

## Chapitre 3

### Vers le cybergouvernement : les usages gouvernementaux

Dès son entrée à la Maison blanche, le Président Clinton a utilisé Internet pour diffuser ses discours et ses communiqués de presse. Même si cette technologie était peu répandue au début de 1993, ces messages rejoignaient quotidiennement 40,000 personnes et le Président américain recevait plus de 2000 courriers électroniques par jour.<sup>73</sup> Il inaugurait ainsi une nouvelle pratique gouvernementale qui sera rapidement imitée.

Les gouvernements occidentaux ont été pour la plupart des promoteurs actifs et enthousiastes des nouvelles technologies de communication qui leur offraient l'avantage de paraître modernes, ouverts aux innovations, ces qualités supposées devant leur permettre d'attirer le soutien de nouveaux électeurs. Au-delà de ces avantages électoraux, les gouvernements furent aussi motivés par des finalités administratives.

Il faut rappeler que la mise en place d'Internet dans les structures administratives des gouvernements occidentaux s'est effectuée dans un contexte de crise des finances publiques. Dans le contexte du néo-libéralisme, les administrations publiques étaient critiquées pour leur inefficacité et le coût des services publics. On leur opposait le modèle de gestion des entreprises privées axé sur la

---

<sup>73</sup> Voir Cochran, "The Boys on the Net", *American Journalist Review*, avril 1996, p.40

rentabilité qui pourrait prendre la relève et offrir de meilleurs services avec des coûts de gestion moindre, cette privatisation des services publics devant à terme réduire les ponctions fiscales. Internet apparut alors comme bouée de sauvetage puisque l'offre de services publics et d'information gouvernementale en ligne permettait de rendre plus efficace la gestion publique tout en faisant faire des économies en coûts de main-d'œuvre.

Les sites gouvernementaux furent principalement conçus pour répondre aux finalités de l'action gouvernementale, c'est-à-dire communiquer de l'information de façon efficace et au moindre coût afin de réduire les dépenses publiques, tout en augmentant la satisfaction des citoyens à l'égard des services publics.<sup>74</sup> Ces investissements dans la modernisation de la fonction publique furent aussi justifiés par la nécessité d'améliorer la qualité de l'interaction entre les citoyens et le gouvernement et de rationaliser les services publics. Les sites gouvernementaux devaient remplir trois fonctions : l'information, la consultation et la gestion.

Pratiquement tous les gouvernements se sont dotés de sites Internet, mais le nombre de sites accessibles aux citoyens est variable selon les pays . Dans le tableau suivant, nous présentons les données compilées par Pippa Norris à partir du site “ Governments on the WWW ”.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> Voir Eileen Milner, “ Electronic Government : More than just a ‘good thing’ ? A Question of ACCESS ”, dans Barry N. Hague et Brian D. Loader, *Digital Democracy*, London, Routledge, 1999, p.68.

<sup>75</sup> Source : Governments on the www : [www.gksoft.com/govt/](http://www.gksoft.com/govt/) voir Pippa Norris, “ Internet World ” communication présentée au Congrès mondial de science politique, Québec, août 2000.

**Tableau 3**  
**Répartition mondiale des sites gouvernementaux**

<b>Régions</b>	<b>Nombre de pays</b>	<b>Nombre de sites</b>	<b>N moyen par pays</b>
Tous	176	14 484	82,3
Amérique du Nord	3	1 283	428
Europe de l'Ouest	15	6 060	404
Scandinavie	5	1 156	231
Asie Pacifique	34	2 555	75
Amérique du sud	30	1 378	46
Europe de l'Est	25	1 015	41
Moyen-Orient	14	446	32
Afrique	51	599	12
Démocraties établies	72	11 771	163
Démocraties récentes	72	2 294	32
Sans démocratie	32	419	13

NOTE : Les données de ce tableau totalisent le nombre de sites "officiels" mis en service par les différents niveaux de gouvernement , tant national que régional, par les différents niveaux de pouvoir : exécutif, législatif et judiciaire et par leurs agences. Pour le classement des pays par type de démocraties, voir : [www.freedomhouse.org](http://www.freedomhouse.org).

Il y a plus de 14 000 agences gouvernementales qui sont présentes sur la Toile. La distribution régionale reflète la hiérarchie du niveau de développement économique : les régions les plus prospères sont les mieux dotées et les régions pauvres sont aussi, sous ce rapport, défavorisées. Mais cette logique n'est pas absolue, certains pays des régions pauvres se classent aux premiers rangs pour le nombre de sites gouvernementaux.

**Tableau 4**  
**Les 20 États les plus présents sur la Toile**

<b>rang</b>	<b>Pays</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tonnage en KB</b>
1	Allemagne	1755	250
2	Grande-Bretagne	1154	120
3	États-Unis	852	87
4	Inde	684	89
5	France	659	112
6	Italie	557	85
7	Suède	552	73
8	Suisse	403	83
9	Brésil	377	63
10	Hollande	340	55
11	Autriche	280	46
12	Canada	275	53
13	Danemark	267	38
14	Japon	270	33
15	Mexique	263	44
16	Australie	248	30
17	Portugal	245	42
18	Argentine	244	44
19	Taiwan	234	31
20	Finlande	196	27

Parmi les pays occidentaux, c'est l'Allemagne qui arrive en tête de liste pour le nombre de sites (1755), suivie par le Royaume-Uni (1154), les États-Unis (852), la France (659), l'Italie (557) et la Suède (552). Mais dans les dix premiers rangs, on trouve aussi l'Inde (684) et le Brésil (377). Le cas de l'Inde est un bon exemple du volontarisme politique en matière d'implantation des nouvelles

technologies de communication puisque dans ce pays d'un milliard d'habitants, il n'y a que 4.8 millions d'abonnés à Internet.<sup>76</sup>

Le niveau de développement n'est donc pas le seul facteur qui influence la disponibilité de sites gouvernementaux. Il y a aussi la nature des régimes politiques puisque les régimes fédéraux sont susceptibles de multiplier leurs sites pour refléter leurs diversités régionales. Les stratégies gouvernementales de communications peuvent aussi expliquer la bonne performance de certains pays comme le Mexique au 15<sup>e</sup> rang (263), Taiwan au 19<sup>e</sup> (234) et la Malaisie (194) qui se classe au 21<sup>e</sup> rang. Pippa Norris a aussi mis en évidence la corrélation entre le degré de démocratie et la propension à développer les services gouvernementaux sur Internet puisque les pays qui ont une longue tradition démocratique sont mieux équipés que ceux qui sont de jeunes démocraties et que ceux qui ne sont pas démocratiques. En somme, plus un pays est développé et plus il est démocratique, plus il mettra un grand nombre de sites gouvernementaux à la disposition de ses citoyens.

## **Le contenu et l'architecture des sites**

Selon Pippa Norris, le contenu et l'architecture des sites gouvernementaux sont révélateurs des fonctions que les gouvernements leur assignent. Elle utilise deux critères d'évaluation dans son analyse de contenu : la transparence de l'information et l'interactivité de la communication. Elle montre d'abord que les fonctions d'information sont deux fois plus développées que les fonction de communication interactive et ensuite qu'il y a des domaines d'activités gouvernementales qui sont plus propices au développement de sites Internet. Ainsi, ce sont les ministères à

---

<sup>76</sup> Voir *Le Monde*, 9 janvier 2001 P.V. selon les données de NASSCOM

vocation technologique et commerciale qui sont plus fréquemment présents sur la Toile que d'autres secteurs comme les ministères responsables de l'immigration et de la politique étrangère qui se font plus discrets. Elle explique ces différences par la conception des sites gouvernementaux qui peuvent être construits selon différents modèles. Certains gouvernements comme celui de la Norvège ou de l'Australie ont simplement reproduit sur leur page d'accueil l'organigramme des ministères et des agences gouvernementales. D'autres, comme ceux de la Grande-Bretagne, du Canada ou des États-Unis ont adopté la stratégie du guichet unique, le "one stop shopping", afin de faciliter l'accès des usagers. Au lieu de structurer leur site selon l'organisation en ministères, ils ont développé une banque de données intégrées où le citoyen peut plus facilement trouver ce qu'il cherche en utilisant les fonctions de recherche par mots clés ou par rubriques prédéfinies comme emplois, santé, impôts. En France, sur la page d'accueil du site gouvernemental, on privilégie la fonction politique à la fonction administrative, car le site du gouvernement français accorde beaucoup plus de visibilité à la mise en valeur des actions gouvernementales qu'aux services destinés aux citoyens. Il fonctionne comme un bulletin de nouvelles. Les actions du Premier ministre Jospin occupent l'essentiel de la page d'accueil alors que le Service au public n'est qu'une rubrique reléguée au dernier rang. Pour communiquer avec les différents services de l'administration publique, le citoyen doit activer le module Service Public qui donne accès à un annuaire des services de l'administration et à des rubriques thématiques. Ce module distingue deux groupes d'usagers : les professionnels et les entreprises d'un côté et les particuliers de l'autre. Les sites du gouvernement français sont fréquentés par 20% des internautes branchés à domicile. Les sites les plus fréquemment consultés sont celui du Ministère des finances en raison de la mise en ligne de la déclaration d'impôt de 2000,

suivent ensuite ceux du Ministère de l'éducation et du Ministère de la culture.

À quoi servent les sites gouvernementaux ? Une première étude exhaustive des sites de l'administration américaine a été menée par Darrel W. West durant l'été 2000. Dans ce rapport intitulé "Assessing E-Government : the Internet, Democracy and Service Delivery" [www.insidepolitics.org](http://www.insidepolitics.org), il analyse le contenu de 1813 sites produits par les administrations fédérales et locales et inclut aussi bien les niveaux exécutifs, législatifs et judiciaires. Il démontre empiriquement que ces sites sont beaucoup plus conçus pour diffuser de l'information que pour rendre des services aux citoyens. En codant 27 variables différentes, il a pu évaluer les diverses fonctions des sites. La fonction qui est le plus développée et qui se retrouve le plus fréquemment dans les sites gouvernementaux est la communication d'informations qui aide l'utilisateur à contacter l'administration: 91 % des sites fournissent un numéro d'appel téléphonique, 88 % une adresse postale et 80% une adresse électronique. Par ailleurs, les services offerts en ligne sont pauvres puisqu'il y a seulement 22 % des sites qui en offrent au moins un et le service qui est le plus fréquemment offert est plutôt banal : la possibilité de commander des publications. Il n'a relevé que 2 % des sites qui permettaient de faire un rapport d'impôt en ligne ou de porter plainte. L'offre de services est plus déficiente dans les administrations locales que dans l'administration fédérale dont 70 % des sites proposent au moins un service. West a aussi constaté que les sites américains ne facilitaient pas l'accessibilité aux informations puisque seulement 48 % d'entre eux contenaient un module de recherche qui aide le citoyen à se repérer dans le maquis administratif et 34 % une section FAQ (Frequently Asked Questions). Les gouvernements n'ont pas encore assimilé le multimédia pour transmettre de l'information puisque 5 % des sites disposaient d'un module audio et 4 % d'un module vidéo. Fait plus

grave à ses yeux, les sites américains sont inaccessibles à ceux qui ne parlent pas anglais : seulement 4 % offraient des informations dans une autre langue. L'auteur accorde toutefois une note positive aux gestionnaires de site pour la rapidité de leurs réactions puisque, selon un test d'efficacité qu'il a effectué, 73 % des sites ont donné une réponse dans les 24 heures. Il a identifié deux facteurs qui expliquent la performance des sites ; d'abord les sites du gouvernement fédéral sont plus développés dans leur architecture que les sites des États, et ensuite les sites des États les plus peuplés le sont aussi plus que ceux des petits États.

**Tableau 5**  
**Contenu des sites fédéraux et des sites des gouvernements locaux**

Variables	Sites fédéraux	Sites locaux
Banque de données	94%	39%
Services	70%	19%
Courriels	27%	70%
Publications	95%	72%
Commentaires	35%	14%
FAQ	54%	33%
Liens	92%	80%
Langue étrangère	14%	4%

En conclusion, l'auteur de cette étude déplore que les gouvernements, à la différence des entreprises privées exploitent encore trop peu le potentiel d'interactivité d'Internet et que les administrations américaines n'offrent pas d'architecture standardisée ce qui pourrait faciliter la navigation des administrés.

Les sites gouvernementaux reproduisent le plus souvent les fonctions de communication traditionnelles des gouvernements, ils sont peu utilisés comme mode de renouvellement de l'interaction entre le gouvernement et ses administrés : "The pattern by the

function of government websites was clearer : most strikingly, across all policy sectors, departemental websites scored almost twice as well in their information transparency rather than their communication interactivity functions. Departments used their websites far more extensively as ‘top-down’ mechanism for posting information such as mission statements, details about the structure and activities of the organization, and official reports and documents, rather than providing clickable links to email officials, opportunities to suscribe to an electronic letter, or facilities to download and upload official forms.<sup>77</sup>

Malgré cette logique verticale, cette fonction d’information augmente les ressources des simples citoyens et les met sur un pied d’égalité avec les lobbyistes professionnels et les représentants de groupes de pression. L’accès à l’information gouvernementale n’est plus réservé à l’élite ce qui accroît la transparence de l’administration publique et des prises de décisions. L’offre de services est construit en fonction des choix des citoyens ce qui a pour effet de décloisonner les structures administratives.

## **Le cas canadien**

Le site du gouvernement canadien a été inauguré quelques mois après le référendum québécois d’autodétermination qui est venu à un cheveu de réussir. Même s’il avait été conçu à l’origine comme canal d’information unidirectionnel, par la force des circonstances, les citoyens en firent un lieu d’expression de leurs craintes devant les risques d’éclatement du pays. Par la suite, les autorités canadiennes furent amenées à concevoir leur site comme un outil de communication bi-directionnel<sup>78</sup> en offrant la possibilité de faire des

---

<sup>77</sup>. Pippa Norris, *Digital Divide*, Cambridge, Cambridge University Press, 2001, p.122.

<sup>78</sup> Voir Elisabeth Richard, “ Tools of Governance ”, dans Barry N. Hague, *op.cit.* p.74.

commentaires et de poser des questions. Le site est donc devenu interactif pour répondre à la pression de l'opinion publique qui avait besoin de communiquer directement avec les responsables politiques. Les autorités gouvernementales acceptèrent de considérer les citoyens non seulement comme des consommateurs d'informations et de services gouvernementaux mais aussi comme des partenaires éventuels dans la gestion des affaires publiques.

Internet, dans le cadre de l'action gouvernementale n'est pas seulement un outil de gestion, c'est aussi un enjeu idéologique par lequel le parti au pouvoir cherche à se donner les vertus du modernisme et de l'avant-gardisme. Ainsi, le gouvernement canadien s'est engagé, dans le discours du Trône du 12 octobre 1999, à faire du Canada, le pays le plus branché du monde d'ici 2004 : " Le gouvernement deviendra un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet. D'ici 2004, nous voulons être connu dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur convient. " Ce discours annonçait alors la création du site [www.acces.ca](http://www.acces.ca) conçu pour atteindre cet objectif. Ce site devait faciliter l'accès aux services publics pour les individus et les entreprises en regroupant en un seul point d'entrée les multiples services offerts par les ministères et les agences gouvernementales.

Le gouvernement canadien s'est aussi engagé dans un processus de révision de ses structures administratives afin d'intégrer d'ici 2004 tous les services gouvernementaux dans un " guichet unique " où le citoyen devrait trouver tout ce qu'il cherche à la même adresse électronique. Il a mis sur pied un comité de réflexion composé de hauts fonctionnaires et d'experts qui évaluent les implications de ce processus.<sup>79</sup> Le but de ce comité est " de promouvoir une gestion

---

<sup>79</sup> Voir [www.collaborativegovernment.com](http://www.collaborativegovernment.com)

plus efficace des liens d'interdépendance entre les différents ministères d'un même gouvernement, entre les différents gouvernements d'une même fédération et entre les gouvernements et les acteurs des secteurs privés et associatifs".<sup>80</sup> Le gouvernement canadien s'apprête à utiliser Internet pour relier plus efficacement les différents rouages internes de l'administration au nom de l'efficacité, de la transparence, de la responsabilité et de l'amélioration des services aux citoyens. Il vise aussi une gestion plus intégrée entre les composantes de la fédération, car les administrations provinciales seront elles aussi absorbées par cette centralisation de l'information. On prévoit par exemple, la création d'un système national d'information sur la santé qui sera géré au niveau fédéral même si cette compétence administrative relève des provinces. Selon ce rapport d'experts intitulé : *Traverser les frontières*, Internet devrait permettre au gouvernement fédéral de mettre en place "une gestion plus horizontale ou holistique".<sup>81</sup> En développant une gestion basée sur la centralisation de l'information et le réseautage, Internet rendra obsolète non seulement la structure administrative divisée en ministères, mais aussi le partage des compétences entre les niveaux de gouvernement au Canada. Le cybergouvernement dans l'esprit des hauts fonctionnaires canadiens devrait signifier l'accroissement de l'interdépendance.

Cette conception intégrée de la gouverne implique une remise en cause des divisions traditionnelles de l'administration publique et un décloisonnement des ministères. La gestion intégrée de l'information suppose l'effacement des frontières entre les ministères. Cette préoccupation est déjà inscrite dans l'architecture du site gouvernemental canadien où les rubriques du site sont classées selon une grille thématique et non pas selon les divisions administratives par ministère. Le site identifie trois clientèles

---

<sup>80</sup> *Ibid.*

<sup>81</sup> *Ibid.*

spécifiques : d'abord les Canadiens ensuite les entreprises et finalement les Non-Canadiens. L'utilisateur peut alors se diriger vers les thèmes de son choix. Il peut aussi se repérer à travers un index alphabétique en utilisant une fonction de recherche. Le Premier ministre canadien accapare une rubrique particulière qui chapeaute celles réservées aux ministères et organismes gouvernementaux. Dans les pays dont le régime politique s'apparente à celui du Canada comme la Grande-Bretagne et l'Australie, les Premiers ministres se montrent plus discrets et ne s'attribuent pas de visibilité particulière. Le site du gouvernement canadien n'offre pas par ailleurs la possibilité de communiquer avec le Premier ministre par courrier électronique. Paradoxalement, on demande aux internautes de communiquer par la poste ou par télécopie.

Le Canada a aussi fait l'expérience des services en ligne. La communication électronique permet au gouvernement de verser directement dans le compte bancaire des personnes âgées les chèques de pensions de vieillesse, éliminant de ce fait l'opération coûteuse de l'émission de chèques mensuels. Ce service a aussi l'avantage de réduire les déplacements de ces personnes qui ne sont plus obligées d'aller à la banque et de faire la queue pour toucher leurs prestations. Les citoyens peuvent aussi utiliser Internet pour transmettre leurs déclarations d'impôt ce qui réduit les manipulations de papier, simplifie le processus de vérification et accélère le traitement des dossiers. D'un côté, le citoyen économise les frais postaux et peut recevoir son remboursement plus rapidement s'il y a lieu, et de l'autre le gouvernement peut réduire le personnel nécessaire à ces opérations et par conséquent " rationaliser " ses coûts d'administration.

En janvier 2000, il y avait déjà 60 % des Canadiens qui disaient utiliser Internet.<sup>82</sup> Et la majorité des Canadiens se disaient favorables à l'extension des services gouvernementaux

---

<sup>82</sup> Voir Statistique Canada, mai 2000.

électroniques.<sup>83</sup> Selon un relevé de la firme nielsonratings.com effectué en mars 2001, le site du gouvernement canadien aurait été consulté par 1,566,552 personnes dont la visite a été d'une durée moyenne de 20 minutes. Il y aurait eu aussi 7 millions de rapports d'impôt complétés sur un support électronique.<sup>84</sup>

Selon une évaluation effectuée par la firme Accenture des sites des gouvernements de 22 pays, le site du gouvernement canadien se classait premier en 2001 pour la sophistication des services offerts qui allaient de la publication en ligne des informations officielles, à l'interaction électronique avec les citoyens jusqu'à la possibilité pour le citoyen ou l'entreprise de réaliser des transactions complètes avec les services publics. Les États-Unis arrivaient au troisième rang et la France au 11<sup>e</sup> rang. ([www.accenture.com/fr](http://www.accenture.com/fr))

Le gouvernement provincial de l'Ontario a mis sur pied deux projets afin de réduire la paperasse de même que les délais de traitement des dossiers. Il s'agit de l'“Integrated Justice Project” qui permet aux citoyens de connaître les ordonnances des tribunaux de la famille, d'accéder à l'enregistrement des décisions des tribunaux ou encore de savoir qui sont les détenus qui ont obtenu une libération conditionnelle. Ce système remplace une trentaine de services qui auparavant étaient isolés les uns des autres. L'autre système s'appelle “Teranet” et il est géré en partenariat avec le secteur privé. Il s'agit d'un système d'information sur l'enregistrement des titres de propriétés et des hypothèques. Ce service réduit les déplacements et le temps qui étaient auparavant nécessaires pour consulter les titres de propriété. Le gouvernement ontarien a aussi créé des kiosques électroniques installés dans des endroits publics comme les centres d'achat où le citoyen peut renouveler l'immatriculation de sa voiture, payer une amende, changer l'adresse sur son permis de conduire ou sur sa carte

---

<sup>83</sup>Voir “The Canadian e-way” [www.open.gov.uk/govonline/latest1.htm](http://www.open.gov.uk/govonline/latest1.htm)

<sup>84</sup> *Ibid.*

d'assurance-maladie ou obtenir un permis (comme un permis de chasse ou de pêche).

L'utilisation d'Internet par le gouvernement accroît la quantité et la qualité de l'information mise à la disposition du public sans augmenter les frais de distribution comme c'était le cas auparavant avec les supports traditionnels. La logique de la diffusion des messages gouvernementaux n'est plus celle du rapport coût-bénéfice, mais plutôt celle du droit des citoyens d'être informés. Ainsi, on peut rendre accessible le discours du trône ou toute autre déclaration gouvernementale qui auparavant n'étaient destinés qu'à un public restreint.

Le gouvernement peut aussi se servir d'Internet comme instrument de rétroaction ou de sondage afin de mieux connaître l'opinion des citoyens sur ses programmes ou sur les questions qui les préoccupent, soit de façon clandestine en envoyant des "biscuits" aux internautes qui fréquentent ses sites pour avoir des renseignements personnels sur les usagers, soit en mettant sur son site une boîte de commentaires. Internet devient ainsi un "focus group" permanent, ce qui pourrait permettre aux citoyens de devenir des partenaires actifs des autorités gouvernementales dans les prises de décisions et de les influencer en amont. Cette possibilité modifie le modèle traditionnel de la gestion publique qui se décomposait en trois étapes : la décision, son annonce et la défense de sa pertinence et de ses avantages. La décision pourrait théoriquement résulter d'un dialogue et d'une rétroaction permanente entre les dirigeants et les administrés.

Cette nouvelle logique modifie aussi l'interaction entre les décideurs politiques et les fonctionnaires qui dans le cadre traditionnel servaient de source d'information privilégiée des dirigeants et guidaient l'élaboration des politiques. Les citoyens et les groupes d'intérêt peuvent maintenant intervenir plus directement par le canal d'Internet. Mais pour que cette communication soit efficace, les gouvernements devront mettre en place des instruments

d'analyse et de validation des messages émanant du public par le courriel. Ils doivent aussi être en mesure de répondre adéquatement et rapidement aux questions du public pour instaurer une véritable structure de dialogue et ne pas décevoir les attentes du public. À cet égard, les gouvernements devront tenir compte d'un effet pervers d'Internet, car ce système de communication crée des attentes très élevées en ce qui concerne le délai de réponse qui devra être de plus en plus bref. Selon Michel Cailloux, du Bureau d'information du Canada, si 87 % des citoyens s'attendent à recevoir une réponse à une lettre deux semaines après son envoi, 90 % s'attendent à recevoir une réponse à un courriel dans les quatre heures qui suivent.<sup>85</sup> Cette nouvelle dynamique change donc en profondeur le rôle des fonctionnaires qui disposeront de moins en moins d'écrans protecteurs qui les séparaient du public .

Internet change le rôle de la fonction publique qui, dans le modèle traditionnel, supposait une distinction entre le processus politique et le processus administratif. Le fonctionnaire est tenu au devoir de réserve et de neutralité envers les décideurs politiques de même qu'à l'endroit des administrés. Il doit expliquer les politiques gouvernementales, mais n'est pas habilité à les discuter et à les débattre, cette fonction revenant aux représentants politiques. Ce modèle est bien adapté à une communication unilatérale où l'information circule du sommet vers la base, mais il devient problématique lorsque la base peut rétroagir immédiatement et faire connaître son opinion sans passer par les filtres habituels. Ce nouvel environnement rendra le fonctionnaire plus proactif dans la gestion des consultations et des discussions entre le citoyen et les services publics ce qui nécessitera une mutation des cultures organisationnelles.

---

<sup>85</sup> Ces chiffres sont cités par Steven Clift, *The E Democracy E Book*, [www.publicus.net](http://www.publicus.net), 2000, p.4.

## **Les obstacles à la communication avec les gouvernants**

Mais pour que ce nouveau réseau de communication fonctionne efficacement et que s'accroisse le flux des échanges entre gouvernants et gouvernés, il faut que les citoyens soient eux-mêmes intéressés à communiquer : la disponibilité d'un moyen de communication est certes une condition nécessaire, mais non suffisante, car il y a des prédispositions à la communication qui encadrent et limitent à la fois les effets des nouvelles technologies. Bruce Bimber tente de montrer à cet égard que l'introduction d'Internet ne peut entraîner de changements significatifs dans la qualité de la relation entre les citoyens et les administrations gouvernementales parce que les citoyens n'ont pas tous les mêmes habilités à communiquer avec les autorités .<sup>86</sup>

Les citoyens ont déjà à leur disposition des moyens de faire connaître leurs opinions par le courrier, le téléphone et la télécopie, mais ils ne s'en servent pas nécessairement. Ce qui détermine la capacité de communiquer ce n'est pas tant les moyens techniques que les compétences et les attributs personnels, c'est-à-dire le niveau d'éducation, l'âge, le sexe et le niveau d'intérêt pour la politique.

Les études sur la participation politique ont démontré que ceux qui s'adressent au gouvernement sont plus éduqués, plus âgés, plus engagés politiquement et que ce sont le plus souvent des hommes. Les citoyens ont aussi plus tendance à contacter leurs dirigeants sur le plan local que sur le plan national. Comme Internet permet de réduire de façon importante les coûts, le temps et l'effort nécessaire pour contacter les autorités politiques, il devrait en résulter un schéma de comportement différencié comparativement à l'usage des moyens traditionnels : ceux qui se sentent moins concernés par

---

<sup>86</sup> Bruce Bimber, " The Internet and Citizen Communication with Government : Does the Medium Matter , " *Political Communication*, vol 16, 1999, p.409-428.

la politique devraient théoriquement être plus disposés à entrer en contact avec les gouvernements. Pour déterminer si Internet faisait une différence et contrôler les effets des prédispositions, Bimber a réalisé deux enquêtes : la première avec un échantillon choisi au hasard dans le cadre d'un sondage omnibus et la seconde fut faite en ligne auprès de visiteurs de sites gouvernementaux. Il a observé que la théorie classique sur les déterminants de la participation était robuste et que ceux, qui se servent d'Internet pour contacter les sites gouvernementaux, avaient sensiblement les mêmes caractéristiques que ceux qui se servent des moyens traditionnels, la différence entre les hommes et les femmes ayant tendance à être amplifiée sur Internet, "Small gender differences in traditional methods of contacting grow larger for on-line contacting".<sup>87</sup> Il a constaté toutefois qu'Internet avait un effet significatif sur une des variables: les usagers d'Internet se servent plus des moyens traditionnels comme le téléphone et le courrier pour contacter les autorités politiques des États et se servent plus d'Internet pour communiquer avec les institutions nationales comme le Congrès et la Présidence. Internet abolit psychologiquement les distances: "The more proximate the institution to the local level, the greater the extent of contacts by phone or letter. In a quite striking way, this pattern disappears for contact by electronic mail. More respondents have contacted Congress than the states."<sup>88</sup> Internet augmente la propension à s'adresser aux institutions gouvernementales nationales parce que leurs sites sont plus connus que ceux des autres niveaux de gouvernement grâce en particulier à la publicité faite par l'administration Clinton au site de la Maison blanche. Les Internautes ont tendance à fréquenter les sites qui leur sont les plus familiers. Il est aussi plus facile psychologiquement d'envoyer un message électronique au centre du pouvoir américain que de

---

<sup>87</sup> *Ibid*, p 417.

<sup>88</sup> *Ibid*, p.419.

téléphoner ou d'envoyer une lettre. Toutefois lorsqu'on tient compte de la fréquence des contacts, cette différence s'estompe : ceux qui sont les plus actifs dans la communication avec les gouvernements contactent plus fréquemment les autorités des États que les instances fédérales, ce qui est conforme à la logique de proximité observée dans l'utilisation des médias traditionnels.