



Adoption des technologies de l'information et développement du commerce électronique au sein de l'administration publique québécoise

Les communications sans fil progressent au sein de l'administration publique

Selon l'Enquête 2005-2006 sur l'adoption du commerce électronique et de la technologie au sein de l'administration publique québécoise, le taux d'utilisation des technologies de l'information de base (courrier électronique, réseau local et Internet) a très peu varié depuis l'année dernière, puisque ces technologies sont utilisées par presque tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise. Par contre, les communications par la technologie sans fil ont progressé et sont passées d'un taux d'utilisation de 75,8 % en 2004-2005 à 88,6 % en 2005-2006. L'emploi de cette technologie demeure tout de même inférieur à la moyenne canadienne (91,3 %).

En 2005-2006, l'enquête a cherché à connaître le degré d'intégration de la téléphonie sur Internet (VoIP) – technique de transmission de messages vocaux sur un réseau IP – dans l'administration publique québécoise. Plus de 18 % des répondants ont déclaré avoir implanté cette technologie au sein de leur organisation. Mais ce sont davantage les ministères et organismes de grande taille qui ont adopté cette technologie, soit 23,3 % des organisations de 250 à 999 employés et 47,4 % de celles de 1 000 employés et plus.

Deux types de connexion Internet haute vitesse sont principalement utilisés dans l'administration publique québécoise

Avec un taux de pénétration de 76,4 % en 2005-2006, la connexion Internet fixe haute vitesse demeure la plus employée par l'ensemble des ministères et organismes de l'administration publique. Pour sa part, la connexion de type ADSL demeure la deuxième technologie la plus utilisée avec un taux de 51,2 %. On note aussi que 19,5 % des ministères et organismes ont recours à quatre types de connexion et plus pour accéder à Internet. Par ailleurs, 35,0 % des ministères et organismes n'utilisent qu'un seul type de connexion Internet et, parmi eux, 58,1 % se servent de la connexion Internet fixe haute vitesse et 32,6 %, de la ligne ADSL.

Les ministères et organismes de 1 000 employés et plus sont les plus grands utilisateurs de connexion mobile faible vitesse (36,8 %) et de connexion mobile haute vitesse (31,6 %).

L'utilisation des technologies de l'information à l'extérieur du lieu habituel de travail est très répandue

Les deux tiers des ministères et organismes permettent à certains de leurs employés, qui travaillent une partie de leur temps à l'extérieur du lieu habituel de travail (une demi-journée par semaine et plus),

Tableau 1

Utilisation des technologies de l'information et des communications selon le nombre d'employés par ministère et organisme, Québec et Canada, 2005-2006

	De 1 à 49 employés	De 50 à 249 employés	De 250 à 999 employés	1 000 employés et plus	Ensemble des ministères et organismes québécois	Ensemble du secteur public canadien
	%					
Courrier électronique	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9
Réseau local	94,3	97,4	90,0	100,0	95,1	..
Internet	100,0	100,0	96,7	100,0	99,2	99,9
Intranet	80,0	74,4	100,0	94,7	85,4	83,8
Extranet	34,3	28,2	70,0	94,7	50,4	49,7
Communication sans fil	88,6	76,9	83,3	94,7	88,6	91,3
Téléphonie sur Internet (VoIP)	17,1	2,6	23,3	47,4	18,7	..
EDI sur réseau propriétaire	20,0	28,2	30,0	57,9	30,9	..
EDI sur Internet	40,0	25,6	43,3	52,6	38,2	46,5
Vidéoconférence	31,4	38,5	56,7	78,9	47,2	..

Tableau 2

Utilisation des technologies de l'information à l'extérieur du lieu habituel de travail selon le nombre d'employés par ministère et organisme, Québec, 2005-2006

	De 1 à 49 employés	De 50 à 249 employés	De 250 à 999 employés	1 000 employés et plus	Ensemble des ministères et organismes
	%				
Employés travaillant une partie de leur temps à l'extérieur du lieu de travail habituel tout en ayant accès au système informatique de leur organisation	37,1	74,4	73,3	94,7	66,7
– Employés parmi ceux-ci qui y ont accès à partir de la maison	76,9	100,0	100,0	100,0	96,3
– Employés parmi ceux-ci qui y ont accès à partir du bureau de clients ou autres partenaires d'affaires externes	30,8	44,8	50,0	55,6	46,3
– Employés parmi ceux-ci qui y ont accès à partir d'autres établissements du ministère ou de l'organisme dispersés géographiquement	61,5	69,0	81,8	100,0	78,0
– Employés parmi ceux-ci qui y ont accès pendant un voyage d'affaires (de l'hôtel, de l'aéroport, etc.)	69,2	82,8	95,5	94,4	86,6

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'adoption des technologies de l'information et du commerce électronique au sein de l'administration publique québécoise*.

l'utilisation des technologies de l'information tout en ayant accès au système informatique de leur organisation, par exemple lors de voyages d'affaires ou pour effectuer du télétravail. La plupart de ces employés, soit 96,3 %, peuvent accéder au système informatique de leur organisation à partir de leur résidence. De plus, 78,0 % de ces employés accèdent au système informatique de leur organisation à partir d'autres établissements de leur ministère ou organisme dispersés géographiquement et 86,6 % se connectent au système informatique de leur organisation pendant un voyage d'affaires.

La prestation de services électroniques offerts aux citoyens et aux entreprises varie selon la vocation du ministère ou de l'organisme dans l'administration publique

Afin de rendre les services publics plus accessibles et plus efficaces, le gouvernement a mis en place plusieurs infrastructures technologiques permettant d'offrir ses services par Internet. D'après les résultats de l'enquête de 2005-2006, 38,2 % des ministères et organismes offrent des services de type informationnel¹ à leur clientèle et 30,1 % ont conçu des services interactionnels¹, tandis que 31,7 % permettent la transmission de documents électroniques et le paiement en ligne afin de réaliser une transaction complète.

Plus de 57 % des petites organisations (de 1 à 49 employés) proposent des services informationnels. Les organisations de 250 employés et plus sont plus susceptibles de mettre à la disposition des entreprises et des citoyens des services transactionnels. Ainsi, 43,3 % des ministères et organismes de 250 à 999 employés et 57,9 % de ceux ayant 1 000 employés et plus offrent ce type de service.

Tous les ministères et organismes possédant un site Web fournissent de l'information générale sur leur ministère ou organisme et 88 % d'entre eux y présentent la description de leurs produits et services.

À cause de leur mission, la plupart des ministères et organismes gouvernementaux offrent des produits et services non marchands à leur clientèle. C'est ainsi qu'en 2005-2006, 78 % de ceux-ci déclarent diffuser et transmettre de façon électronique des produits et services numériques gratuits. Seulement 17 % vendent des produits et services par l'entremise d'Internet et moins de 50 % de ces derniers proposent le service après-vente.

Le téléchargement de produits et services gratuits est la principale activité liée à l'utilisation d'Internet

En 2005-2006, 74,0 % des ministères et organismes affirmaient effectuer des téléchargements de biens et services numériques gratuits et 64,2 % de ceux-ci, de biens ou services numériques payants.

Tableau 3

Types de prestation de services électroniques offerts sur le Web selon le nombre d'employés par ministère et organisme, Québec, 2005-2006

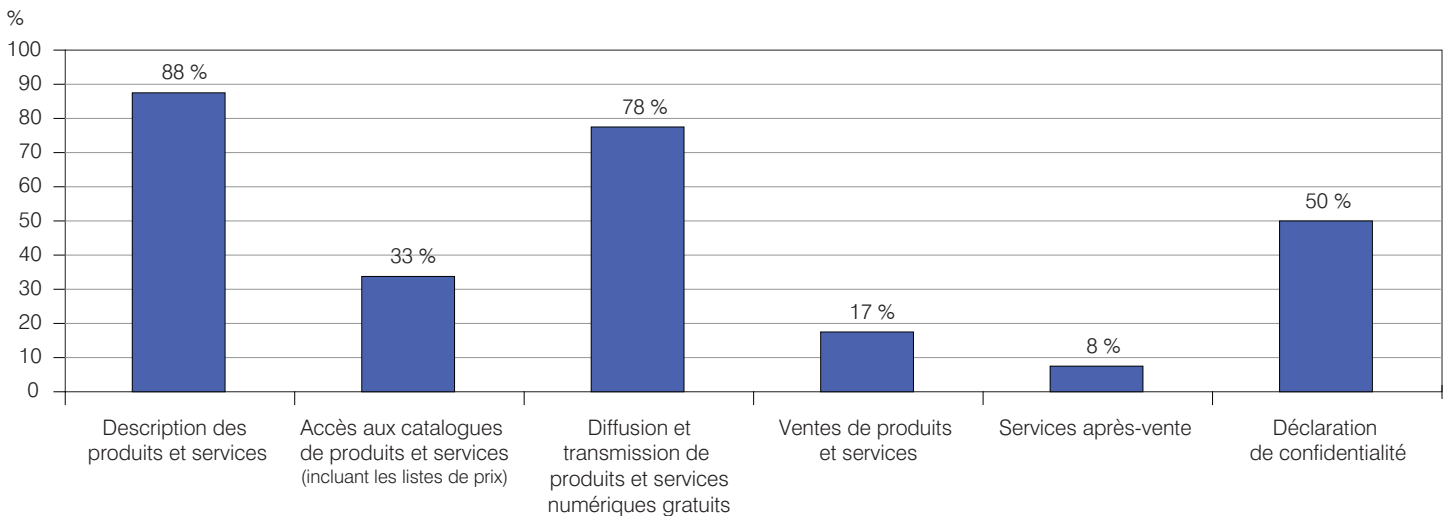
	De 1 à 49 employés	De 50 à 249 employés	De 250 à 999 employés	1 000 employés et plus	Ensemble des ministères et organismes
	%				
Informationnels	57,1	33,3	33,3	21,1	38,2
Interactionnels	22,9	46,2	23,3	21,1	30,1
Transactionnels	20,0	20,5	43,3	57,9	31,7

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'adoption des technologies de l'information et du commerce électronique au sein de l'administration publique québécoise*.

1. Pour définition, voir l'encadré.

Figure 1

Services offerts sur le Web par les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, Québec, 2005-2006



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'adoption des technologies de l'information et du commerce électronique au sein de l'administration publique québécoise*.

Plusieurs autres activités se font par Internet par le personnel de l'administration publique québécoise. Ainsi, 54,5 % des ministères et organismes reçoivent de la formation par Internet, 50,4 % font de la surveillance de marché, 48,0 % obtiennent des services après-vente et 43,1 % réalisent des transactions bancaires et financières.

Quel est le degré d'utilisation de l'équipement interne de sécurité?

En offrant de nouveaux services électroniques par l'entremise du Web, le gouvernement québécois doit adopter et mettre en œuvre des moyens de protection de ses systèmes et réseaux d'information pour assurer la sécurité et la confidentialité de l'information et contribuer à garder la confiance des citoyens et des entreprises. Dans l'enquête de 2005-2006, 99,2 % des ministères et organismes révèlent utiliser un logiciel de détection et de protection de virus et 98,4 % d'entre eux se servent d'un logiciel pare-feu.

Outre ces technologies, 84,6 % des ministères et organismes ont installé des technologies logicielles ou matérielles permettant d'effectuer des communications client-serveur sécurisées. Plusieurs ont mis en place un système d'authentification pour les usagers internes (80,5 %) et pour les usagers externes (55,3 %) lorsque vient le temps de se connecter au réseau de leur organisation. Afin de s'assurer contre les risques potentiels de perte de renseignement ou d'information qu'ils détiennent, 72,4 % des ministères ou organismes sauvegardent leurs données à l'extérieur du lieu de travail.

Adoption du logiciel libre par près de 50 % des ministères et organismes

En 2005-2006, près de 50 % des ministères et organismes gouvernementaux disent faire usage de logiciels libres tels que Linux, mais très peu d'entre eux (13 %) développent ou modifient des logiciels libres à des fins d'utilisation interne ou externe. Un peu plus de 11 % des ministères et organismes prévoient les utiliser dans le futur, tandis que 39 % déclarent qu'ils ne prévoient pas les utiliser.

Services informationnels

Il s'agit d'un site Web d'information et de diffusion. Il n'y a aucune communication personnalisée et bidirectionnelle avec la clientèle.

Services interactionnels

Outre l'offre des services informationnels, ces sites Web utilisent la messagerie électronique, un moteur de recherche, des forums publics, des listes d'envoi et le téléchargement de formulaires. On peut donc effectuer de la recherche d'information et de documents et recevoir les demandes d'information et y répondre électroniquement.

Services transactionnels

La prestation de services transactionnels est le prolongement des services de type interactionnel. Une procédure permet la transmission de documents électroniques et le paiement en ligne afin de réaliser une transaction complète. Cela suppose d'introduire des mécanismes de contrôle efficaces d'échange électronique de données sécurisé, d'authentification et de confidentialité des renseignements personnels.

Tableau 4

Utilisation d'Internet pour obtenir différents services selon le nombre d'employés par ministère et organisme, Québec, 2005-2006

	De 1 à 49 employés	De 50 à 249 employés	De 250 à 999 employés	1 000 employés et plus	Ensemble des ministères et organismes
	%				
Services bancaires et financiers	25,7	48,7	56,7	42,1	43,1
Formation et éducation	51,4	56,4	46,7	68,4	54,5
Surveillance du marché (par exemple, le prix des produits à acheter)	40,0	48,7	50,0	73,7	50,4
Téléchargement de biens ou de services numériques gratuits	65,7	76,9	80,0	73,7	74,0
Téléchargement de biens ou de services numériques payants	37,1	74,4	76,7	73,7	64,2
Obtention de service après-vente	22,9	41,0	60,0	89,5	48,0

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'adoption des technologies de l'information et du commerce électronique au sein de l'administration publique québécoise*.

Tableau 5

Utilisation de l'équipement interne de sécurité selon le nombre d'employés par ministère et organisme, Québec, 2005-2006

	De 1 à 49 employés	De 50 à 249 employés	De 250 à 999 employés	1 000 employés et plus	Ensemble des ministères et organismes
	%				
Logiciel de détection et de protection de virus	97,1	100,0	100,0	100,0	99,2
Pare-feu	97,1	97,4	100,0	100,0	98,4
Logiciel anti-espiogiciel	54,3	76,9	86,7	73,7	72,4
Communication client-serveur sécurisée (par exemple, SSL ou SHTTP)	65,7	84,6	96,7	100,0	84,6
Sauvegarde de données à l'extérieur du ministère ou de l'organisme	71,4	64,1	76,7	84,2	72,4
Logiciel ou matériel d'authentification pour les usagers internes	80,0	71,8	83,3	94,7	80,5
Logiciel ou matériel d'authentification pour les usagers externes (par exemple, les clients)	34,3	46,2	70,0	89,5	55,3

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'adoption des technologies de l'information et du commerce électronique au sein de l'administration publique québécoise*.

Pour en savoir plus :

Les données de l'année 2004-2005 concernant l'adoption des technologies de l'information au sein de l'administration publique québécoise sont consultables dans la section « Science, technologie et innovation » du site Web de l'ISQ, à l'adresse suivante : <http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/savoir/pdf2006/Savoirsept06.pdf>.

Vous pouvez également communiquer avec nous pour toute information supplémentaire :

Pierre-Paul Perron Science, technologie et innovation Institut de la statistique du Québec 200, chemin Sainte-Foy, 3 ^e étage Québec (Québec) G1R 5T4	Dépôt légal Bibliothèque et Archives Canada Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2 ^e trimestre 2007 ISSN 1911-690X (version imprimée) ISSN 1911-6918 (en ligne)
Téléphone : (418) 691-2411 (poste 3140) Télécopieur : (418) 643-4129 pierre-paul.perron@stat.gouv.qc.ca	© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2006