l'EGDI et les niveaux de revenu national. Les ressources financières ne sont qu'un facteur essentiel, car, comme c'est souvent le cas, les pays qui se sont engagés à améliorer la prestation de services en ligne peuvent surmonter les contraintes liées à des niveaux inadéquats en matière d'infrastructure et de développement du capital humain.

Le nombre de pays offrant au moins un service transactionnel en ligne est passé de 140 en 2018 à 162 en 2020. Les services en ligne les plus offerts sont l'enregistrement d'une nouvelle entreprise, la demande d'un permis d'entreprise, la demande d'un certificat de naissance, de décès ou de mariage et le paiement des services publics.

Près de 90 % des États membres ont des portails de services électroniques évolués comportant un guichet unique, des possibilités de réseautage social et une conception interactive offrant des options de rétroaction.

De plus en plus, les gouvernements diffusent des renseignements publics et offrent des services en ligne à l'aide de courriels, de mises à jour des flux SMS/RSS, d'applications mobiles et de formulaires téléchargeables. Le nombre de pays offrant des mises à jour par SMS ou à l'aide d'applications mobiles a augmenté en moyenne de 38 % depuis 2018.

Icônes de Freepik

1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

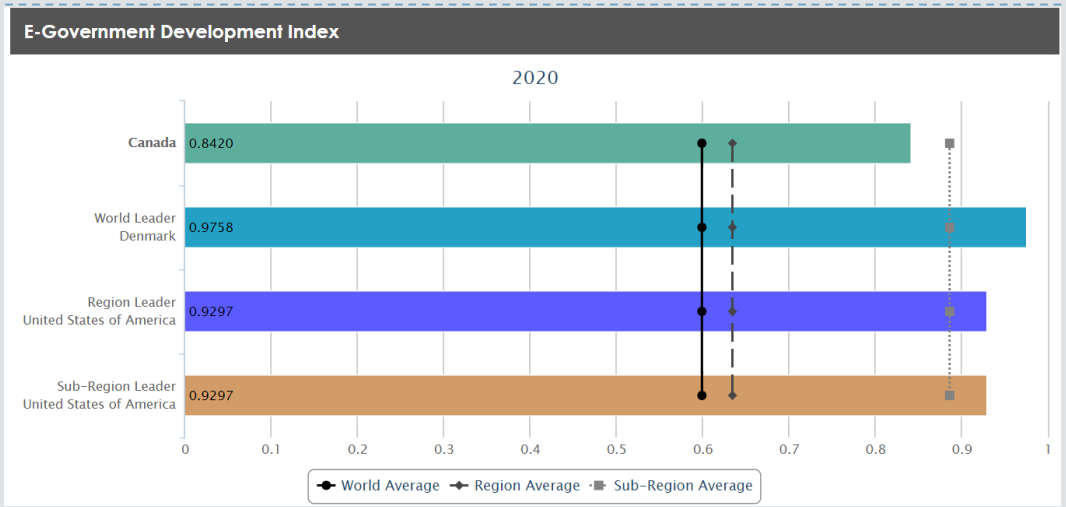
UNCLASSIFIED / NON CLASSIFIÉ

3. Le rendement comparatif de l'administration en ligne du Canada

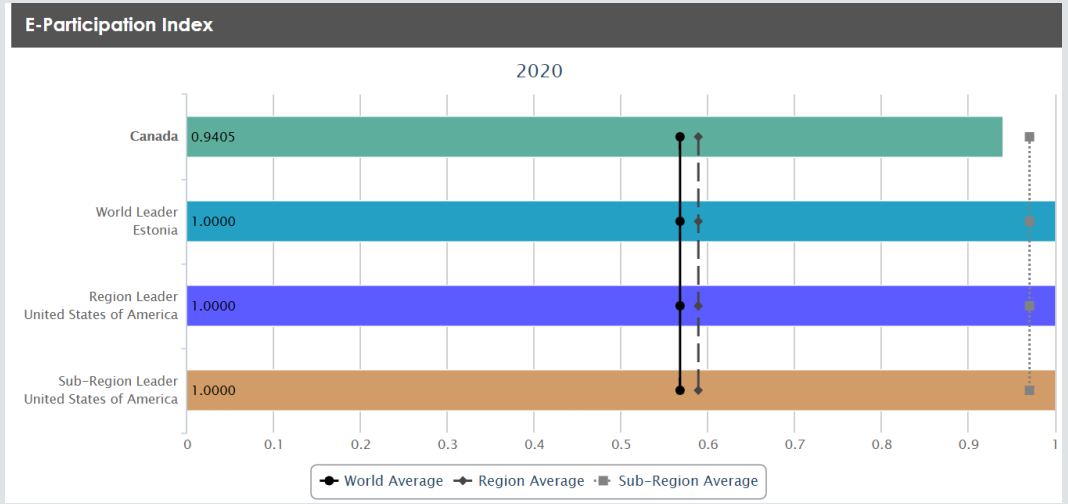
- **Le Canada se classe au 28e rang pour son EGDI* (en baisse par rapport au 23e rang qu'il occupait en 2018) et au 16e rang pour son EPI* (en hausse par rapport au 27e rang qu'il occupait en 2018).**
- **Le rendement du Canada en matière d'administration en ligne est supérieur à la moyenne mondiale en ce qui concerne l'EGDI et l'EPI.**
- **Le Canada se classe au 3e rang pour les Amériques, derrière les États-Unis et l'Uruguay.**

Nota – L'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne classe 193 États membres en matière de gouvernement numérique, à l'aide des indicateurs suivants :

- l'**indice de développement de l'administration en ligne (EGDI)**, « utilisé pour mesurer l'état de préparation et la capacité des institutions nationales à utiliser les TIC pour fournir des services publics »;
- l'**indice de participation électronique (EPI)**, mesuré à l'aide des éléments suivants : i) « information électronique – disponibilité de l'information en ligne; ii) consultation électronique – consultations publiques en ligne; iii) prise de décisions en ligne – participation directe des citoyens aux processus décisionnels[1] ».



Classement EGDI	2020	2018	2016	2014	2012	2010
Canada	28	23	14	11	11	3



Classement EPART	2020	2018	2016	2014	2012	2010
Canada	16	27	8	14	15	8

L'image est extraite directement du rapport. La traduction n'est pas disponible.

Source : DAES, ONU. Ces graphiques donnent un aperçu du rendement du Canada en ce qui concerne l'EGDI et l'EPI. D'autres renseignements se trouvent ici.

1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

Aperçu de l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020)

4. Administration et capacité axées sur les données

Les interactions régulières entre les personnes et le gouvernement sont constamment traduites en données gouvernementales de multiples façons. Exemples :

- ❖ remplir des formulaires en ligne;
- ❖ cliquer sur des liens dans les portails gouvernementaux;
- ❖ effectuer des transactions à l'aide de services électroniques.

Compte tenu de l'importance des données dans l'avancement du gouvernement numérique, les observations de l'enquête concernant l'administration et la capacité axées sur le données pourraient présenter un intérêt.

Principales observations de l'enquête concernant l'administration axée sur les données[1]

Obstacles aux progrès

- Manque de compréhension des données ou de la science des données
- Faible priorité politique et absence de leadership en matière de données
- Compétences insuffisantes en matière de données
- Contraintes en matière de ressources
- Préoccupations concernant la qualité des données
- Sécurité et protection des renseignements personnels

Piliers d'un cadre national efficace de gouvernance des données pour l'administration en ligne

- Politiques et règlements
- Stratégie nationale en matière de données
- Écosystème de données de soutien
- Investissement dans les techniques de traitement des données

Approche à long terme visant à tirer des données une valeur utile pour le public

- Prendre en compte les aspects économiques et politiques de la gouvernance et de la gestion des données
- Naviguer dans le paysage évolutif de la sécurité des données et de la protection des renseignements personnels

Transformation numérique du gouvernement

- **Les gouvernements doivent :**
  - élaborer un écosystème institutionnel et réglementaire pour le déploiement;
  - utiliser la pensée systémique et une approche fondée sur un modèle de service intégré;
  - établir un mécanisme central de coordination pour la mise en œuvre de la gestion;
  - recruter et retenir les meilleurs talents, développer l'esprit critique et promouvoir des espaces sûrs pour l'expérimentation;
  - promouvoir l'inclusion numérique et veiller à ce que toutes les personnes, y compris les groupes vulnérables, puissent accéder aux nouvelles technologies et aux services de l'administration en ligne;
  - assurer une capacité de rétroaction itérative.

Les capacités qui appuient une transformation numérique efficace sont nécessaires aux **niveaux sociétaux, institutionnels, organisationnels et individuels**.

1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

5. Possibilités de transformation numérique du gouvernement

Il y a des aspects du développement de l'administration en ligne et de la transformation numérique qui sont des points de convergence mondiaux. Presque tous les gouvernements ont déterminé que ces aspects nécessitent ou reçoivent une attention dans le cadre des stratégies ou des plans nationaux ou régionaux.

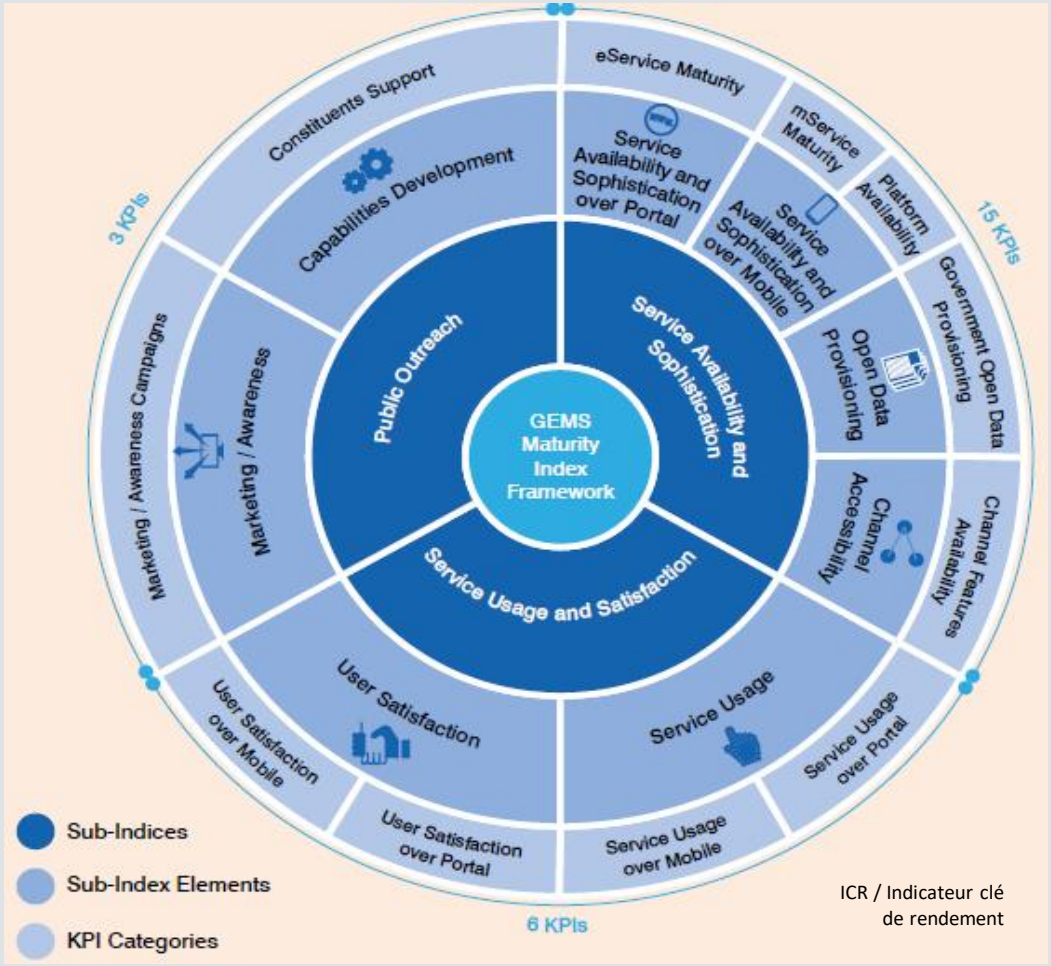
Les domaines associés aux défis ou aux possibilités que présente le développement numérique sont les suivants :

- la volonté politique (engagement des dirigeants) et les capacités institutionnelles;
- la diffusion des technologies et la connectivité;
- le commerce numérique et l'économie numérique;
- les données ouvertes, le caractère inclusif des données et la participation de la population;
- la compétence numérique;
- l'autonomisation économique et le fossé entre les sexes;
- les villes intelligentes et l'urbanisation.

Les initiatives et les partenariats régionaux peuvent accélérer la transformation numérique du gouvernement. À titre d'exemple, les directeurs de l'administration en ligne de la région arabe ont mis en place un réseau de leaders qui a élaboré un cadre pour évaluer le potentiel et les défis que présentent les données ouvertes et l'administration publique ouverte dans cette région. L'indice de maturité GEMS est mesuré à l'aide de trois sous-indices : disponibilité et sophistication du service, utilisation des services et satisfaction des utilisateurs, et sensibilisation du public.[1]

Indice de maturité des services gouvernementaux électroniques et mobiles (GEMS)[1]

L'image est extraite directement du rapport. La traduction n'est pas disponible.



1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

6. Améliorer la participation en ligne

Le rapport contient plusieurs recommandations à l'intention des gouvernements qui se sont engagés à développer la participation électronique au cours des prochaines années.[1]

Aspects liés aux projets

- Avoir des objectifs clairs concernant les activités de participation électronique; comprendre les besoins, les intérêts, les motivations et les incitatifs liés à la participation électronique
- Institutionnaliser les processus de participation électronique au sein des ministères

Aspects sociaux

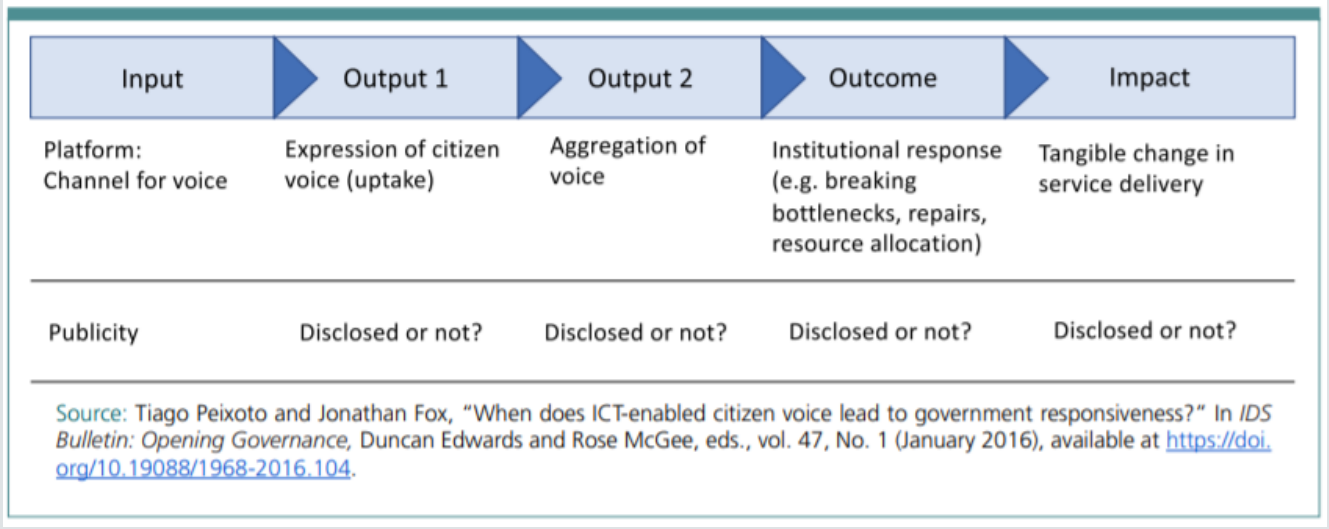
- Appuyer l'acquisition par la population de compétences en participation électronique
- Comprendre comment la participation électronique est influencée par la confiance des personnes dans les institutions publiques, ainsi que dans Internet et les médias sociaux
- Renforcer l'évaluation des initiatives de participation électronique

Aspects institutionnels

- Accorder une attention au contexte juridique, réglementaire et administratif dans lequel a lieu la participation électronique
- Établir des liens clairs entre les activités de participation électronique et les processus décisionnels officiels

Des processus de participation électronique à la responsabilisation : le cas des services publics

La figure ci-dessous présente les étapes qui peuvent avoir lieu entre la participation électronique des citoyens et l'augmentation de la réceptivité du gouvernement.[1]



Input	Output 1	Output 2	Outcome	Impact
Platform: Channel for voice	Expression of citizen voice (uptake)	Aggregation of voice	Institutional response (e.g. breaking bottlenecks, repairs, resource allocation)	Tangible change in service delivery
Publicity	Disclosed or not?	Disclosed or not?	Disclosed or not?	Disclosed or not?

Source: Tiago Peixoto and Jonathan Fox, "When does ICT-enabled citizen voice lead to government responsiveness?" In *IDS Bulletin: Opening Governance*, Duncan Edwards and Rose McGee, eds., vol. 47, No. 1 (January 2016), available at https://doi.org/10.19088/1968-2016.104.

L'image est extraite directement du rapport. La traduction n'est pas disponible.

Participation électronique : *la participation électronique consiste à favoriser l'engagement civique et une gouvernance ouverte et participative à l'aide des technologies de l'information et des communications (TIC). De plus en plus de données indiquent que l'expansion rapide de la participation électronique représente un outil de mobilisation et de collaboration renforcée entre les gouvernements et les citoyens. Son objectif est d'améliorer l'accès à l'information et aux services publics ainsi que de promouvoir la participation à l'élaboration des politiques, tant pour l'autonomisation des citoyens individuels qu'au profit de la société dans son ensemble.*[2]

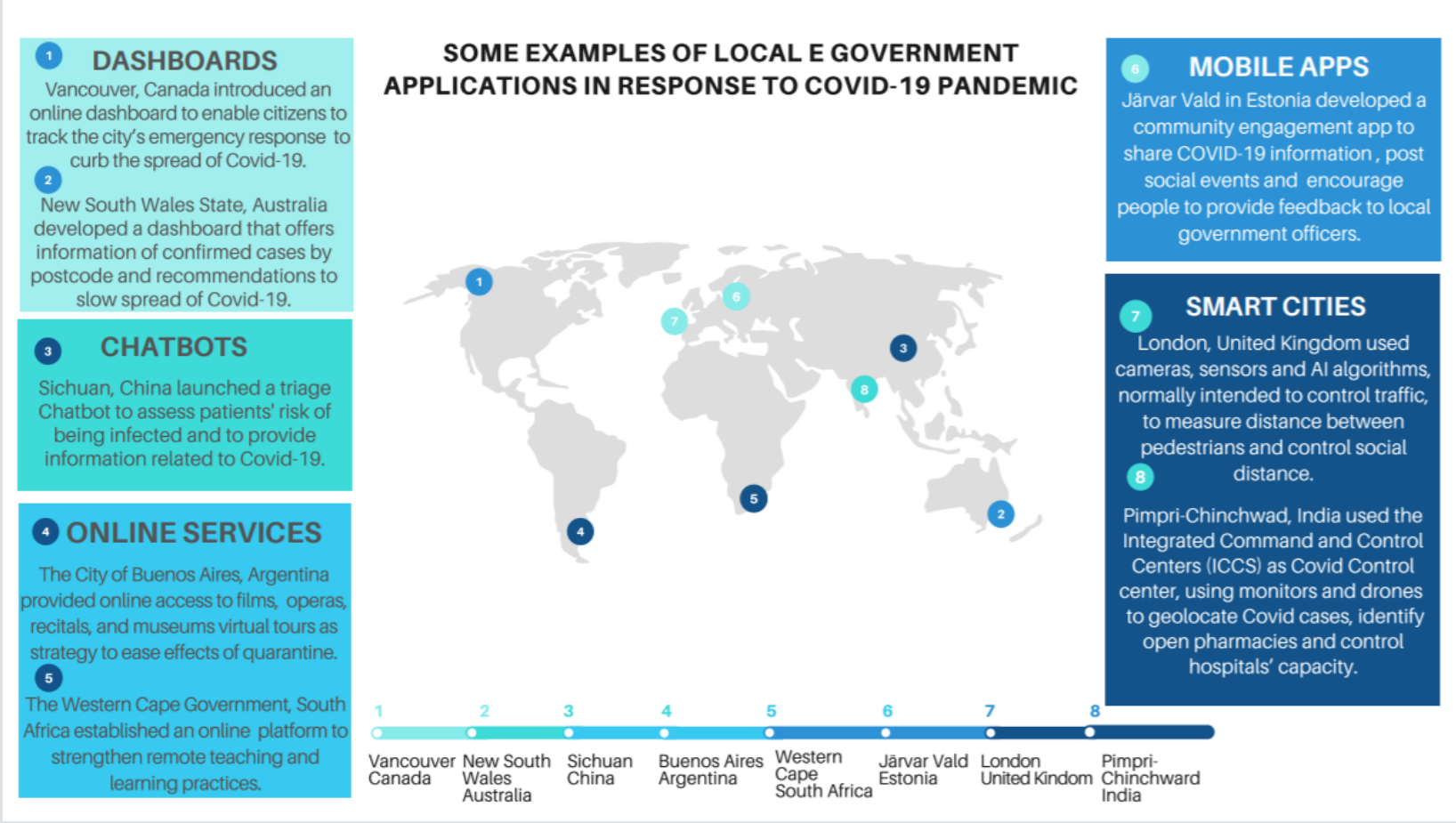
1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU
2. L'engagement des citoyens, Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

7a. Administration en ligne dans le contexte de la pandémie de COVID-19 : quelques applications clés

La pandémie de COVID-19 a bouleversé la vie quotidienne.[1]

Les mesures d'éloignement physique et les ordres de quarantaine en vigueur visant à « aplatir la courbe » ont mis à l'épreuve les visions, les applications et les outils nationaux existants en matière d'administration en ligne, tandis que certaines approches novatrices ont vu le jour en réponse à la crise.

Parmi les exemples d'applications novatrices du monde entier décrites à la figure ci-contre figurent les tableaux de bord où sont expliquées en détail les mesures d'urgence en vigueur à Vancouver et l'accès en ligne à des films, à des opéras, à des récitals et à des musées de Buenos Aires.



L'image est extraite directement du rapport. La traduction n'est pas disponible.

1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

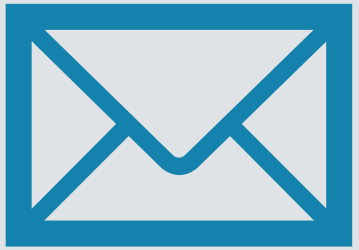
Source : DAES, ONU. Cette figure représente un échantillon d'initiatives locales en matière d'administration en ligne. D'autres initiatives des États membres de l'ONU peuvent être consultées dans le *COVID-19 and Digital Government Compendium (2020)* du DAES de l'ONU, disponible à l'adresse https://bit.ly/EGOV_COVID19_APPS (en anglais seulement).

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

7b. Administration en ligne dans le contexte de la pandémie de COVID-19 : la voie à suivre

Il est plus important que jamais d'accroître l'utilisation de la technologie pour la prestation de services publics indispensables. Comme le suggère l'enquête[1], pour que la transformation de l'administration en ligne soit réussie, il faudra :

- continuer d'adopter une **approche favorisant un gouvernement ouvert** et d'utiliser des voies de communication numérique pour fournir de l'information publique fiable aux citoyens;
- utiliser des **partenariats multipartites** pour échanger des technologies, de l'expertise et des outils;
- veiller à ce que les **villes** et les **administrations locales** disposent des structures de soutien nécessaires pour aider leur population;
- accélérer la **mise en œuvre de nouvelles technologies numériques** telles que l'IA, les chaînes de blocs et les drones.

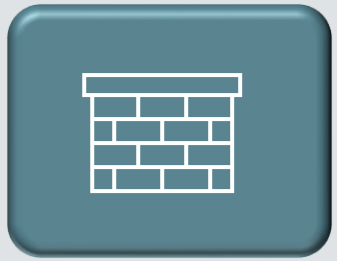


Pour en savoir plus

- En raison de la COVID-19, davantage d'activités gouvernementales sont effectuées en ligne malgré la persistance du fossé numérique, selon les conclusions de l'enquête sur l'administration en ligne (en anglais seulement)
- Mot de bienvenue et messages clés importants Lancement de l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020) (en anglais seulement)
- Lancement mondial de l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020) (en anglais seulement)
- Bibliothèques appuyant la gouvernance numérique : renseignements tirés de l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020) (en anglais seulement)
- Comment la COVID-19 pourrait remodeler la fonction publique fédérale

1. Enquête sur l'administration en ligne (2020), Département des affaires économiques et sociales de l'ONU

Bulletin quotidien : tendances du mois
Août 2020



Fossés numériques

La pandémie a mis en évidence l'importance des infrastructures numériques, tout en accentuant le fossé numérique mondial (en anglais seulement).

Cette constatation a également été reprise dans l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne (2020).

Alerte COVID

L'application canadienne gratuite de traçage de la COVID-19 (en anglais seulement) a été lancée en Ontario. Bien qu'elle respecte les principes de sécurité et de protection de la vie privée, elle soulève certaines préoccupations quant à sa compatibilité avec d'autres appareils.

Cliquez ici (en anglais seulement) pour en savoir plus.

Guerre technologique entre les États-Unis et la Chine

Les États-Unis et la Chine se disputent la suprématie en matière de technologies de pointe. Les États-Unis ont fait des efforts pour restreindre l'accès par la Chine aux technologies américaines, par exemple en interdisant TikTok et WeChat.

Cette guerre technologique aura-t-elle une incidence sur le Canada? Cliquez ici pour en savoir plus.

Autres articles qui méritent d'être mentionnés ce mois-ci :

COVID-19 : voici pourquoi nous devons adopter une vision globale au sujet de l'incertitude en matière de main d'œuvre (en anglais seulement)

Le gouvernement du Canada annonce un projet visant à offrir Internet haute vitesse dans les régions rurales du Québec (en anglais seulement)

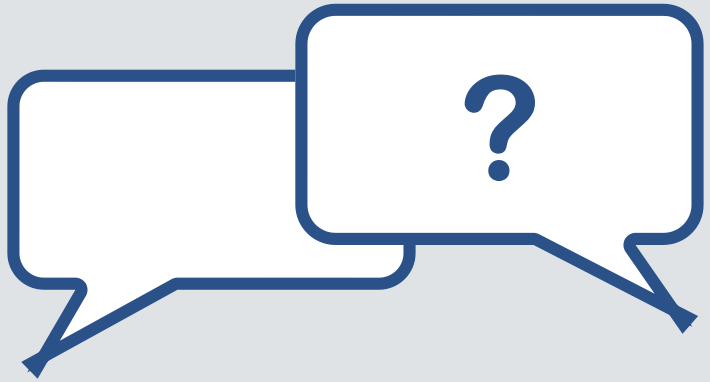
La Nouvelle-Zélande établit des normes en matière d'algorithmes gouvernementaux (en anglais seulement)

Justin Trudeau annonce que la PCU sera remplacée par l'assurance emploi en septembre (en anglais seulement)

Le Japon se met au diapason du télétravail, malgré les réticences

Répertoire de ressources

Accédez au répertoire de ressources de Citoyens en tête ici.



Nous serions ravis d'entendre votre avis!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite consulter le rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres? Veuillez lui envoyer une copie de ce rapport. Si ce n'est pas déjà fait, vous pouvez maintenant vous abonner pour recevoir le rapport en vous inscrivant ici. Veuillez adresser toute question à info@iccs-isac.org