



Nations Unies



Union interparlementaire

Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement



Préparé par le Centre mondial pour les TIC au Parlement
Une initiative de partenariat du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
et de l'Union interparlementaire inspirée par les conclusions du
Sommet mondial sur la société de l'information



Nations Unies



Union interparlementaire

Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement

Préparé par le Centre mondial pour les TIC au Parlement
Une initiative de partenariat du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
et de l'Union interparlementaire inspirée par les conclusions du
Sommet mondial sur la société de l'information

Note

Le Centre mondial pour les technologies de l'information et de la communication (TIC) au Parlement est une initiative multilatérale de partenariat du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies, de l'Union interparlementaire (UIP) et d'un groupe de parlements nationaux et régionaux, lancée en novembre 2005, à l'occasion du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), à Tunis. Le Centre mondial poursuit deux objectifs principaux : a) renforcer le rôle des parlements dans la promotion de la société de l'information, à la lumière des résultats du SMSI ; et b) promouvoir l'utilisation des TIC pour moderniser les processus parlementaires, renforcer la transparence, la possibilité de demander des comptes au parlement et la participation à la vie du parlement, et améliorer la coopération interparlementaire. <http://www.ictparliament.org>

Le Centre mondial pour les TIC au Parlement est administré par le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies.

Avertissement

Le présent rapport est une production conjointe du Département des affaires économiques et sociales de l'Organisation des Nations Unies et de l'Union interparlementaire, à travers le Centre mondial pour les TIC au Parlement.

Les observations et les opinions formulées dans ce rapport sont celles des auteurs, et ne reflètent pas nécessairement les positions de l'ONU et de l'Union interparlementaire. Les désignations et la terminologie utilisées peuvent ne pas se conformer à la pratique de l'ONU ou à celle de l'Union interparlementaire, et n'impliquent pas l'expression d'une quelconque opinion de la part de ces institutions. En outre, la présentation des données dans le rapport qui suit n'implique l'expression d'aucune opinion de la part des secrétariats de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union interparlementaire quant au statut juridique de tout pays ou territoire ou de ses autorités, ou en ce qui concerne le tracé de ses limites ou frontières.

Les termes « pays développés » et « pays en voie de développement » ou les désignations des groupes de pays ne servent qu'à des fins statistiques ou analytiques et n'expriment pas nécessairement un jugement quant au niveau atteint par un pays particulier ou par un secteur dans le processus de développement. Le terme « pays », tel qu'utilisé dans le texte de la présente publication, désigne également, comme il convient, des territoires ou des zones. La mention de noms de sociétés et de produits à caractère commercial n'implique pas la caution de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union interparlementaire.

Copyright © Nations Unies, 2010
Tous droits réservés

ISBN: 978-92-1-123187-8
SALES: E.10.II.H.5
ST/ESA/PAD/SER.E/161

ISBN: 978-92-9142-449-8
Série « Rapports et Documents » n°64

Avant-propos

Le Centre mondial pour les TIC au Parlement est une initiative de partenariat élargi du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies et de l'Union interparlementaire, inspirée par les conclusions du Sommet mondial sur la société de l'information. Depuis sa fondation en 2006, il a accompli des progrès significatifs en rassemblant la communauté parlementaire mondiale autour de l'idée simple selon laquelle le partage des connaissances et des bonnes pratiques dans l'usage des technologies de l'information et de la communication aide à renforcer la démocratie et à la rendre plus réceptive aux citoyens. Le Centre mondial réussit dans sa mission car les parlements se sont montrés enthousiastes pour établir un forum permettant le dialogue mutuel dans le but d'identifier les moyens de relever les défis institutionnels et politiques posés par l'imprégnation actuelle de la société par la technologie.

La croissance rapide des technologies de l'information et de la communication a changé l'environnement dans lequel les parlements opèrent. Plutôt que d'être de simples témoins de ces transformations, ils peuvent choisir d'utiliser ces nouvelles opportunités de manière stratégique afin de renforcer le développement, la démocratie et la participation politique en assurant des processus législatifs et institutionnels accessibles, transparents et responsables. Ils ont également la possibilité désormais d'engager une nouvelle génération de citoyens pour lesquels les TIC font partie intégrante de leur mode de vie et qui accordent une valeur importante aux notions de sociétés participatives en réseau et d'engagement politique à travers les nouveaux médias.

A travers cette seconde édition du Rapport mondial sur l'e-Parlement, le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies et l'Union interparlementaire offrent aux parlements un instrument utile pour évaluer les progrès accomplis par les législatures au cours des deux dernières années et tirer des enseignements des différentes pratiques et expériences. Le rapport, fondé sur les données fournies par plus de 130 chambres législatives du monde entier, continue de représenter une base de référence par rapport à laquelle les législatures peuvent évaluer leurs propres développements, identifier les actions innovantes et adopter des mesures afin d'améliorer leur capacité de participer à la Société de l'information.

En outre, le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* examine de quelle manière la coopération interparlementaire mondiale et régionale peut exploiter les synergies entre nations afin d'aider les parlements des pays en voie de développement à réduire l'écart numérique en surmontant les obstacles posés par les ressources limitées et les contraintes techniques. Il propose aux communautés des parlements et des bailleurs de fonds un cadre commun d'e-Parlement basé sur des objectifs stratégiques au service de la démocratie, de la bonne gouvernance et de la réalisation des objectifs de développement adoptés au niveau international.



Sha Zukang
Secrétaire général adjoint
affaires économiques et sociales
Nations Unies



Theo-Ben Gurirab
Président
Union interparlementaire

Remerciements

Les principaux auteurs du *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* sont Jeffrey Griffith et Gherardo Casini. Ce dernier en a également assuré la coordination pendant la préparation. D'importantes contributions ont été reçues de Daniela Giacomelli, Serge Kapto et Ana Carolina Kobe au Centre mondial pour les TIC au Parlement, et de Andy Richardson au secrétariat de l'Union interparlementaire. Des conseils et contributions concernant l'analyse statistique des données et leur présentation ont été apportés par Giorgina Brown, tandis que Costantino Scammacca a contribué à la gestion des données et leur traitement. Tous les chapitres de ce Rapport ont bénéficié des conseils avisés de Jane Bortnick Griffith.

Les relecteurs suivants ont fourni, à titre personnel, des observations, des suggestions et des opinions extrêmement utiles à tous les stades de la rédaction du rapport : Mohamed Nagib Abou-Zeid, Avinash Bikha, Rob Clements, Graziana Delpierre, Moira Fraser, Carlo Marchetti, Ravi Poliah, Gro Sandgrind, Enrico Seta, Raissa Teodori, Dirk Toornstra, Anne Washington et Flavio Zeni.

Daniela Giacomelli a coordonné la production finale du Rapport. La présentation, la mise en page et le graphisme sont l'œuvre de Ludovica Cavallari.

L'enquête mondiale 2009 sur les TIC dans les parlements, sur laquelle le Rapport est basé, a été conçue par Jeffrey Griffith avec d'importantes suggestions offertes par Giorgina Brown, Thomas Bruce, Gherardo Casini, Eduardo Ghuisolfi, Carlo Marchetti, Ann Macintosh, Cecilia Matanga, Mahesh Perera, Gro Sandgrind, Donna Scheeder, Reynold Schweickhardt, Carlo Simonelli, Piet van Rijn, Joao Viegas Abreu and Flavio Zeni.

La préparation du Rapport a considérablement bénéficié des contributions faites par les parlementaires, les secrétaires généraux, les fonctionnaires parlementaires et les experts lors des Conférences mondiales sur l'e-Parlement en 2008 et 2009, et des débats tenus à ces occasions. Le cas échéant, ces contributions ont été mentionnées dans les notes de bas de page.

Des remerciements tout particuliers sont dus au personnel et aux fonctionnaires parlementaires des cent trente-quatre assemblées de par le monde qui ont consacré un temps considérable à répondre au questionnaire et à partager leur expérience. La valeur de ce rapport est le résultat direct de leurs réponses réfléchies et de leurs points de vue avisés.

Note de synthèse

LES DÉFIS AUXQUELS SONT CONFRONTÉS LES PARLEMENTS

L'apparition des technologies de l'information et de la communication (TIC) modifie le paysage économique, social et politique mondial. Les statistiques sur la diffusion de la connectivité à Internet et des technologies mobiles fournissent d'amples témoignages de la croissance généralisée de la Société de l'information. Son expansion dynamique et son évolution constante ont des conséquences importantes pour les institutions publiques, les politiciens et les fonctionnaires, les organisations de la société civile et les citoyens ordinaires, tant dans les pays développés que dans les pays en voie de développement.

Les parlements se trouvent aujourd'hui à la croisée des chemins. La croissance rapide des TIC change l'environnement dans lequel ils opèrent et influence la façon dont ils sont perçus par les citoyens. Plutôt que d'être de simples témoins de ces effets transformateurs, les parlements explorent les moyens d'utiliser les TIC afin de renforcer la démocratie et encourager la participation politique.

Un thème récurrent exprimé par les assemblées législatives lors des Conférences mondiales sur l'e-Parlement est que les valeurs de la démocratie parlementaire devraient guider les politiques et plans de mise en œuvre des TIC dans le milieu législatif. Cette approche coïncide avec le cadre élargi de l'Union interparlementaire qui a identifié les valeurs fondamentales et les principales caractéristiques d'un parlement démocratique, lequel se doit d'être représentatif, transparent, accessible, responsable et efficace.

Le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* aide les leaders, les membres et le personnel parlementaires à répondre à ces défis et à exploiter les avantages considérables des TIC dans le contexte législatif. Il fait suite au travail d'avant-garde de la première édition de 2008 de documentation des efforts des parlements pour utiliser les technologies modernes afin de renforcer leur rôle institutionnel. Il guide les lecteurs à travers l'environnement unique des parlements et de la technologie. Tout en démontrant la complexité de l'e-Parlement, il propose des solutions pour relever certains des défis posés par la technologie.

Le Rapport présente les dernières données sur l'utilisation et la disponibilité des systèmes, applications, matériel et autres outils au sein des parlements du monde entier. Ces résultats se fondent sur l'enquête mondiale menée par le Centre mondial pour les TIC au Parlement en 2009. Un questionnaire a été envoyé à 264 chambres de parlements monocaméraux et bicaméraux dans 188 pays, et à deux parlements régionaux. 134 réponses ont été reçues, marquant une amélioration significative par rapport aux 105 réponses reçues en 2007. Elles proviennent des corps législatifs de 109 pays, d'une assemblée régionale en Europe et d'une assemblée régionale en Afrique. Considérés ensemble, les corps législatifs nationaux ayant répondu à l'enquête représentent presque 27 250 législateurs (61%) sur un total mondial d'à peu près 44 800 membres de parlements nationaux.

Le Rapport souligne deux points critiques – la communication avec les citoyens et l'exigence de transparence. Il propose également une méthodologie pour évaluer l'état des TIC dans les

assemblées, et décrit la situation de l'e-Parlement dans le monde. Il conclut par une analyse de la coopération interparlementaire et propose aux communautés des parlements et des bailleurs de fonds un cadre commun d'e-Parlement basé sur des objectifs stratégiques qui servent la démocratie, la bonne gouvernance, et la réalisation des objectifs de développement adoptés au niveau international.

OÙ EN SONT LES PARLEMENTS : PRINCIPALES CONCLUSIONS

Les résultats concernant la communication entre les parlements et le public suggèrent qu'il y a eu une certaine amélioration depuis 2007 et qu'un plus grand nombre de parlements et de membres essaient d'utiliser ces technologies de façon plus efficace pour interagir avec les citoyens. 85% des parlements ont signalé une augmentation de la communication avec des citoyens à travers des méthodes basées sur les TIC. Il est probable que les méthodes unidirectionnelles basées sur les technologies audio et vidéo seront prédominantes dans les prochaines années. La diffusion sur le web, par exemple, est une de celles utilisées le plus fréquemment, et il est prévu qu'elle augmente au cours des années à venir. Toutefois, les cinq méthodes ayant les taux de croissance prévisionnels les plus élevés sont toutes interactives (discussions en ligne, sondages en ligne, pétitions électroniques, consultations électroniques sur les problématiques et sur les projets de loi à l'ordre du jour). Les défis de l'utilisation des TIC pour la communication avec les citoyens cités par le plus grand pourcentage des parlements sont que les membres ne sont familiers avec la technologie et que les citoyens ne sont pas familiers avec le processus législatif.

Les sites web sont devenus le principal moyen par lequel les parlements font connaître leurs travaux aux citoyens et par lequel ils peuvent progresser vers les objectifs de transparence et de responsabilité. L'étendue de la documentation sur un site web parlementaire, de même que sa complétude, sa publication en temps opportun et sa clarté, constitue l'un des principaux moyens pour juger le degré d'ouverture du parlement. Cependant, alors que presque tous les parlements disposent dorénavant d'un site web, nombreux sont ceux qui ne répondent pas encore à certaines des recommandations les plus importantes des *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* de l'UIP. Par exemple, un tiers des sites web parlementaires ne fournissent pas le texte et l'état d'avancement des projets de loi et seulement 45% ont mis en œuvre les normes qui assurent l'accès aux sites web par les personnes handicapées.

L'e-Parlement s'appuie sur les piliers d'un engagement actif, d'une vision claire, d'une planification stratégique, d'une gestion à grande échelle et de ressources adéquates. Cependant, beaucoup de parlements ne disposent pas de certains de ces éléments importants. Seulement 43% d'entre eux ont des déclarations de vision écrites, plus de 40% ne disposent pas d'un plan stratégique régulièrement mis à jour, et près d'un quart des parlements déclarent que leurs leaders politiques au niveau des présidents n'ont été que très peu, voire pas du tout, impliqués. Les parlements doivent prendre un engagement politique ferme de transformer leurs aspirations à une transparence et une responsabilité accrues en un cadre gérable de politique générale pour les TIC à travers l'institution dans son ensemble.

Avoir des systèmes et des normes de gestion des documents en format numérique est un élément essentiel pour améliorer l'efficacité des opérations d'un parlement et accroître sa transparence et son accessibilité. Pourtant, les résultats de l'enquête de 2009 indiquent que depuis 2007 il y a eu relativement peu de progrès dans les systèmes et normes des documents parlementaires. Par exemple, moins de la moitié des parlements ont un système de gestion des projets de loi et seulement 25% des parlements utilisent XML pour un type quelconque de document parlementaire.

Le parlement a toujours été une institution dans laquelle le flux d'information est intense. Les TIC ont créé une demande encore plus grande d'informations et ont élevé le standard selon lequel sont jugées l'actualité, l'exhaustivité et la personnalisation de l'information. En réponse à ces nouvelles demandes, certaines bibliothèques parlementaires sont devenues leaders dans l'intégration de la technologie dans leur travail de façons nouvelles et novatrices. Néanmoins, beaucoup d'entre elles continuent d'être confrontées aux défis qui découlent des ressources inadéquates pour la formation, de la disponibilité limitée de ressources technologiques, et, dans certains cas, du manque de compréhension de la contribution qu'elles peuvent apporter à l'efficacité du travail parlementaire.

L'e-Parlement est ancré dans une infrastructure technique solide et réactive. Ceci doit inclure du matériel informatique, des logiciels, des applications, des services et une sécurité sophistiqués et flexibles, ainsi qu'un personnel bien formé qui comprend l'environnement législatif. Les résultats de la section de l'enquête de 2009 relative aux infrastructures techniques indiquent qu'il y a eu certains progrès, notamment en ce qui concerne l'appui technique pour les séances plénières et la formation du personnel informatique et des membres. Mais un certain nombre de défis persistent. Par exemple, alors que 96% des parlements ont un réseau local, seulement 72% d'entre eux indiquent que tous les membres et les commissions y sont connectés. De plus, il existe un besoin pour plus d'applications soutenant les responsabilités législatives des parlements et les fonctions directement liées au contrôle.

L'ÉTAT DE L'E-PARLEMENT EN 2010

Le Rapport fournit une description globale de l'état de l'e-Parlement en 2010 sur la base des réponses reçues des parlements et en utilisant une méthodologie statistique pour l'évaluation des TIC dans les parlements. La méthodologie attribue un score numérique à chacun des six domaines inclus dans l'enquête 2009 : 1) Supervision et gestion des TIC ; 2) Infrastructures, services, applications et formation ; 3) Systèmes et normes pour la création de documents et d'information législatifs ; 4) Services de bibliothèque et de recherche ; 5) Sites web parlementaires ; et 6) Communication entre les citoyens et le parlement. Ces scores sont fondés sur les réponses à un ensemble de questions sélectionnées. Les notes numériques pour chaque domaine sont additionnées pour fournir un résultat global, basé sur un score maximum de 100%, qui reflète l'état actuel de l'e-Parlement dans le monde entier.

Les scores totaux, décrivant la gestion et l'adoption des TIC par les différents parlements de par le monde, varient d'un minimum de 13,5% à un maximum de 82,7%. Les parlements au niveau supérieur, estimés à moins de 20% des répondants, possèdent une combinaison d'éléments qui répondent aux divers besoins en technologie d'une assemblée législative : une bonne organisation de la gestion, une infrastructure solide et en même temps flexible, des systèmes pour la gestion de tous les documents parlementaires, des services de bibliothèque et de recherche bien soutenus par la technologie et les applications, un site offrant une grande quantité d'informations complètes et en temps opportun avec de multiples canaux pour y accéder, et une diversité de méthodes pour impliquer les citoyens par le biais des moyens de communication traditionnels ainsi que par des médias nouveaux et plus interactifs.

Ceux qui sont au plus bas niveau d'adoption n'ont pas en place une structure de gestion appropriée, bien qu'un nombre surprenant d'entre eux font mieux que prévu dans ce domaine. Par ailleurs, une infrastructure adéquate leur fait défaut (certains n'ont pas de réseau électrique fiable), souvent ils n'ont pas de système de gestion des documents, ils ont des bibliothèques inefficaces,

et des sites web avec une quantité d'informations minimale (quelques-uns n'ont pas de site web du tout). Beaucoup n'ont pas la capacité d'utiliser des méthodes basées sur les TIC pour communiquer avec les citoyens.

Les forces et les faiblesses des parlements qui se situent en milieu de classement varient. Alors qu'ils ont parfois de bons scores dans un domaine ou deux, ils n'atteignent généralement pas un niveau d'adoption élevé dans la plupart des catégories. Une mise en œuvre inégale, similaire à celle qui avait déjà été observée dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, persiste encore. Par exemple, alors que certains sont au dessus de la moyenne pour les bibliothèques, les sites web et la communication, ils sont deux fois plus nombreux à être en dessous la moyenne dans ces domaines.

Comme on pouvait s'y attendre, le niveau de revenu du pays est un obstacle pour de nombreux parlements dans leur capacité à adopter les TIC. Ceci est cohérent avec les conclusions du Rapport 2008 et continue d'être un sérieux sujet de préoccupation.

Toutefois, une analyse géographique montre que les assemblées législatives d'Amérique latine obtiennent un score total supérieur à la moyenne de tous les parlements de l'enquête et aussi supérieur à celle du groupe à revenu moyen supérieur, ce qui suggère une dynamique encourageante de développement de l'e-Parlement dans la région.

L'état global actuel de l'e-Parlement touche également les membres de parlement individuellement. Par exemple, parmi les 27 249 parlementaires représentés dans les parlements ayant répondu à l'enquête :

- 20% n'ont pas d'ordinateur de bureau ou portable à leur disposition ;
- 31% ne disposent pas d'accès à l'intranet du parlement ;
- 28% ne peuvent pas accéder aux textes et à l'état d'avancement des mesures législatives proposées sur les sites web de leur parlement ;
- 47% servent au sein de parlements n'ayant pas appliqué sur leurs sites web les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, empêchant à ces citoyens de suivre les travaux des membres et des parlements ; et
- 44% n'ont pas accès à un site de documentation en ligne qui organise les sources d'information selon les questions qui intéressent les membres.

x

COOPÉRATION ET COLLABORATION AU NIVEAU INTERNATIONAL

Le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* met en évidence la valeur de la coopération interparlementaire comme l'un des moyens les moins coûteux et potentiellement les plus efficaces pour les assemblées législatives pour relever les défis posés par la Société de l'information grâce à l'utilisation améliorée des TIC. Le Rapport met également l'accent sur la coopération au niveau régional, qui offre des possibilités uniques de partager les ressources, surmonter le manque de savoir-faire et établir des approches communes. Les progrès réalisés par les réseaux régionaux nouvellement créés en Afrique, en Asie et en Amérique latine, couplés avec les activités de ceux qui existent déjà aux niveaux mondial, régional et sous-régional, sont des signes concrets des avantages de la coopération en cours.

Les conclusions du Rapport concernant la collaboration montrent qu'à peine plus d'un quart (28%) des parlements fournissent un appui aux autres assemblées législatives pour développer leur usage des TIC. D'autre part, 46% ont déclaré qu'ils reçoivent ou souhaiterait recevoir l'as-

sistance d'autres parlements et des organisations externes pour améliorer leur utilisation de la technologie. Ce constat souligne l'ampleur des besoins et le rôle important que les autres acteurs du développement, en plus des parlements, peuvent jouer pour aider les législatures à renforcer leurs capacités en matière de TIC.

En raison des besoins critiques de soutiens financiers et techniques dans parlements des pays en voie de développement, les contributions de la communauté internationale des bailleurs de fonds et des assemblées législatives des pays à revenu élevé sont particulièrement importantes. Afin de maximiser les bénéfices des initiatives d'assistance parlementaire, il est nécessaire d'œuvrer pour une plus grande cohérence entre les programmes et de réduire la duplication des efforts. Ceci nécessitera d'intégrer les TIC à d'autres efforts d'assistance, plutôt que de les traiter comme un effort isolé. La promotion d'une plus grande collaboration interparlementaire sera également requise, afin d'aider les démocraties émergentes et les assemblées législatives des pays à faible revenu à progresser vers l'e-Parlement.

Le Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement a formulé un *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement*, basé sur un ensemble d'objectifs stratégiques pour la technologie au sein des parlements. Ces objectifs fournissent des principes communs qui sous-tendent la tentative d'établir un effort multilatéral mondial pour faciliter une plus grande coordination et collaboration parmi les parlements et entre les assemblées législatives, les bailleurs de fonds, les organisations internationales et les organisations de la société civile.

Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* est centré sur cinq domaines clés qui seront la cible d'actions spécifiques au cours des dix prochaines années. Ils comprennent l'élaboration de meilleures politiques générales, le renforcement des liens entre les parlements et les citoyens, l'accès de tous aux lois et législation du pays, la mise en œuvre des TIC pour soutenir les fonctions parlementaires fondamentales, et l'établissement de programmes d'assistance technique coordonnés et durables. Les résultats de l'enquête 2009 fournissent des indicateurs sur l'état actuel des parlements par rapport aux objectifs énoncés dans le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement*. Les enquêtes futures évalueront les progrès réalisés dans les années subséquentes.

CE QUE L'ON PEUT FAIRE : DES RECOMMANDATIONS POUR PROGRESSER

Les objectifs stratégiques fixés par le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement*, combinés avec les résultats de l'enquête 2009 et les présentations et discussions lors des Conférences mondiales sur l'e-Parlement, fournissent un plan d'action clair concernant ce qu'il faut faire pour progresser. Le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* présente un ensemble intégré de recommandations, issues de toutes ces sources et organisées selon les domaines suivants : a) politiques générales, b) planification et gestion ; c) communication ; d) transparence et devoir de rendre compte ; e) infrastructures techniques ; f) coopération mondiale et régionale. Certaines de ces recommandations portent sur les parlements au niveau national. D'autres, qui concernent les parlements nationaux et la communauté internationale ensemble, doivent être mises en œuvre au niveau international.

Le Rapport 2010 indique qu'un certain nombre de parlements ont été innovateurs dans leur usage de la technologie et l'ont effectivement et complètement mise au service de leur travail quotidien. Ces parlements atteignent un degré élevé d'ouverture au public, et leurs membres ont à portée de main les outils les plus utiles pour les assister dans leur activités de législation et de contrôle. Leur expérience et leur savoir doivent être partagés avec les autres. D'un autre côté,

beaucoup de parlements semblent adopter des « morceaux » de technologie, toutefois sans vision cohérente et soutenue. Ces parlements n'arrivent pas à atteindre tout le potentiel qu'offrent les TIC pour renforcer l'institution ; en fait ils pourraient prendre encore plus de retard. Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* permettra aux parlements et à la communauté internationale de mesurer les progrès pour surmonter ces obstacles et, c'est le plus important, pour améliorer et soutenir la démocratie.

La technologie permet aux parlements de réaliser les valeurs de transparence, d'accessibilité et de responsabilité. Un site web comportant les rapports les plus à jour des travaux des commissions et des débats en session plénière garantit une plus grande ouverture de l'institution. Des outils de communication interactifs, permettant aux citoyens et aux organisations de la société civile d'être connectés et d'interagir avec le pouvoir législatif par le biais de canaux multiples favorisent un meilleur accès pour tous les segments de la société, indépendamment de leur emplacement physique ou de leur situation économique. La publication des discours et des votes des membres fait progresser la reddition de comptes, comme le fait la mise à disposition des informations concernant les prérogatives, les salaires et les dépenses des leaders, des membres et du personnel.

Il est soutenable qu'à l'ère de la Société de l'information, la capacité des parlements de s'acquitter de leurs responsabilités fondamentales en tant que représentants du peuple et d'atteindre les niveaux les plus élevés d'ouverture nécessite une application efficace et créative des technologies de l'information et de la communication dans leur travail quotidien. Il est aussi soutenable que la réalisation de ces objectifs nécessite que les parlements soient en mesure de partager les expériences, les connaissances et les idées entre eux aux niveaux régional et international dans un environnement collaboratif global.

Les lois et la constitution nationales établissent l'autorité de la législature. Sa capacité à exercer cette autorité, cependant, dépend de la façon dont elle est capable de mener à bien ses responsabilités législative, de contrôle et de représentation. Les TIC sont un des moyens essentiels pour permettre aux pouvoirs législatifs de le faire efficacement. A mesure que les nouvelles technologies de communication continuent de se propager dans toute la société, les parlements ont une possibilité réelle de les exploiter pour créer un lien plus fort entre les citoyens et leurs représentants. L'hypothèse est que si les citoyens se sentent connectés, ils seront plus engagés et le parlement sera perçu comme plus pertinent et plus légitime. Ceci offre le potentiel d'inverser les perceptions négatives vis-à-vis des institutions politiques, y compris des organes législatifs.

Table des matières

Avant-propos	iii
Remerciements	v
Note de synthèse	vii
Introduction	1
PREMIERE PARTIE : LES PARLEMENTS, LES CITOYENS ET LA SOCIETE DE L'INFORMATION	
Chapitre 1 : L'impact continu des TIC sur le monde des parlements	9
Tendances en matière de TIC et Société.....	9
Implications pour la gouvernance.....	10
Gouverner en période de mutations technologiques.....	12
Répondre à la pression des citoyens pour davantage d'engagement dans la vie civique.....	14
Défis à venir.....	18
Les différentes formes de la fracture numérique.....	18
Le paradoxe de l'excès d'information.....	19
Savoir ce qui marche.....	19
Risques pour les valeurs démocratiques.....	20
Coûts et opportunités.....	21
Différences politiques, sociales et culturelles.....	21
e-Parlement et valeurs démocratiques.....	22
Chapitre 2 : Communication entre le parlement et les citoyens	25
Résultats et conclusions de l'enquête 2007.....	29
Résultats et conclusions de l'enquête 2009.....	30
Utilisation de la messagerie électronique par les parlementaires.....	30
Utilisation de la messagerie électronique par les commissions.....	32
Utilisation des sites web par les parlementaires.....	32
Utilisation des sites web par les commissions.....	33
Autres méthodes utilisées.....	34
Méthodes utilisées, selon le niveau de revenu.....	38
Méthodes prévues ou envisagées.....	39
Méthodes qui seront le plus utilisées dans un futur proche.....	39
Projections concernant les technologies qui auront les plus forts taux de croissance.....	40
Evaluation des méthodes.....	40

Objectifs poursuivis par les parlements concernant l'utilisation des technologies de communication	42
Quand les parlements consultent-ils les citoyens ?	42
Défis	44
Communication avec les jeunes	45
Utilisation de la technologie par les citoyens pour communiquer avec les parlements	47
Parlementaires, commissions et parlements	48
Résumé	49

Chapitre 3 : Devenir un parlement ouvert : standards, en évolution, de transparence et d'accessibilité..... 53

Résultats et conclusions de l'enquête 2007	56
Résultats et conclusions de l'enquête 2009	57
Informations générales	57
Législation, budget et contrôle (examen approfondi)	61
Outils à la disposition des utilisateurs	68
Convivialité et accessibilité du site web	70
Intranets destinés exclusivement aux parlementaires	72
Améliorations prévues	74
Résumé	75

DEUXIEME PARTIE : METTRE EN PLACE LES FONDEMENTS DE L'E-PARLEMENT

Chapitre 4 : Vision, planification et gestion de l'e-Parlement..... 81

Conclusions de l'enquête 2009	83
Engagement des leaders	83
Implication des parties prenantes dans la proposition d'idées et la définition des buts et des objectifs	84
Supervision et gestion	86
Déclaration de vision, planification stratégique et gestion de projet	87
Ressources humaines	89
Financement	90
Conclusions	90

Chapitre 5 : Systèmes et standards pour la documentation parlementaire..... 93

Résultats et conclusions de l'enquête 2009	94
Systèmes de gestion de documents pour les projets de loi	94
Systèmes de gestion pour les autres types de documents	97
L'utilisation de XML	100
Programmes de préservation numérique	104
Développement des standards ouverts de documents législatifs	105
Le portail brésilien d'informations légales et législatives (LexML Brésil)	105
XML au Parlement européen	106

L'intégration d'Akoma Ntoso et de MetaLex/CEN	107
Résumé	108
Chapitre 6 : Services de bibliothèque et de recherche.....	111
Résultats et conclusions de l'enquête 2009	114
Les capacités de base	114
Les services numériques	115
Autres services	120
Les questions de gestion	121
Résumé	122
Chapitre 7 : Des infrastructures techniques solides et réactives.....	125
Résultats et conclusions de l'enquête 2009	127
Les services techniques de base	127
Soutien pour les services parlementaires	130
Le soutien pour les activités plénières	132
Les niveaux de service et le personnel informatique	135
La formation	136
Résumé	137
Chapitre 8 : Etat de l'e-Parlement en 2010	141
Résultats et conclusions	143
L'e-Parlement au niveau global	143
Niveaux d'adoption des TIC	144
Niveaux d'adoption des TIC par niveaux de revenu	145
Niveaux d'adoption des TIC par une sélection de régions	147
L'impact sur les membres de parlements	148
Les TIC et les valeurs de la démocratie parlementaire	150
Résumé	152
TROISIEME PARTIE : RENFORCEMENT DES LÉGISLATURES PAR LA COOPÉRATION INTERNATIONALE	
Chapitre 9 : Coopération et collaboration.....	157
Les progrès récents dans la coopération interparlementaire	158
Section IFLA des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires	158
Le Réseau africain d'information parlementaire	160
Forum des Secrétaires généraux des parlements d'Asie-Pacifique	161
Réseau interparlementaire en Amérique latine et aux Caraïbes	161
Mesure de la participation aux réseaux parlementaires	162
La nature de la coopération et la collaboration interparlementaires	163
Les domaines spécifiques d'assistance en TIC	166
Le défi pour la communauté internationale	167
Résumé	169

Chapitre 10 : Le Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement	171
Domaines clés pour une approche collaborative du développement institutionnel	172
Etablir des politiques nationales et internationales visant à créer une Société de l'information juste et inclusive	173
Renforcement des liens entre le parlement et l'électorat	174
Améliorer l'égalité de l'accès à la législation et au processus d'élaboration des lois	176
Assurer que tous les parlements puissent utiliser les TIC au service de leurs fonctions de législation, de contrôle et de représentation	177
Développer un programme d'assistance technique plus solide et mieux coordonné	182
Ingrédients essentiels pour atteindre le succès	187
Collaboration entre les parlements et interaction avec la communauté des bailleurs de fonds	187
Intégrer les TIC avec d'autres actions d'appui	188
La voie à suivre	188
Résumé	189
Principaux résultats, recommandations, et conclusions	191
Où en sont les parlements : principales conclusions	191
Communication avec le public	191
Normes de transparence et d'accessibilité	192
Vision, planification stratégique, et gestion efficace	193
Systèmes et normes pour la documentation parlementaire	193
Services de bibliothèque et de recherche	193
Construire une infrastructure réactive et solide	194
L'état de l'e-Parlement en 2010	194
L'impact sur les membres de parlements	195
Coopération et collaboration au niveau international	196
Ce que l'on peut faire : des recommandations pour progresser	197
Politiques générales	197
Planification et gestion	198
Communication	198
Transparence et devoir de rendre compte	198
Infrastructures techniques et appui à la documentation	199
Coopération régionale et mondiale	199
Conclusions	200
Bibliographie	203
Encadrés	207
Figures	209
ANNEXES	213
Méthodologie d'évaluation de l'état de l'e-Parlement	214
Groupements géographiques	219
Classification des économies	220
Enquête mondiale sur les TIC dans les Parlements 2009	223

Introduction

La parution du *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* a constitué une première étape dans la description des efforts accomplis par les parlements pour utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) comme instruments permettant de renforcer leur rôle institutionnel. Le Rapport 2008, premier en son genre, était basé sur les résultats d'une enquête mondiale, menée à la mi-2007, qui a examiné la manière dont les législatures mettaient en place les TIC dans un certain nombre de domaines essentiels. L'objectif de sa publication était de faire progresser l'état des connaissances au sein des parlements partout dans le monde, et de promouvoir un débat international et la coopération sur ces sujets.

Le Rapport 2008 a établi une base de référence solide pour les parlements, et a comporté des conclusions spécifiques sur l'état de la technologie appliquée au domaine parlementaire dans le monde entier. Ces conclusions ont permis aux parlements de mesurer leur propre utilisation des TIC dans leur fonctionnement quotidien, de confirmer les points forts et d'identifier les domaines à améliorer.

Le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* suit le chemin tracé par l'édition 2008, s'agissant de guider les lecteurs à travers l'environnement unique constitué par les parlements et la technologie. Son objectif est d'aider les législatures – leurs leaders, leurs parlementaires et leur personnel – à obtenir les bénéfices potentiels des TIC dans leur travail, et de fixer les principaux buts et priorités dans l'exploitation de cette ressource importante. S'il permet de démontrer la complexité de l'e-Parlement, le Rapport suggère également des solutions permettant de surmonter certains obstacles à une bonne utilisation de la technologie dans un cadre parlementaire.

Le Rapport 2010 présente les données les plus récentes relatives à l'utilisation et à la disponibilité des systèmes, applications et outils dans les parlements du monde entier. Lorsque cela est possible, il offre des points de comparaison avec les résultats de 2008. Il fournit également aux lecteurs des exemples concrets d'adoption des TIC dans les domaines les plus significatifs de l'activité parlementaire. Ces exemples proviennent de diverses sources. Ils se basent tout d'abord sur les commentaires fournis par les législatures en réponse à l'enquête. En second lieu, ils sont également tirés des présentations et des discussions tenues lors des Conférences mondiales sur l'e-Parlement, accueillies en 2008¹ et en 2009² respectivement par le Parlement européen et par la Chambre des représentants des Etats-Unis. Le Rapport a, de même, été alimenté par d'autres forums et réunions traitant des problématiques liées à l'e-Parlement. Il a été enrichi, en troisième lieu, par l'analyse d'études, de documents et d'expériences accessibles au public.

Le Rapport 2010 doit être lu en relation avec celui de 2008. En plus de la synthèse d'un grand nombre de données, ce dernier apportait une grande quantité d'informations techniques, ainsi que des discussions de fond étendues sur des questions clés relatives aux TIC dans les parlements. Le Rapport 2010 en reprend les fondements, mais n'en constitue pas la simple répétition : au contraire, il met à jour les informations de contexte lorsque cela est nécessaire pour évoquer les développements récents. Les principaux points abordés par le Rapport 2010 concernent les

1 United Nations, European Parliament, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Conference 2008: 25-26 November 2008, European Parliament, Brussels; Report*, [New York]: United Nations, 2009 [http://www.ictparliament.org].

2 Nations Unies, Union interparlementaire, Chambre des représentants des Etats-Unis, *Centre mondial pour les TIC au Parlement, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement: 3-4-5 Novembre 2009, Chambre des représentants des Etats-Unis, Washington D.C.; Rapport*, [New York]: Nations Unies, 2010 [http://www.ictparliament.org].

nouveautés, les changements, et ce que les parlements doivent savoir pour progresser dans leur utilisation de la technologie.

MÉTHODOLOGIE

Les conclusions présentées dans le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* se basent sur les résultats de l'enquête mondiale sur les TIC dans les parlements de 2009³, menée par le Centre mondial pour les TIC au Parlement entre juillet et novembre 2009. Des améliorations significatives ont été apportées à la version 2007 de l'enquête, afin de traiter de façon plus approfondie certaines questions importantes en train d'émerger. L'enquête a également été révisée pour la rendre cohérente avec les *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, publiés par l'Union interparlementaire en mars 2009⁴. Des efforts ont été accomplis pour réduire le nombre de questions, tout en maintenant un maximum de cohérence avec la précédente édition.

L'enquête a couvert les six thèmes suivants :

1. Supervision et gestion des TIC (30 questions) ;
2. Infrastructures, services, applications et formation (31 questions) ;
3. Systèmes et standards de création des informations et des documents parlementaires (12 questions) ;
4. Services de bibliothèque et de recherche (23 questions) ;
5. Sites web parlementaires (22 questions) ;
6. Communication entre citoyens et parlements (21 questions).

Les 139 questions ont été conçues de manière à ce que l'on puisse y répondre aussi facilement et aussi rapidement que possible. L'enquête a reposé essentiellement sur le format de réponse «oui/non ». Les thèmes demandant plus de détails ont été traités par le biais de listes d'items à cocher. Quelques questions étaient ouvertes. A la fin de chaque section, les répondants avaient la possibilité d'ajouter une précision ou un commentaire à toutes les questions, et de faire partager les enseignements tirés ou les bonnes pratiques susceptibles d'intéresser d'autres parlements.

Le questionnaire a été envoyé à 264 chambres de parlements monocaméraux et bicaméraux de 188 pays, ainsi qu'à deux parlements régionaux. 134 réponses ont été reçues, marquant une augmentation sensible par rapport aux 105 reçues en 2007. La liste des chambres et des parlements ayant répondu à l'enquête est fournie dans les pages qui suivent, dans l'Encadré A.1. Il s'agit des entités législatives nationales de 109 pays, et de deux entités régionales, une en Europe et une autre en Afrique (cf. Figure A.1).

60 réponses (45%) ont été reçues en provenance de parlements monocaméraux, 74 (55%) de parlements bicaméraux, et deux de parlements régionaux. Parmi les 134 réponses sur lesquelles se basent les analyses présentées dans le texte et les graphiques du présent Rapport, douze parlements bicaméraux ont répondu au questionnaire en tant qu'entités uniques, du fait de leur structure administrative et organisationnelle. Les résultats de l'enquête englobent par conséquent un ensemble de 146 chambres.

Parmi ces chambres, ainsi que le montre la Figure A.2, 13 ont moins de 50 sièges, 35 en ont entre 50 et 99, 45 entre 100 et 199, 21 entre 200 et 299, 13 entre 300 et 399, et 15 plus de 400. Prises dans leur ensemble, ces entités législatives nationales représentent 27 249 parlementaires, soit 61% du nombre total (44 788) de parlementaires dans le monde (cf. Figure A.3).

3 Cf. Annexe 4.

4 Union interparlementaire, *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, [Genève]: Union interparlementaire, 2009 [http://www.ictparliament.org/resources/guidelines_fr.pdf].

Pour permettre les comparaisons de données entre les deux enquêtes, les questions utilisées en 2009 ont employé, lorsque cela était possible, un langage identique ou similaire à celles posées en 2007. La comparaison des résultats des deux enquêtes sur des questions identiques ou similaires fournit des indications générales de tendance sur la période de deux ans qui s'est écoulée.

Toutefois, en raison des différences de composition du groupe des 134 répondants de 2009 et des 105 répondants de 2007, il n'est pas possible, d'un point de vue statistique, d'utiliser ces résultats pour déterminer des changements spécifiques dans le domaine des TIC susceptibles de s'être produits au cours de ces deux années. Pour pouvoir évaluer les changements de manière plus précise et fournir une base de comparaison valide des résultats des deux enquêtes, il a été nécessaire d'identifier un sous-groupe de parlements ayant répondu aux deux enquêtes. Ce groupe, formé de 87 chambres, est désigné dans le présent Rapport sous la référence « Groupe de comparaison 2009:2007 ». Les résultats émanant de ce groupe pour chacune des deux années sont présentés pour confirmer, le cas échéant, les changements survenus dans le domaine des TIC au cours de la période. Le nombre de parlements figurant dans le « Groupe de comparaison 2009:2007 » peut varier dans certains cas, par exemple lorsqu'une question n'était posée qu'à ceux qui avaient répondu par l'affirmative à une question précédente.

Figure A.1 : Pays dont le parlement ou la(les) chambre(s) ont participé à l'enquête



Figure A.2 : Nombre de sièges des chambres qui ont répondu / n'ont pas répondu à l'enquête

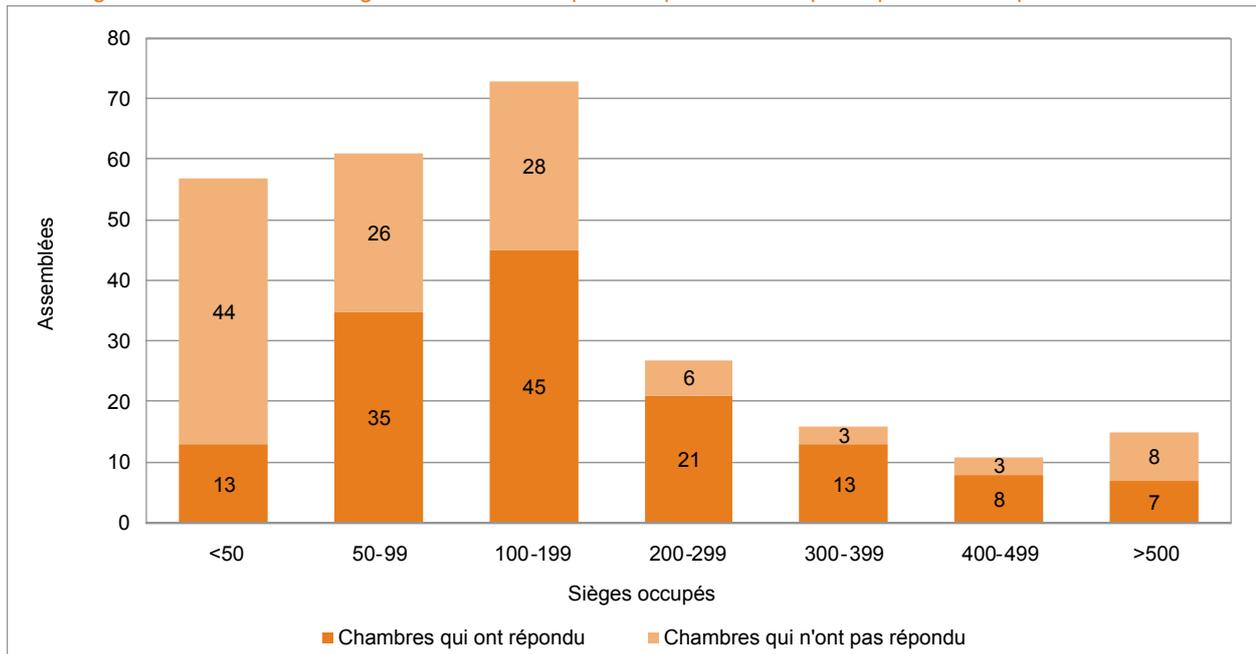
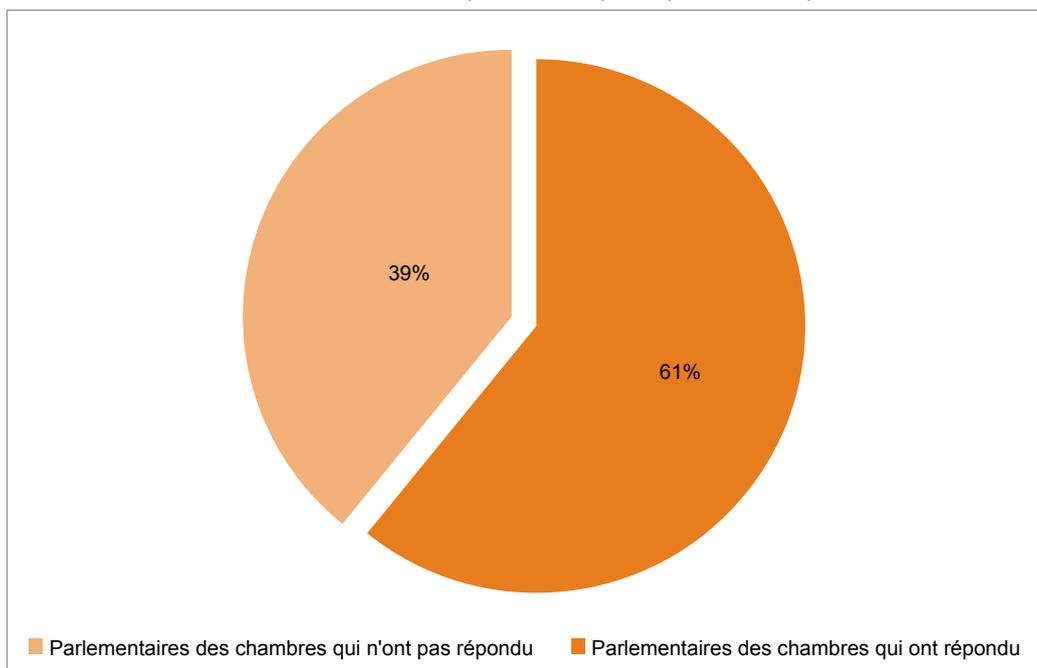


Figure A.3 : Pourcentage du total mondial de parlementaires dont les chambres ont répondu/n'ont pas répondu à l'enquête



Encadré A.1 : Parlements et chambres ayant participé à l'enquête

NATIONAL	
1. Assemblée nationale de l'Afghanistan*	70. Parlement du Lesotho*
2. Parlement d'Afrique du Sud*	71. Parlement de Lettonie
3. Parlement d'Albanie	72. Assemblée nationale du Liban
4. Assemblée populaire nationale d'Algérie	73. Sénat du Libéria
5. Conseil de la Nation d'Algérie	74. Diète du Liechtenstein
6. Bundestag d'Allemagne	75. Parlement de Lituanie
7. Conseil Fédéral d'Allemagne	76. Chambre des députés du Luxembourg
8. Conseil général d'Andorre	77. Parlement de Malaisie*
9. Assemblée nationale d'Angola	78. Assemblée nationale du Malawi
10. Conseil consultatif d'Arabie Saoudite	79. Chambre des représentants du Maroc
11. Chambre des députés d'Argentine	80. Assemblée nationale de Maurice
12. Sénat d'Argentine	81. Chambre des députés du Mexique
13. Assemblée nationale d'Arménie	82. Grand Khoural d'Etat de Mongolie
14. Chambre des représentants d'Australie	83. Parlement du Monténégro
15. Sénat d'Australie	84. Assemblée de la République du Mozambique
16. Parlement d'Autriche *	85. Parlement de Namibie*
17. Chambre des représentants du Bélarus	86. Assemblée nationale du Nicaragua
18. Conseil de la république du Bélarus	87. Assemblée nationale du Niger
19. Chambre des représentants de Belgique	88. Assemblée nationale du Nigeria*
20. Sénat de Belgique	89. Parlement de Norvège
21. Conseil national du Bhoutan	90. Chambre des représentants de Nouvelle-Zélande
22. Parlement de Bosnie-Herzégovine*	91. Conseil de l'Oman
23. Assemblée nationale du Botswana	92. Parlement de l'Ouganda
24. Chambre des députés du Brésil	93. Sénat du Pakistan
25. Sénat fédéral du Brésil	94. Assemblée nationale du Panama
26. Assemblée nationale du Burkina Faso	95. Chambre des représentants des Pays-Bas
27. Assemblée nationale du Cambodge	96. Sénat des Pays-Bas
28. Sénat du Cambodge	97. Chambre des représentants des Philippines
29. Assemblée nationale du Cameroun	98. Sénat des Philippines
30. Chambre des communes du Canada	99. Sejm de Pologne
31. Sénat du Canada	100. Assemblée de la République du Portugal
32. Chambre des députés du Chili	101. Assemblée nationale de la République de Corée
33. Sénat du Chili	102. Assemblée nationale de la République démocratique du Congo
34. Assemblée nationale du Congo	103. Assemblée nationale de la République démocratique populaire lao
35. Sénat du Congo	104. Chambre des députés de la République dominicaine
36. Assemblée législative du Costa Rica	105. Chambre des députés de la République tchèque
37. Assemblée nationale de Côte d'Ivoire	106. Sénat de la République tchèque
38. Parlement de Croatie	107. Assemblée Nationale de la République Unie de Tanzanie
39. Chambre des représentants de Chypre	108. Chambre des députés de Roumanie
40. Parlement du Danemark	109. Sénat de Roumanie
41. Assemblée nationale du Djibouti	110. Parlement du Royaume-Uni*
42. Assemblée du peuple d'Egypte	111. Parlement du Rwanda*
43. Assemblée Législative de l'El Salvador	112. Assemblée nationale du Sénégal
44. Assemblée nationale de l'Equateur	113. Assemblée nationale de Serbie
45. Congrès des Députés d'Espagne	114. Parlement du Singapour
46. Sénat d'Espagne	115. Conseil national de Slovaquie
47. Parlement d'Estonie	116. Assemblée nationale de Slovénie
48. Chambre des représentants des Etats-Unis d'Amérique	117. Assemblée nationale du Soudan
49. Chambre de la Fédération d'Ethiopie	118. Parlement du Sri Lanka
50. Assemblée de L'ex-République yougoslave de Macédoine	119. Parlement de Suède
51. Parlement de Finlande	120. Assemblée fédérale de Suisse*
52. Assemblée nationale de France	121. Assemblée nationale du Tchad
53. Sénat de France	122. Chambre des représentants de Thaïlande
54. Assemblée nationale du Gabon	123. Sénat de Thaïlande
55. Parlement de Géorgie	124. Parlement National du Timor-Leste
56. Parlement du Ghana	125. Chambre des députés de Tunisie
57. Parlement hellénique de Grèce	126. Chambre des conseillers de Tunisie
58. Congrès de la République du Guatemala	127. Grande Assemblée nationale de Turquie
59. Assemblée nationale de Hongrie	128. Parlement d'Ukraine
60. Parlement d'Islande	129. Chambre des représentants de l'Uruguay
61. Conseil des représentants de l'Iraq	130. Sénat de l'Uruguay
62. Parlement d'Israël	131. Assemblée nationale de Zambie
63. Chambre des députés d'Italie	132. Parlement du Zimbabwe*
64. Sénat d'Italie	
65. Chambre des représentants du Japon	
66. Chambre des conseillers du Japon	
67. Chambre des représentants de Jordanie	
68. Sénat de Jordanie	
69. Assemblée nationale du Kenya	
	RÉGIONAL
	133. Parlement européen
	134. Parlement panafricain

* = assemblées de systèmes bicaméraux ayant répondu en tant qu'entité unique, du fait de leur structure organisationnelle

En plus des conclusions globales, une analyse des données a également été réalisée, lorsque cela s'avérait instructif, en fonction des niveaux de revenu des pays. Le classement des économies est basé sur les pratiques de la Banque Mondiale⁵, et inclut les catégories suivantes : faible revenu (20 répondants), revenu moyen inférieur (33 répondants), revenu moyen supérieur (33 répondants), et revenu élevé (46 répondants). Le Parlement européen et le Parlement panafricain n'ont pas été inclus dans les analyses selon les niveaux de revenu.

De plus, lorsqu'un nombre suffisant de chambres et de parlements ayant répondu à l'enquête permettait une représentation géographique, des analyses supplémentaires ont été menées pour enrichir les conclusions globales. Pour les besoins du présent Rapport, des regroupements géographiques pertinents ont été possibles pour les zones de l'Union européenne (33 répondants, y compris le Parlement européen), l'Afrique (37 répondants, y compris le Parlement panafricain) et l'Amérique latine (15 répondants)⁶.

STRUCTURE DU DOCUMENT

Le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* est organisé en trois parties et dix chapitres. La première partie est consacrée aux défis que la Société de l'information pose aux parlements, et met en évidence deux questions essentielles – la communication avec les citoyens et l'exigence de transparence. La deuxième partie décrit la situation des TIC au parlement en 2010, et inclut l'élaboration de niveaux en termes d'e-Parlement. La troisième partie se concentre sur des questions de développement, en s'intéressant à la coopération interparlementaire et aux mécanismes de collaboration ; elle offre un cadre permettant de coordonner les efforts de la communauté internationale. Le chapitre final contient les principales conclusions et recommandations du Rapport. Les résultats de la plupart des questions de l'enquête (mais pas de toutes) sont inclus dans les chapitres correspondants.

Dans tout le texte du présent Rapport, les termes « parlement », « chambre », « législature » ou « répondants » ont été utilisés de manière interchangeable, pour indiquer les institutions ayant répondu à l'enquête. Les sources de chaque figure représentant les conclusions de l'enquête ont été identifiées et rendues facilement visibles, afin d'aider le lecteur à se référer aux questions de l'enquête mondiale sur les TIC dans les parlements, figurant en annexe.

5 Cf. Annexe 3.

6 Cf. Annexe 2.

PREMIERE PARTIE

LES PARLEMENTS, LES CITOYENS ET LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Chapitre 1

L'impact continu des TIC sur le monde des parlements

TENDANCES EN MATIÈRE DE TIC ET SOCIÉTÉ

Le développement de l'ordinateur personnel, l'invention de l'Internet, l'expansion du World Wide Web et la croissance des communications mobiles sont en train de redessiner la société actuelle. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues un facteur clé de progrès économique et social et causent des changements qui surviennent à un rythme sans précédent et ont un impact profond à l'échelle mondiale.

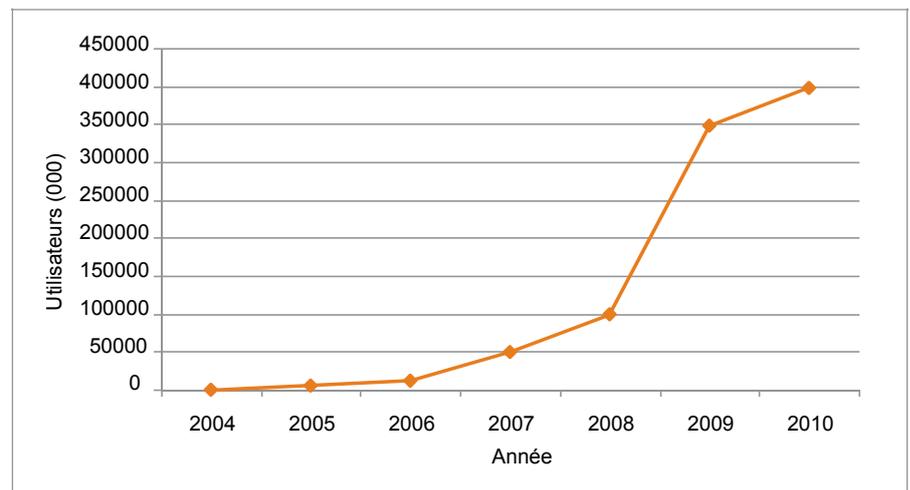
La large diffusion des TIC n'a pas seulement révolutionné la manière dont la production, l'accès au marché et la distribution des biens et des services sont organisés, mais elle a également modifié de manière significative les modèles d'entreprise et les rapports que les entreprises entretiennent avec les consommateurs. L'utilisation d'outils basés sur le web a donné lieu à de nouvelles modalités de communication, qui ont contraint les médias traditionnels – télévision, radio et presse écrite – à développer des nouvelles stratégies et des scénarios alternatifs de communication de masse pour le futur. Dans des secteurs comme le commerce, l'éducation, la santé, la banque et l'agriculture, les développements de la technologie ont transformé la manière dont les utilisateurs, les consommateurs, les producteurs et les clients se connectent les uns aux autres. Les TIC ont également permis aux gens d'acquérir et d'échanger l'information dans des formats de plus en plus variés, et de collaborer les uns avec les autres au-delà de leurs frontières nationales.

Pour des millions de « natifs du numérique », l'utilisation quotidienne de médias sociaux et autres technologies de communication basées sur Internet est un aspect essentiel et naturel de la vie. Ils les utilisent pour rester connectés les uns aux autres, obtenir des nouvelles et des informations et générer du contenu et de la connaissance.

Les statistiques montrent que l'utilisation de ces technologies a augmenté de manière spectaculaire. En six ans, le nombre d'utilisateurs actifs de Facebook a atteint 400 millions, passant de 100 à 350 millions entre 2008 et 2009 seulement (cf. Figure 1.1). Sept sites figurant parmi les 20 les plus fréquentés par les internautes appartiennent à la catégorie des sites web sociaux (cf. Figure 1.2).

Dans ce nouvel environnement, la diffusion de la connexion à Internet et les technologies

Figure 1.1 : Croissance du nombre d'utilisateurs de Facebook de 2004 à 2010



(Source : Facebook.com)

mobiles deviennent essentiels aux activités économiques et sociales ainsi que les principaux instruments de communication et d'interconnexion. En 2008, les abonnements aux services des opérateurs mobiles ont dépassé la barre des 4 milliards, et sont actuellement estimés à 4,6 milliards. En 2009, les internautes ont été estimés à 1.7 milliards (cf. Figure 1.3).

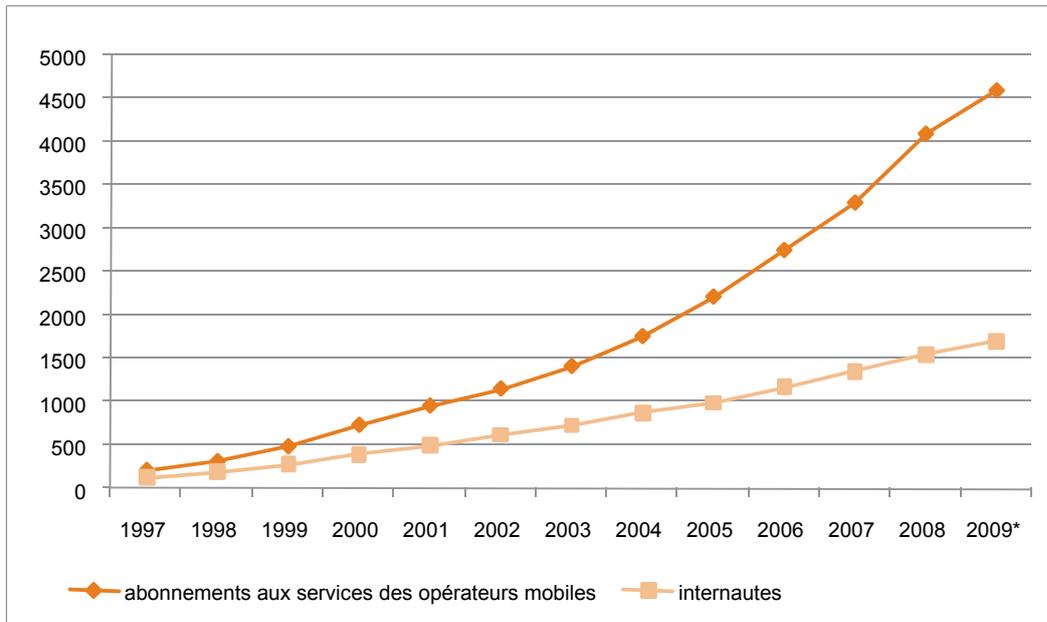
La technologie mobile connaît une croissance rapide, en particulier dans les pays en voie de développement. Ainsi que l'a récemment affirmé le Secrétaire général de l'Union internationale des télécommunications (UIT) : « Il est très vraisemblable que la télé-densité globale de la téléphonie mobile dépassera les 100% dans la prochaine décennie, et probablement plus tôt »¹. La capacité des réseaux Internet à haut débit continue d'augmenter, bien que ce soit à un rythme plus lent. A mesure que ces tendances et les technologies convergent, elles fournissent les moyens de presque réaliser l'accès universel.

Figure 1.2 : Sites web sociaux figurant dans le classement des 20 sites les plus fréquentés

#2	Facebook
#4	YouTube
#6	Wikipedia
#7	Blogger
#12	Twitter
#17	Wordpress
#18	Myspace

(Source : Alexa.com, 8 mars 2010)

Figure 1.3 : Croissance des abonnements de téléphonie mobile et des internautes 1997-2009 (en millions)



(Source : ITU World Telecommunication/ICT Indicators database. * Estimation)

IMPLICATIONS POUR LA GOUVERNANCE

Cette croissance dynamique et l'évolution continue de la Société de l'information ont d'importantes conséquences sur les institutions de gouvernance publique, les responsables politiques et les représentants des gouvernements, les organisations de la société civile et les citoyens ordinaires, tant dans les pays développés que dans ceux en voie de développement.

1 "Mobile Marvels. A Special Report on Telecoms in Emerging Markets", *The Economist*, 24 September 2009, pp. 1-19.

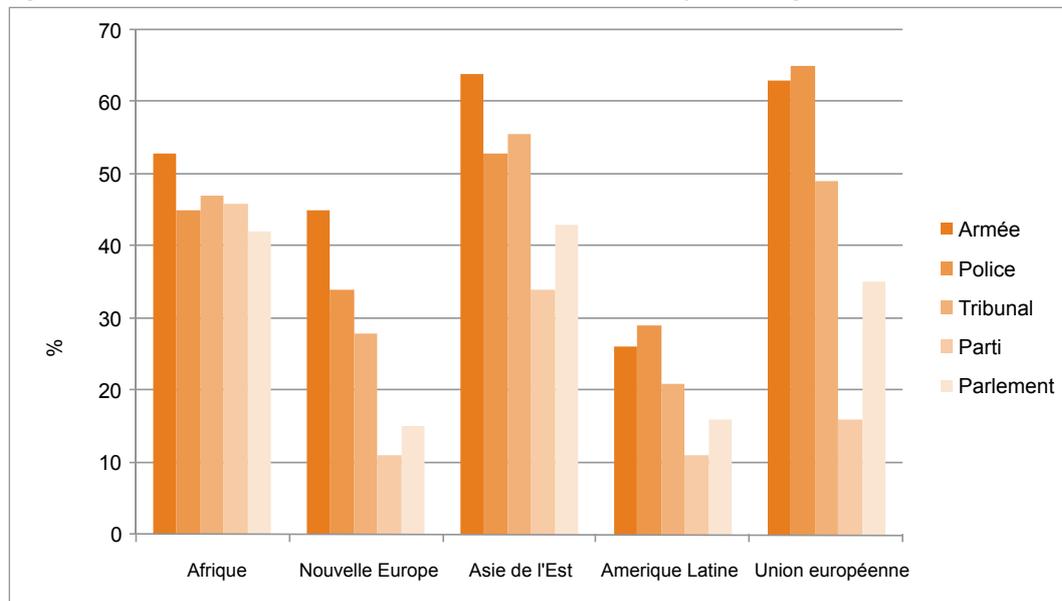
De l'avènement de la presse imprimée à l'invention de la radio et de la télévision, les innovations technologiques ont fréquemment influencé la manière dont les institutions politiques exercent leur rôle dans la société, interagissent et communiquent avec les citoyens. De nos jours ces mêmes institutions politiques font face à une nouvelle vague de changement technologique qui, une fois de plus, modifie l'environnement économique, social et politique, le processus de gouvernement et la manière dont s'effectue le dialogue entre les entités gouvernementales et le public.

L'émergence d'un nouveau type de sphère publique – basée sur Internet et sur de nouvelles formes de connectivité sociale – conduit à un élargissement de l'arène démocratique et à un potentiel renouveau de la relation entre la politique et les citoyens. Les nouvelles technologies et l'utilisation des réseaux ont fourni des outils permettant une participation accrue du public dans la vie politique. Les citoyens ont plus de possibilités de s'informer, ils souhaitent davantage se faire entendre et ont la possibilité de s'organiser en groupes et en mouvements sociaux.

Remarquablement, les opportunités croissantes de participation au processus politique ont coïncidé avec une baisse de confiance vis-à-vis des institutions politiques et une désaffection croissante des citoyens par rapport à la politique.

Comme l'Union interparlementaire l'a mis en évidence en 2006 (cf. Figure 1.4), les parlements, en tant qu'institutions, ne bénéficient pas d'une très haute estime du public, bien qu'il y ait des différences régionales significatives².

Figure 1.4 : Confiance accordée aux institutions nationales : moyennes régionales



Un sondage d'opinion mondial, commandité par l'Union interparlementaire en septembre 2009³, a confirmé que la démocratie était largement plébiscitée, mais elle a également montré que les citoyens du monde avaient de sérieuses préoccupations concernant la manière dont fonctionnait la vie politique dans leur pays. « Il existe un fossé entre, d'une part, les aspirations du public en faveur d'une gouvernance démocratique et d'un débat public vigoureux et, d'autre part, la perception largement répandue selon laquelle la vie politique est un espace clos, dans lequel peu de place est laissée à la dissidence et à une prise en considération réelle d'options politiques alternatives⁴ ».

² Pour une analyse complète des données présentées dans le tableau, voir Inter-Parliamentary Union, *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: A Guide to Good Practice*, Geneva: Inter-Parliamentary Union, 2006, p. 110.

³ WorldPublicOpinion.Org, *World Public Opinion on Political Tolerance: A Study of 24 Nations*, Washington, D.C.: WorldPublicOpinion.Org, 2009 [http://www.ipu.org/idd-e/report09.pdf].

⁴ Anders B. Johnsson, Secrétaire général de l'Union interparlementaire, Discours d'ouverture, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington D.C. [http://www.ictparliament.org].

En outre, Manuel Castells, spécialiste reconnu des communications et de la Société de l'information, a fait observer que la baisse de confiance vis-à-vis de la politique ne se traduisait pas nécessairement en déclin de la participation politique, ou en un abaissement du niveau d'engagement civique. Les données sur la participation relatives aux trois dernières élections aux Etats-Unis d'Amérique montrent, par exemple, que l'engagement politique dans le pays est en augmentation. Dans les pays en voie de développement, les citoyens qui ont le moins confiance dans la politique sont aussi ceux qui sont le plus engagés dans la vie civique. Selon Castells, « c'est précisément cette distance de plus en plus grande entre la confiance vis-à-vis des institutions politiques et le désir d'action politique qui constitue la crise de la démocratie⁵ ».

Lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, le Vice Président de la Chambre des députés d'Italie s'est demandé si la foi dans la démocratie et le processus démocratique était en péril, au moment même où la démocratie devient justement plus ouverte et accessible⁶. Une préoccupation similaire a été exprimée par un membre du Parlement suédois :

« La Suède utilise largement Internet. La plupart des citoyens sont connectés, et les agences gouvernementales utilisent le web comme outil pour fournir des services aux citoyens. Selon les Nations Unies, la Suède est très bien classée en matière d'e-gouvernement. Et pourtant, le niveau de participation électronique est bas. Une étude du World Internet Institute a indiqué que seulement 14% des citoyens pensent être en mesure d'influencer les responsables politiques par le biais d'Internet, et seulement 7% croient qu'Internet pourrait donner aux gens plus de pouvoir politique. Comment pouvons-nous améliorer la situation, de manière à ce que davantage de gens croient qu'ils peuvent utiliser l'e-démocratie et l'e-gouvernement pour avoir un impact ? Nos parlementaires utilisent Twitter, blogs et Facebook, mais les gens continuent à ne pas faire confiance à la technologie. Est-ce qu'ils ne font pas confiance à la technologie, ou aux responsables politiques ? »⁷

Les spécialistes et les chercheurs élargissent actuellement le cadre de leurs investigations, et proposent des analyses variées concernant la confiance à l'égard de la politique, la légitimité des institutions et le changement de relations entre la politique et les médias. Cependant, un consensus a émergé quant aux opportunités que la technologie fournit pour relever la qualité de la gouvernance démocratique ainsi que surmonter certains défis auxquels doivent faire face de nombreuses institutions gouvernementales. La question porte notamment sur la meilleure manière d'utiliser ces instruments pour ouvrir de nouvelles perspectives de participation et d'engagement civique en vue d'établir la confiance et la légitimité.

GOUVERNER EN PÉRIODE DE MUTATIONS TECHNOLOGIQUES

Au cours des dernières décennies, de nombreux organes exécutifs et législatifs dans le monde ont adopté ou commencé à adopter les TIC pour pouvoir être plus transparents, plus responsables, et plus efficaces. Ils ont investi des ressources significatives pour moderniser leur fonctionnement, et pour mettre en œuvre de nouvelles approches basées sur la technologie dans l'exercice des fonctions gouvernementales traditionnelles.

Depuis leur introduction, les services d'e-gouvernement ont continué de s'améliorer, et pour bon nombre d'entre eux, leur attrait et la satisfaction qu'ils procurent n'ont rien à envier à ce que propose le secteur privé⁸. Plusieurs enquêtes ont établi le fait que le volume de l'information et l'étendue des services en ligne fournis par les institutions politiques augmentent à l'échelle

5 Castells, Manuel, *Communication Power*, Oxford: Oxford University Press, 2009, p. 295.

6 Maurizio Lupi, Vice Président de la Chambre des députés d'Italie, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

7 Eliza Roszkowska Öberg, Membre du Parlement de Suède, Intervention lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

8 Foreseeresults.com, "E-Government Satisfaction Index", *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*, Q4/26 January 2010.

mondiale. En 2008, Darrel West a indiqué que 96% des sites web gouvernementaux proposaient des publications accessibles aux citoyens, et 75% des banques de données⁹. Ces pourcentages sont supérieurs à ceux de 2001, où ils étaient respectivement de 75% et de 41%. A partir de 2008, des services utilisables intégralement en ligne par les citoyens étaient disponibles sur 50% des sites web nationaux, en augmentation sensible par rapport aux 28% de l'année précédente et aux 8% seulement de 2001.

Dans leur Enquête 2008 sur l'e-gouvernement, les Nations Unies ont fait état d'une progression similaire. « La moyenne mondiale de l'indice global d'e-gouvernement continue d'augmenter, car davantage de pays investissent des ressources pour développer des sites web informatifs. La plupart des pays proposent une information électronique sur les politiques et les lois, ainsi qu'une section dédiée aux archives sur leurs portails / sites web »¹⁰. L'Enquête a établi que 98% des 192 gouvernements examinés avaient un site web institutionnel. Elle a aussi montré que la majorité des pays sur lesquels a porté l'enquête commençait à entrer dans une phase plus avancée en matière d'e-gouvernement, et ajoutait davantage de services et d'applications électroniques pour répondre aux besoins de leurs citoyens.

Ces conclusions concernant l'e-gouvernement reflètent celles relatives à l'e-Parlement. En 2007, 95% des parlements ayant répondu à la première enquête lancée par le Centre mondial pour les TIC au Parlement¹¹ ont indiqué disposer de sites web comportant des documents et des activités parlementaires disponibles pour le public. Les résultats de l'enquête 2009 ont placé ce chiffre à 97% et suggèrent que plusieurs parlements ont réalisé des progrès considérables en accédant à des niveaux élevés d'ouverture et de transparence qui peuvent mener à une plus grande responsabilité vis-à-vis du public.

Des études et des rapports portant sur des pays spécifiques fournissent un aperçu supplémentaire sur la manière dont les TIC influencent la relation entre les citoyens et les institutions qui les gouvernent. Un exemple est donné par une étude de l'OCDE de 2009, qui a décrit les progrès substantiels réalisés par le Portugal dans la transformation de son secteur public et de ses prestations de service, au bénéfice des citoyens et des entreprises.

« Par un usage ciblé de l'e-gouvernement, le Portugal parvient à rendre plus facile la vie quotidienne des citoyens et des entreprises, grâce à une simplification administrative accompagnée d'un nombre croissant de services accessibles en ligne, cohérents et intégrés. Pour rendre le secteur public plus simple et plus réactif vis-à-vis des exigences des citoyens et des entreprises, un engagement politique fort est nécessaire, ainsi qu'une détermination à réaliser les objectifs de simplification administrative et d'e-gouvernement. Parmi les réussites, (...), le délai nécessaire à l'enregistrement d'une société (...) a été réduit, passant de 54 jours à moins de 48 minutes. »¹²

Un exemple d'encouragement de l'engagement citoyen dans le processus d'élaboration des politiques a été identifié dans la législation d'Estonie.

« Ces dernières années, une approche systématique a été adoptée par le gouvernement central pour encourager la participation du public dans le cadre de l'élaboration des politiques. Cette participation est naturellement liée au développement de la société civile, qui exprime avec force les idéaux de la démocratie participative. Un fondement important pour la démocratie électronique a été apporté par la

9 West, Darrell M., *Improving Technology Utilization in Electronic Government Around the World*, 2008, Governance Studies at Brookings, 2008.

10 United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management, *UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*, New York: United Nations, 2008, p.19 [http://www.unpan.org].

11 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 [http://www.ictparliament.org].

12 Organisation for Economic Co-operation and Development, *Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal: Administrative Simplification and e-Government*, Paris: OECD Publishing, 2009.

Loi sur l'information publique, début 2001. La loi a obligé toutes les institutions publiques à créer des sites web, et à fournir en ligne un contenu approfondi et d'intérêt public, notamment les ébauches de documents concernant les politiques et les actes législatifs. Le fait de fournir des informations sur les activités des institutions publiques est un préalable important pour rendre le gouvernement transparent et responsable.

Plusieurs processus importants pour le développement démocratique ont découlé du Concept de Développement de la Société Civile Estonienne, approuvé par le parlement en 2002. Il s'agit d'un document stratégique, qui définit les rôles, mécanismes et priorités mutuellement complémentaires de l'administration publique et de l'initiative civique. En 2005, un Code de Bonne Pratique concernant la participation a été développé par des représentants du secteur public et d'organisations de la société civile, qui élabore les principes clés sous-tendant la participation active et significative des organisations de la société civile et du public au sens large. Le Code suggère des principes devant être incorporés dans le processus de programmation politique.»¹³

En dépit des résultats positifs auxquels ces études et ces rapports nationaux font référence, les progrès ont été inégaux, même parmi les pays à revenu élevé ayant obtenu de bons résultats dans le cadre de plusieurs de leurs initiatives d'e-gouvernement. West¹⁴ affirme que plusieurs facteurs, parmi lesquels figurent les dispositifs institutionnels, l'insuffisance du budget, les conflits collectifs, les normes culturelles et les modèles dominants de comportement social et politique, peuvent restreindre ou entraver les actions du gouvernement, ce qui, à son tour, limite le potentiel de transformation d'Internet et amoindrit la capacité qu'a la technologie de donner du pouvoir aux citoyens. Il met l'accent sur la nécessité pour les sites web gouvernementaux de mieux utiliser la technologie disponible et traiter les problèmes d'accès et de démocratie de proximité.

Une situation similaire est dépeinte dans l'une des principales conclusions du *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*. Bien que certains parlements étaient clairement innovants dans leur utilisation des TIC, y compris en ce qui concerne la connection avec l'électorat, dans la majorité d'entre eux un fossé existait entre ce qui était possible en matière de TIC, et ce qui avait été accompli. Leur utilisation des TIC était au mieux décrite comme « inégale ».

RÉPONDRE À LA PRESSION DES CITOYENS POUR DAVANTAGE D'ENGAGEMENT DANS LA VIE CIVIQUE

Les avancées réalisées par certains gouvernements et certains parlements dans l'utilisation des TIC, l'expansion de la connectivité fixe et mobile, l'apparition de nouveaux appareils, ainsi que l'activisme à travers les réseaux sociaux, ont aujourd'hui renforcé les attentes de nombreux citoyens en terme de participation.

La mesure dans laquelle ces attentes seront satisfaites variera selon les pays et dépendra essentiellement de facteurs non techniques, comme en particulier la vision, les politiques générales, le leadership, l'engagement politique et la culture civique de la communauté. D'autres conditions, telles que le climat économique ou l'adoption de cadres politiques et réglementaires appropriés, auront également une influence substantielle.

Les avancées informatiques seules ne suffiront pas à transformer la qualité de la vie politique d'une société. De nombreux pays ont démontré que l'amélioration des services et une plus grande ouverture des institutions peuvent résulter d'un déploiement efficace de la technologie. Mais établir un dialogue et un processus de gouvernance plus inclusifs exige une combinaison, d'une part

13 Hinsberg, Hille, "My better Estonia", in U.S. General Services Administration, Office of Citizen Services and Communications, Centre for Intergovernmental Solutions, *Engaging Citizens in Government - Intergovernmental Solutions Newsletter*, Issue 25, Fall 2009, pp. 20-21.

14 West, D.M., op cit. p. 2.

de politiques publiques et lois qui promeuvent une Société de l'information plus équitable et axée sur l'être humain, et d'autre part d'un usage des outils informatiques comme moyens d'impliquer les citoyens dans les processus de politique générale.

Certains pays ont déjà avancé dans l'élaboration de politiques spécifiques garantissant davantage d'opportunités d'engagement citoyen et davantage d'ouverture, de transparence et de responsabilité. L'exécutif a été à l'origine de certains de ces efforts, à travers des programmes d'e-gouvernement ; d'autres efforts ont été initiés par les législatures au cours de leur évolution vers l'e-Parlement.

Parmi les dix pays les mieux classés selon l'enquête la plus récente menée par les Nations Unies sur l'e-gouvernement¹⁵, les approches politiques annoncées au Royaume-Uni et en Espagne illustrent bien les différentes manières qu'ont les gouvernements d'améliorer leurs programmes d'e-gouvernement.

Un plan pluriannuel décrit récemment par le Premier Ministre du Royaume-Uni prévoit des actions dans plusieurs directions. Dans la présentation qu'il a faite de son initiative, le Premier Ministre a mis l'accent sur le fait que « les gens ont des attentes et des aspirations croissantes. Ils veulent avoir davantage leur mot à dire et que le secteur public soit plus responsable, avec des services non seulement universels, mais également personnalisés, et de la meilleure qualité qui soit. »

Le Premier Ministre a également insisté sur plusieurs questions clés d'e-gouvernement et de participation électronique, et sur le rôle crucial que peut jouer l'information pour réaliser la prochaine transformation des services :

« L'information est essentielle. Un citoyen informé est un citoyen puissant. Nous ferons en sorte que les gens puissent avoir accès à l'information dont ils ont besoin pour engager le dialogue avec les professionnels du service public ; de cette manière, nous réduirons les lourdeurs administratives. Cela conduira à des améliorations dans les services publics, rendus plus personnalisés et plus économiques, tout en renforçant en même temps le débat démocratique et en donnant aux travailleurs en première ligne et aux organisations de volontariat la liberté d'innover et de répondre à de nouvelles exigences d'une nouvelle façon. Nous sommes déterminés à figurer parmi les premiers gouvernements dans le monde à ouvrir l'information publique de telle manière qu'elle soit beaucoup plus accessible au public. »

Enfin, le Premier Ministre a évoqué les plans pour réduire la fracture numérique.

« Mais pour réaliser nos ambitions concernant cette troisième génération de services publics, nous devons faire en sorte que personne en Grande-Bretagne ne soit laissée en dehors de la révolution des communications. Nous agissons donc pour que chacun puisse utiliser toutes les infrastructures qui seront disponibles. A travers notre programme pour une Grande-Bretagne numérique, la bande large sera étendue à chaque maison, de manière à pouvoir créer des services véritablement interactifs. L'Angleterre compte désormais 6.000 lieux publics pourvus de l'accès à Internet, y compris toutes les bibliothèques dans lesquelles sont installés plus de 30.000 terminaux, de nombreux centres communautaires d'éducation et pour adultes, et même quelques pubs. Je peux annoncer aujourd'hui que nous allons investir 30 millions de livres supplémentaires à travers UK Online, soutenu par le groupe de travail pour l'inclusion numérique, pour qu'au moins un million de personnes supplémentaires aient accès à Internet d'ici 2012. »¹⁶

Des directives récentes du gouvernement d'Espagne fournissent un autre exemple de la manière dont certains pays prennent actuellement des mesures spécifiques pour garantir l'accès aux services d'e-gouvernement. En 2009, le Conseil des Ministres espagnol a approuvé un décret royal

15 United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management, *UN e-Government Survey 2010: Leveraging e-Government at a Time of Financial and Economic Crisis*, New York: United Nations, 2010 [<http://www.unpan.org>].

16 Gordon Brown, Prime Minister of the United Kingdom, *Speech on Smarter Government*, London, 7 December 2009 [<http://www.number10.gov.uk>].

dont l'objectif était de mettre en œuvre partiellement la Loi sur l'Accès électronique des Citoyens aux Services Publics de 2007. Le décret en question (Real Decreto 1671/2009) a été publié à la Gazette Officielle le 18 novembre 2009. Le communiqué de presse décrivant ce nouvel effort a résumé les nouvelles réglementations de la manière suivante :

« La Loi sur l'accès électronique des citoyens aux services publics (également connue sous l'appellation « Loi sur l'e-Administration ») cherche à exploiter au mieux les technologies de l'information et de la communication (TIC), dans le but de rapprocher les citoyens de l'administration publique, tout en améliorant la transparence et l'efficacité des procédures administratives correspondantes, de manière à permettre l'accès électronique des citoyens à la plupart des services publics via Internet.

La même loi reconnaît officiellement le droit des citoyens de communiquer par voie électronique avec les administrations publiques, c'est-à-dire de régler leurs affaires administratives par des moyens électroniques, 24 heures sur 24.

Les entités étatiques concernées sont obligées de faciliter une telle exigence par différents canaux, tels que l'Internet, la télévision, ou d'autres technologies. Ce nouveau droit doit être respecté par l'Administration publique dans son ensemble à partir du 31 décembre 2009. De plus, cette loi stipule qu'un dossier géré par voie électronique sera tout aussi valide que s'il l'était par voie traditionnelle. »¹⁷

Parmi les objectifs communs exprimés dans les politiques de ces organes exécutifs figurent : un accès plus large à l'information ; davantage d'opportunités pour l'engagement des citoyens ; la réduction de la fracture numérique.

Les parlements ont également accordé beaucoup d'importance à ces objectifs. Mais en raison de leur rôle constitutionnel de représentants principaux du peuple, la demande est encore plus forte – et le défi plus grand – de fournir aux citoyens des possibilités effectives de s'engager dans le processus de développement des politiques générales. Ainsi que l'a souligné la Présidente de la Chambre des représentants des Etats-Unis dans son discours d'ouverture à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, « ... la technologie fournit des opportunités pour discuter et s'engager ; elle renforce la responsabilité ; au bout du compte, elle rend les démocraties plus démocratiques. »¹⁸ Des exemples tirés de trois parlements illustrent l'engagement pris par des législatures dans différentes régions du monde vis-à-vis de ces objectifs.

Le Parlement de la République dominicaine a coordonné avec la branche exécutive la mise en œuvre d'un nouveau cadre légal qui promeut l'ouverture et la transparence, et accroît la participation citoyenne. Le succès de ce nouveau cadre est illustré par certains indicateurs clés, notamment : a) la croissance de la télé-densité, qui résulte dans le fait que presque 100% de la population dispose d'un appareil de télécommunications moderne ; b) la multiplication par trois des abonnés à Internet ; c) une hausse substantielle du nombre d'utilisateurs de la bande large (bien au-delà de 60%) ; d) un nombre de plus en plus élevé d'utilisateurs Internet mobiles. Collectivement, ces efforts ont aidé à réduire la fracture numérique dans le pays.

Dans son intervention lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, le Président de la Chambre des députés de la République dominicaine¹⁹ a souligné que dans son pays, l'accès à l'information est un droit fondamental, comme l'indique la récente Loi sur la Liberté de l'information. Une telle politique a guidé l'adoption d'un plan d'e-Parlement. Les piliers de ce plan incluent une efficacité et une productivité plus grandes, une meilleure qualité de la législation, une meilleure interaction entre le Parlement et les citoyens, et de meilleurs services aux électeurs. La

¹⁷ *Adoption of a decree for the implementation of the eGovernment Act* [<http://www.epractice.eu/en/news/299507>].

¹⁸ Nancy Pelosi, Présidente de la Chambre des représentants des Etats-Unis, Ouverture officielle de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org/>].

¹⁹ Julio César Valentín, Président de la Chambre des députés de la République dominicaine, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington D.C. [<http://www.ictparliament.org/>].

transparence est considérée comme une valeur cruciale et transversale reliant tous ces piliers, et le site web du parlement joue un rôle fondamental dans la réalisation de cet objectif.

Le Parlement considère également qu'avant d'exiger la transparence de la part des autres, il doit être lui-même transparent. Par conséquent, les documents tels que le budget du Parlement, les redevances payées, et les déclarations publiques des parlementaires sont désormais en ligne. Toutes les passations de marché du Parlement sont effectuées par le biais d'Internet, et tous les contrats sont en ligne. Tous les votes sont désormais validés à travers un système biométrique électronique, et sont enregistrés de manière électronique. La technologie permet au Parlement de répondre à 90% des demandes d'information des citoyens sous 24 heures.

Le Président de la Chambre des députés de la République dominicaine a également indiqué que les TIC ont aidé à améliorer la représentation et l'engagement citoyen. Les citoyens peuvent désormais prendre part aux discussions de politique générale via les TIC, et des études conduites par l'administration parlementaire ont montré une hausse de la satisfaction du public vis-à-vis de la législature.

La vision du Parlement de Suède (le Riksdagen)²⁰ est de rendre transparent le travail du parlement vis-à-vis du public et de créer des opportunités d'engagement dans le processus législatif et de meilleure compréhension de celui-ci. Les principes de liberté de l'information et d'expression sont fondamentaux à cette vision.

Le Riksdagen utilise tous les outils disponibles, y compris les technologies modernes, pour s'ouvrir au public. Il accorde une grande importance à la réalisation d'une Société de l'information pour tous, de manière à ce qu'il y ait pour tous les segments de la société dans leur diversité davantage d'opportunités de prendre part au processus législatif. Les TIC facilitent le travail interne de la législature, mais il est également fondamental que cela soit relié au concept de transparence, pour permettre au public de comprendre et de suivre le processus législatif.

Le Riksdagen s'est rapproché de l'électorat en menant des enquêtes régionales et en organisant des panels permettant aux citoyens de donner leur avis quant à la meilleure façon de communiquer avec l'institution.

Le Parlement d'Afrique du Sud²¹ a approuvé une stratégie quinquennale en matière de TIC – *De l'e-Parlement à l'e-Démocratie* – qui vise à approfondir et à renforcer la culture de participation et d'activisme populaires propre à la démocratie parlementaire. Pour la période 2009-2014, le Parlement a entrepris un certain nombre de projets à l'appui de cette stratégie, notamment la construction d'un site web interactif, l'édition de pages interactives selon le modèle Facebook, l'exploitation d'applications mobiles, des services multimédias, et une télévision en ligne. La stratégie met sensiblement l'accent sur la participation des parlementaires et des citoyens. Un premier rapport sur la stratégie a été présenté au Parlement, et certaines questions ont d'ores et déjà été abordées avec l'exécutif. Le Parlement investira également de plus en plus au cours des quatre prochaines années dans des systèmes permettant d'acquérir, de gérer et de partager l'information, de contrôler et d'évaluer la performance du gouvernement et de ses programmes, et d'élargir les opportunités d'engagement public. Cette vision inclut également davantage d'échanges et de coopération avec les autres parlements et réseaux parlementaires au niveau international.

Outre les initiatives menées par les organes législatifs, des évolutions notables se sont produites dans le secteur non commercial de différents pays. Comme Brandtzæg et Lüders l'ont noté :

20 Anders Forsberg, Secrétaire général du Parlement de Suède, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

21 Mninwa J. Mahlangu, Président du Conseil national des Provinces d'Afrique du Sud, et Mzi Mbangula, Directeur informatique, Assemblée nationale d'Afrique du Sud, Présentations lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

« Aujourd'hui, "tous" les citoyens peuvent en principe produire l'information et la partager entre eux. Les principes sous-jacents de la dissémination de l'information ont été renversés. Les citoyens eux-mêmes peuvent jouer un rôle dans la détermination du flux d'information, ce qui est le principe dont nous avons fait dériver le terme eCitoyen 2.0 »...

« Un eCitoyen 2.0 se définit comme quelqu'un qui produit et partage l'information du secteur public avec d'autres, via Internet. Les autorités doivent oser repenser fondamentalement les mécanismes utilisés pour distribuer l'information et les services du secteur public. Le secteur public et l'e-gouvernement doivent davantage prendre comme point de départ le fait que le citoyen ordinaire est capable d'agir en tant que "fournisseur" d'information et de communication du secteur public »²².

Un certain nombre d'initiatives en cours dans quelques pays pointent dans cette direction. Des alternatives aux plateformes en ligne gérées par les parlements ont été développées par des organisations non gouvernementales pour fournir aux citoyens des instruments supplémentaires leur permettant d'examiner minutieusement l'environnement parlementaire. Des exemples significatifs sont fournis par l'Australie (*OpenAustralia.org*), la France (*NosDéputés.fr*), l'Italie (*OpenParlamento.it*), le Royaume-Uni (*TheyWorkForYou.com*) et les Etats-Unis (*OpenCongress.org*). Ces sites web, qui souvent s'appuient sur le travail de bénévoles, ont retenu l'attention du public en combinant de nouvelles méthodes de présentation et d'extraction de l'information avec des composantes de réseaux sociaux qui favorisent l'engagement civique.

DÉFIS À VENIR

Les avancées technologiques continuent sans relâche, comme l'a mis en relief l'Union internationale des télécommunications dans son récent rapport 2010 sur comment mesurer la Société de l'information²³. Les derniers résultats montrent qu'entre 2007 et 2008, tous les 159 pays inclus dans l'indice avaient amélioré leur score, confirmant la diffusion en cours des TIC et la transition d'ensemble vers une Société de l'information globale.

Dans le même temps, des obstacles significatifs demeurent dans tous les pays, quelque soit leur niveau de revenu. Ces obstacles empêchent de nombreux citoyens d'être pleinement informés et engagés activement, lorsqu'ils choisissent de l'être, dans le processus d'élaboration des politiques.

Baisser ces barrières et fournir aux citoyens l'opportunité de s'engager dans la législature et interagir avec une institution représentative transparente, accessible et responsable constituent un défi fondamental pour le parlement. Ce dernier a la responsabilité d'établir des politiques et des cadres qui construisent une Société de l'information ouverte et inclusive dans laquelle les citoyens disposent des moyens de participer.

Les différentes formes de la fracture numérique

Réduire la fracture numérique demeure l'un des principaux points à l'ordre du jour des décideurs nationaux et internationaux, et il existe des signes prometteurs de progrès dans le domaine. L'analyse, menée par l'Union internationale des télécommunications, de quatre groupes de pays correspondant aux niveaux « élevé », « supérieur », « moyen » et « faible » d'Indice de développement de l'information (IDI) basés sur les données allant de 2002 à 2008, montre que la fracture numérique entre la catégorie « élevé » et chacune des autres est en train de diminuer.

22 Brandtzæg, Petter Bae - Lüders, Marika, *eCitizen 2.0: The Ordinary Citizen as a Supplier of Public Sector Information*, SINTEF, 2009 [<http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/eCitizen20.pdf>].

23 International Telecommunication Union, *Measuring the Information Society: the ICT Development Index*, Geneva: International Telecommunication Union, 2009 [<http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2009/index.html>].

La pénétration en terme de téléphonie cellulaire dans les pays en voie de développement a plus que doublé depuis 2005, dépassant la barre des 50% pour atteindre une proportion estimée à 57 habitants sur 100 en fin 2009. Bien que cela soit bien en-dessous de la moyenne des pays développés, dans lesquels la pénétration dépasse 100%, le taux de progression reste notable.

Par rapport aux services de téléphonie cellulaire et fixe, ceux de la bande large fixe ont montré la plus grande chute de prix (42%) au cours de la période. Toutefois, le pourcentage d'utilisateurs Internet dans les pays développés (64%) demeure bien plus élevé que dans ceux en voie de développement (18%), où quatre personnes sur cinq sont toujours à l'écart des bénéfices d'être en ligne.

En dépit du fossé profond qui continue d'exister, ces tendances, qui s'accompagnent d'une sophistication croissante des appareils mobiles, fournissent des indications solides quant au fait que même dans les pays en voie de développement, les citoyens ont de plus en plus accès aux technologies qui peuvent leur fournir de l'information en ligne et la possibilité d'interagir avec leurs représentants et les parlements. Ces derniers devraient capitaliser sur ces avancées en explorant des façons innovantes de se rapprocher de leurs électeurs par le biais des technologies mobiles.

Néanmoins, la fracture numérique va au-delà de l'accès au matériel et aux réseaux de communication. Les obstacles peuvent prendre de nombreuses formes, tant à l'intérieur qu'à travers les pays. Par exemple, des fractures de génération et d'éducation continuent d'exister entre ceux qui sont capables de générer de l'information et du savoir en utilisant Internet et des outils en ligne et ceux qui ne le sont pas. Des barrières existent également pour un dixième de la population mondiale souffrant d'un handicap, et pour les personnes dont les langues ne sont pas convenablement représentées sur Internet. Et même dans les économies développées, il reste de larges zones mal desservies, qui n'ont pas été atteintes par les services de la bande large.

Le paradoxe de l'excès d'information

La création de contenus par l'utilisateur a été saluée comme l'une des grandes avancées de l'ère Web 2.0. Néanmoins, il est également devenu de plus en plus difficile pour de nombreux utilisateurs de trouver l'information pertinente et qui fait autorité dont ils ont besoin parmi le volume croissant de matériel disponible en ligne.

De façon similaire, pendant que les parlements recherchent la transparence en rendant disponibles leurs documents, les utilisateurs peuvent devenir rapidement débordés et frustrés lorsqu'ils s'efforcent de trouver la description la plus utile d'une loi, ou de comprendre son impact probable. Il devient de plus en plus évident que si le fait de fournir tous les documents et les informations pertinentes peut s'avérer nécessaire pour réaliser l'objectif de la transparence parlementaire, cela n'est pas suffisant pour atteindre celui de la compréhension civique. Bien que de nombreux parlements aient fait un bon travail en rendant disponibles leurs documents, ce dont les citoyens ont encore plus besoin est un résumé objectif des questions les plus importantes, et une meilleure connaissance du processus législatif.

Savoir ce qui marche

Pour les parlements, un défi fondamental consiste à identifier les techniques les plus efficaces pour encourager la participation électronique, et à les employer au mieux. L'échange d'expériences entre parlements peut être bénéfique, mais des analyses plus scientifiques sont également nécessaires, comme l'illustre une étude publiée en 2009, qui fournit un certain nombre de résultats informatifs²⁴.

²⁴ Congressional Management Foundation, *Online Town Hall Meetings: Exploring Democracy in the 21st Century*, Washington, D.C.: Congressional Management Foundation, 2009 [<http://www.cmfweb.org>].

Aux Etats-Unis, il est courant pour les parlementaires de rendre visite à leurs électeurs sur une base régulière, parfois hebdomadaire. Diverses modalités sont utilisées pour tenir ces réunions, notamment ce que l'on appelle des « réunions communales », ouvertes à tous les électeurs. Lors de ces séances, les parlementaires évoquent en général l'actualité du Congrès – quelles lois sont à l'examen, quelle contrôle ou supervision est en cours – et expriment leur point de vue sur les questions politiques majeures en cours de discussion. Les électeurs posent des questions et sont invités à donner leur opinion aux parlementaires.

La technologie a permis de donner à ces réunions une nouvelle forme, appelée « réunion communale à distance ». Dans ces réunions, le parlementaire parle par téléphone quel que soit l'endroit où il ou elle se trouve, sans avoir à voyager pour se rendre auprès des électeurs. Les citoyens composent un numéro central où ils peuvent écouter la discussion et poser des questions, qui sont normalement pré-sélectionnées. En raison du faible coût des communications téléphoniques aux Etats-Unis, cela représente pour les parlementaires une manière efficace et peu coûteuse d'interagir simultanément avec un grand nombre d'électeurs.

L'étude a évalué 20 réunions communales à distance, auxquelles ont participé au total 600 personnes, qui ont discuté d'une seule question, la politique d'immigration. L'analyse a comparé des groupes des participants avec des « groupes de contrôle » formés de personnes qui avaient exprimé leur intérêt pour les réunions, mais qui ne pouvaient pas y participer. Trois entretiens ont ensuite été menés avec chaque groupe, un avant et deux après la réunion.

Les conclusions suivantes ont été particulièrement intéressantes pour les parlements :

1. Les réunions communales à distance ont attiré une large palette d'électeurs. Les participants provenaient de groupes habituellement moins engagés en politique ou frustrés par le système politique. La participation était plus élevée parmi les jeunes, les minorités, les femmes et ceux appartenant aux tranches de revenu inférieures ;
2. Les participants ont manifesté un engagement politique plus élevé par rapport au groupe de contrôle. A la suite de la réunion, ils étaient plus enclins à voter et à tenter d'engager d'autres personnes dans la discussion sur les questions soulevées ;
3. Les réunions ont eu du succès auprès des électeurs. 95% ont exprimé la volonté de prendre part à des événements futurs.

Dans la mesure où d'autres études de ce genre seront menées, les parlements seront capables de déterminer les bénéfices et les limites des différentes approches pour améliorer l'engagement citoyen. Les parlements devraient encourager les institutions académiques et les organisations de la société civile à mener des analyses indépendantes, qui contribueront à une mise en œuvre plus positive et économique des nouvelles technologies, permettant d'interagir avec le public.

Risques pour les valeurs démocratiques

En dépit des nombreux aspects positifs de l'Internet, son ouverture fournit des moyens à des individus ou à des groupes mécontents, présents dans toute société, de mener des activités visant à saper les institutions démocratiques. Les observateurs ont fait remarquer avec inquiétude que l'Internet permet aux extrémistes d'exprimer leurs positions à travers une large plateforme qui leur donne le potentiel de submerger ceux qui prêchent la modération et la persuasion essentielles à la démocratie. Comme cela a été noté lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, « les démagogues peuvent abuser des capacités mobilisatrices d'Internet sous le prétexte de politiques participatives. »²⁵ L'un des exemples les plus effrayants de cette face sombre de l'Internet est la

25 Maurizio Lupi, Vice-Président de la Chambre des députés de l'Italie, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

capacité dont jouissent les groupes terroristes de l'utiliser pour recruter et fomenter la violence.

Si des actions peuvent aller de l'agacement à la tromperie, voire donner lieu à des comportements destructifs, elles causent surtout des difficultés particulières aux démocraties, qui accordent beaucoup de valeur à la liberté d'expression dans toutes les formes de communication. Ces questions exigeront davantage d'attention, dans la mesure où de plus en plus de parlements adoptent l'ouverture, la transparence et la participation comme objectifs fondamentaux de la gouvernance démocratique.

Pour répondre à ces préoccupations, les parlements et les législateurs devront travailler en commun pour développer les meilleures pratiques basées sur l'échange d'expériences et les conclusions des recherches académiques.

Coûts et opportunités

Même lorsque les parlements acquièrent une meilleure compréhension sur la manière d'utiliser plus efficacement les TIC pour servir les objectifs de la transparence et de participation électronique, la question des coûts reste un défi pour tous les parlements et constitue souvent un obstacle pour ceux des pays en voie de développement. Du côté positif, l'amélioration et la diffusion continues et rapides des technologies créent des opportunités pour les législatures qui n'ont que peu ou pas de technologie en place. En « partant de zéro », comme l'a évoqué le Vice-président de l'Assemblée de l'ex-République Yougoslave de Macédoine²⁶, les démocraties jeunes et émergentes peuvent utiliser les plus récents développements en informatique, explorer les alternatives les moins chères, et bénéficier des expériences des tiers. Elles peuvent souvent développer des systèmes sans avoir à supporter et maintenir les anciens systèmes. Et si elles le souhaitent, elles peuvent bénéficier des projets collaboratifs.

Si apprendre des autres et avoir accès aux technologies récentes et moins coûteuses donnent aux parlements de nombreux moyens de réduire les coûts, il est important de souligner que construire l'infrastructure technique nécessaire pour devenir un e-parlement nécessite toujours un engagement soutenu en terme d'allocation de ressources. Soutenir toutes les activités fondamentales du parlement exige non seulement une infrastructure technique robuste et complète, mais de façon plus importante la volonté politique et institutionnelle.

Différences politiques, sociales et culturelles

Il est important de noter que des différences culturelles significatives vont affecter la manière dont les parlements répondent aux défis que posent la technologie et la Société de l'information. L'histoire, la maturité des institutions politiques, la démographie, le degré de développement de la Société de l'information et, en particulier, les opinions de citoyens et leurs attentes quant à leur relation avec le gouvernement et le parlement, vont avoir une influence. Tout aussi importants sont les traditions et procédures parlementaires, le rôle du parlement dans le système de gouvernance du pays, et l'attitude des parlementaires eux-mêmes, qui affectera la manière dont un parlement réagit. Si les parlementaires veulent une législature ouverte, transparente et responsable, qui associe activement les citoyens et sollicite leurs opinions sur les politiques menées, cela est beaucoup plus susceptible de se produire. Si, en revanche, ils se voient comme une élite qui, une fois élue, est moins responsable devant les électeurs que vis-à-vis d'autres entités politiques telles qu'un parti politique ou même la branche exécutive, alors les citoyens ne seront pas impliqués.

26 Jani Makraduli, Vice-président de l'Assemblée de l'ex-République Yougoslave de Macédoine, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>]

La nature et le degré d'indépendance du parlement est un autre facteur clé. Si la législature peut modifier de façon substantielle un projet de loi avant de l'approuver, si elle établit ses propres priorités, et si elle détermine et contrôle son propre budget, le résultat sera très différent par rapport à l'hypothèse où ces conditions ne sont pas remplies.

Enfin, la nature sociale de la communauté de citoyens peut également faire une grande différence. Cela peut se voir dans les efforts, couronnés de succès, du Ghana et de l'Afrique du Sud en vue de créer des centres locaux dans lesquels les citoyens peuvent se rassembler et accéder à une technologie partagée qui les connecte au parlement, au gouvernement et aux autres communautés du pays. Les bibliothèques sont des centres sociaux importants dans de nombreux pays, et elles peuvent également devenir des lieux permettant aux citoyens de prendre part à la Société de l'information. Les coutumes varient selon les pays, mais les opportunités offertes par les ressources partagées en matière de technologie peuvent permettre de relever bon nombre de défis auxquels les parlements font face.

E-PARLEMENT ET VALEURS DÉMOCRATIQUES

Au cours des Conférences mondiales 2008 et 2009 sur l'e-Parlement, les présidents de parlements et les parlementaires ont tous insisté sur l'importance de maintenir le rôle central du parlement dans les systèmes de gouvernance nationale lors de la transition des pays vers une Société de l'information globale. Comme il a été noté, « le parlement, idéalement, incarne les attributs distinctifs de la démocratie – la discussion et le compromis – et c'est le moyen à travers lequel l'intérêt public est atteint. »²⁷ « Comment pouvons-nous traduire les valeurs de la délibération démocratique dans la pratique de participation politique sur et par le biais d'Internet ? Les valeurs en question sont les suivantes : 1) un débat ouvert, informé et transparent entre des personnes ayant des vues différentes et alternatives sur ce qui constitue le bien commun ; 2) le respect des règles généralement acceptées qui sont valables pour tout le monde ; 3) la légitimité des décisions basées sur la compréhension et l'acceptation de leur contenu de la part de leurs récipiendaires ; 4) la participation directe des hommes et des femmes, au moins à certains niveaux, aux discussions et délibérations collectives. »²⁸ De plus, les parlementaires ont souligné la responsabilité fondamentale des parlements en tant que garants des valeurs démocratiques essentielles dans le contexte d'Internet, où elles ne sont pas toujours respectées.

Le cadre élargi de l'Union interparlementaire qui décrit la contribution des parlements à la démocratie²⁹, devrait continuer à guider les politiques et les plans des législatures concernant la mise en œuvre des TIC. Si les modalités d'une telle mise en œuvre peuvent nécessiter une adaptation à l'évolution technologique de la société dans les années à venir, les valeurs de base mises en exergue par le cadre établissent les principales caractéristiques d'un parlement démocratique, qui doit être :

- **représentatif** : à savoir représenter socialement et politiquement toute la diversité du peuple et assurer des chances et une protection égales à tous ses membres ;
- **transparent** : ouvert à tous les citoyens par le truchement des différents médias et transparent dans la conduite des affaires ;

27 Joyce Adeline Bamford-Addo, Présidente du Parlement du Ghana, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

28 Maurizio Lupi, Vice-Président de la Chambre des députés de l'Italie, Présentation lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

29 Inter-Parliamentary Union, *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: A Guide to Good Practice*, Geneva: Inter-Parliamentary Union, 2006.

- **accessible** : faire participer les citoyens, notamment les associations et mouvements de la société civile, à son fonctionnement ;
- **responsable** : les parlementaires doivent rendre compte aux électeurs sur la manière dont ils s'acquittent de leur mandat et sur leur intégrité ;
- **efficace** : avoir une bonne organisation conformément aux valeurs démocratiques, et s'acquitter des fonctions législatives et de contrôle du parlement de manière à répondre aux besoins de toute la population.

Les avantages liés à l'utilisation des TIC en tant que moyen de réaliser durablement ces objectifs sont évidents. Le degré et les types de technologie adoptée par les parlements seront cruciaux dans la détermination de leur niveau d'e-Parlement (cf. Chapitre 8).

Comme le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* l'a noté, le terme « e-Parlement » décrit l'approche institutionnelle d'utilisation des TIC. Il s'agit d'un concept qui continue d'évoluer, au fur et à mesure que des utilisations innovantes de la technologie sont adoptées par les parlements, et que la Société de l'information globale progresse. Néanmoins, en dépit de la période de deux ans qui s'est écoulée depuis le premier rapport, la définition initialement proposée dans le Rapport 2008 demeure valable :

« Un e-parlement est un organe législatif qui, grâce aux TIC, peut être plus transparent, plus accessible et plus responsable. L'e-parlement donne aux citoyens, dans toute leur diversité, la capacité de s'engager davantage dans la vie publique, parce qu'il fournit des informations de meilleure qualité et une plus grande possibilité d'accès aux documents et aux activités parlementaires. C'est une organisation où les parties prenantes, inter-connectées, utilisent des technologies de l'information et de la communication pour soutenir plus efficacement leurs fonctions primaires de législation, de représentation et de contrôle. Par l'application des technologies et des standards modernes, et l'adoption de politiques de soutien, l'e-parlement encourage le développement d'une Société de l'information équitable et inclusive.³⁰ »

Il est trop tôt pour dire dans quelle mesure les nouvelles technologies et les défis qu'elles posent annoncent réellement un changement dans la nature de la démocratie parlementaire et de la relation entre les citoyens et leurs organes politiques. Il est néanmoins probable que de nouvelles approches émergeront, qui permettront de perpétuer les valeurs incarnées dans les institutions démocratiques et la relation entre les législatures et les citoyens, à mesure que la Société de l'information évoluera au cours des dix prochaines années. Il est clair, par conséquent, que les législatures devront continuer à s'adapter pour remplir leur rôle de délibération dans une société où la technologie fournit de plus en plus les moyens aux citoyens et aux différentes communautés de s'engager en politique et dans les activités civiques. Les chapitres qui suivent examinent les voies les plus importantes que les parlements s'efforcent de suivre pour atteindre cet objectif.

30 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p. 12 [<http://www.ictparliament.org>].

Chapitre 2

Communication entre le parlement et les citoyens

Les avancées obtenues en matière de technologies interactives et multimédias ont contribué à donner une place importante, dans l'ordre du jour des leaders et membres de parlements, à la communication entre l'électorat et ses institutions représentatives. Ces améliorations se produisent à une période caractérisée par le manque croissant de confiance des citoyens envers la politique et les politiciens, la demande croissante pour des institutions plus transparentes et plus responsables, et le désir croissant d'engagement civique du peuple.

La nature de la communication entre parlements et citoyens est affectée par la technologie à plusieurs niveaux : entre les membres de parlement et l'électorat, entre les commissions parlementaires et les citoyens, et entre l'institution elle-même et la société dans son ensemble. Ces niveaux doivent être analysés séparément pour cerner les problèmes associés à chacun d'eux et apprécier leur effet collectif global sur le travail du parlement et de ses membres.

Le dialogue entre l'électorat et ses représentants se produit de nombreuses manières, à commencer par la plus ancienne et la plus fondamentale : le processus d'élection. Entre deux élections, les parlementaires, qui ont toujours tenté d'apporter des réponses à leurs électeurs, ont pendant longtemps utilisé des méthodes de communication variées telles que les lettres, les appels téléphoniques, les pétitions et les réunions. Cependant, la technologie donne désormais aux citoyens l'opportunité d'engager le dialogue plus activement et continuellement, par exemple en intervenant au travers de pétitions électroniques et de débats publics en ligne.

L'un des impacts les plus significatifs sur les législatures s'est produit parce que la technologie a augmenté les possibilités de communication bidirectionnelle. Si nombreux sont ceux qui, au parlement, ont adopté la technologie comme moyen pratique pour améliorer la communication des parlementaires vers les citoyens, un défi plus grand a consisté à utiliser les TIC pour soutenir un dialogue utile et informatif des citoyens vers les parlementaires. Les mêmes rapidité et caractère pratique avec lesquels les échanges ont lieu peuvent également créer des problèmes, en raison du nombre élevé de messages et de commentaires qui peuvent être générés par le public.

Encadré 2.1

La révolution Internet a accru de manière spectaculaire le volume de la correspondance. J'ai reçu plus de 50 000 lettres cette année, environ 1 200 lettres par semaine. Heureusement, les nouvelles technologies me permettent, ainsi qu'à mon personnel, de les gérer efficacement. Nous consignons, suivons et répondons à ces lettres de manière organisée et, nous l'espérons, dans les délais, grâce à un logiciel sophistiqué de gestion de la correspondance.

David Price, Président du Partenariat pour la démocratie, Chambre des représentants des Etats-Unis
Discours lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement

Outre les difficultés que le volume des échanges peuvent présenter pour les parlementaires, une communication s'appuyant sur les TIC peut soulever d'autres préoccupations, telles que :

- L'interaction – la méthode favorise-t-elle la communication uniquement dans un sens, ou permet-elle l'interaction et l'échange ?
- La réactivité – les parlementaires et les institutions sont-ils capables de répondre aux commentaires et aux questions des citoyens en temps opportun et efficacement ?
- La représentativité – existe-t-il des moyens permettant d'aider les parlementaires et les institutions à évaluer la représentativité des commentaires faits par les électeurs qu'ils servent ?
- La valeur – jusqu'à quel point la contribution des citoyens est-elle informée et utile à la définition des politiques ?

Une question particulièrement importante est de savoir comment évaluer au mieux la portée des commentaires du public et comment ces commentaires devraient guider le travail du parlement et les décisions prises par les parlementaires. De fait, il peut être difficile de déterminer le degré de représentativité des commentaires reçus, et sur quelles sources d'information ils sont basés. A cet égard, la question qui se pose implicitement est celle du rôle que les communications émanant des citoyens devraient avoir sur les activités et les votes d'un parlementaire. Les participants à la Conférence mondiale 2008 sur l'e-Parlement¹ ont notamment discuté longuement de la question de savoir si les parlementaires devaient avant tout se faire les rapporteurs des opinions de leurs électeurs sur les questions de politique générale, ou plutôt des représentants prenant des décisions basées sur ce qu'ils considèrent être le plus dans l'intérêt de leurs électeurs, en ne prenant en compte les opinions des citoyens que lorsqu'ils le jugent approprié.

Les questions importantes de politique générale sont complexes, et même les parlementaires doivent souvent se spécialiser dans certains domaines. Dans la mesure où ils n'ont pas le temps de devenir experts sur tout, ils s'appuient fréquemment sur des collègues de confiance, sur le parti ou d'autres sources pour les aider à décider quel point de vue supporter. Ce défi est encore plus grand pour les citoyens, qui ont rarement le temps ou l'expertise pour comprendre les différences importantes entre les options de politique générale, et doivent souvent se fier à la société civile, aux groupes de lobbying ou à d'autres pour se tenir informés.

En outre, les technologies permettant de solliciter les opinions des citoyens peuvent être sujettes à leurs propres limites. Les forums ouverts de discussion, par exemple, peuvent être dominés par quelques participants éloquents et intransigeants ; les sondages en ligne peuvent être vulnérables au « bourrage des urnes » électronique ; et un grand nombre d'e-mails peuvent être générés par des groupes extérieurs qui fournissent aux citoyens des moyens faciles de manifester leur opinion, au point de parfois donner l'impression d'agir de façon mécanique.

Encadré 2.2

Au cours de l'année passée, je me suis trouvée en tant que parlementaire au centre d'une question législative qui a suscité un intérêt mondial : l'importation des produits de la chasse au phoque vers l'Union Européenne. J'ai dû recevoir des courriers postaux et des e-mails en provenance au moins de la moitié du Canada, de nombreuses personnes aux Etats-Unis d'Amérique, de la plus grande partie du Groenland, de nombreuses populations indigènes de l'Arctique et quelques uns de mes propres électeurs au Royaume-Uni. Ma frustration, au milieu de toute cette communication, était liée au fait qu'en dépit de nos tentatives avec des vidéos et des déclarations visant à susciter un réel débat, nous n'avons en réalité fait l'expérience que d'un lobbying déguisé.

Diana Wallis, Vice-présidente du Parlement européen
Déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement

¹ United Nations, European Parliament, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Conference 2008: 25-26 November 2008, European Parliament, Brussels; Report*, [New York]: United Nations, 2009 [http://www.ictparliament.org].

De façon compréhensible, de nombreux parlementaires ont fait face à des problèmes dans l'adoption de certaines des dernières technologies pour communiquer. Un rapport récent de la Hansard Society² a établi que les parlementaires au Royaume-Uni utilisaient Internet plutôt pour informer leurs électeurs que pour interagir avec eux. L'étude a montré que les médias numériques les plus largement utilisés étaient ceux qui sont par nature essentiellement passifs, tels que les sites web. Des formes interactives de médias pouvant être utilisées par les parlementaires pour instaurer un dialogue bidirectionnel avec leurs électeurs, tels que blogs et réseaux sociaux, sont moins courantes. Lorsque ces outils sont utilisés, c'est souvent dans un mode « envoi » passif, avec peu de membres exploitant pleinement leur potentiel interactif. Un résultat important de l'étude a indiqué que 92% des parlementaires utilisaient l'e-mail, 83% avaient un site web personnel, mais seulement 23% utilisaient des réseaux sociaux et juste 11% des blogs.

Dans leur ensemble, ces défis aident à expliquer pourquoi de nombreuses institutions politiques ont eu une approche prudente de leur utilisation, et ont eu souvent des résultats mitigés. Pour son étude sur l'e-gouvernement, l'Organisation des Nations Unies a construit un indice qui mesure le niveau d'« e-participation » des pays. Cet indice prend en compte le fait que les sites web du gouvernement fournissent des informations sur les possibilités de commenter les politiques et offrent des outils aux citoyens pour manifester leur opinion. Il évalue également la volonté des gouvernements de prendre en compte les opinions des citoyens dans le cadre du processus de décision, et de les informer ensuite sur la manière dont cela a été fait. L'étude de 2008 a trouvé que 82% des pays objets de l'enquête se classaient dans le tiers le plus bas en terme d'utilisation des technologies d'e-participation³.

De la même manière, de nombreux parlements ont été lents à adopter les technologies interactives. D'après le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, 88% des répondants indiquaient que le public pouvait prendre contact par e-mail avec le parlement pour exprimer des opinions, avec des pourcentages atteignant respectivement 100% et 97% pour les groupes de revenu élevé et moyen supérieur. Cependant, seulement 23% disposaient de systèmes permettant de gérer automatiquement ces e-mails, ce qui suggère que la plupart des parlements manquaient d'outils pour faire une utilisation efficace de ces messages une fois reçus⁴.

De plus, le Rapport 2008 a montré une utilisation relativement faible des groupes de discussion en ligne. Seulement 18% des répondants ont déclaré que les citoyens pouvaient exprimer leur opinion à travers ce type de moyens. Les parlements des pays à revenu élevé avaient plus de probabilité de disposer de tels systèmes, mais ce n'était le cas que pour 24% d'entre eux. Également indicatif de l'incertitude avec laquelle ces technologies sont considérées, près de 50% des parlements au sein du groupe à revenu élevé n'avaient pas de plan pour mettre en œuvre des groupes de discussion en ligne. Dans une autre étude portant sur l'e-participation dans 10 parlements, Lasse Berntzen *et al.* ont conclu que « la plupart des parlements n'utilisent toujours pas la gamme complète des technologies Internet comme outils participatifs pour impliquer les citoyens. »⁵

Les études sur l'e-gouvernement et sur l'e-Parlement citées plus haut suggèrent qu'en 2008 les institutions politiques étaient en train d'adopter une approche conservatrice de l'engagement citoyen via la technologie. Les conclusions de l'enquête 2009, présentées plus loin dans ce chapitre,

2 Hansard Society, *MPs online: Connecting with Constituents*, London: Hansard Society Publications, 2009 [http://www.hansardsociety.org.uk/files/folders/1688/download.aspx].

3 United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management, *UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*, New York: United Nations, 2008 [http://www.unpan.org].

4 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 [http://www.ictparliament.org].

5 Berntzen, Lasse - Healy, Mike - Hahamis, Panos - Dunville, Debra - Esteves, José, "Parliamentary Web Presence: a Comparative Review", *Proceedings of the 2nd International Conference on e-Government: Pittsburgh, 12-13 October 2006* [ed. by] Dan Remenyi, Reading: Academic Conferences Ltd, 2006, pp. 17-25.

indiquent une plus grande activité au sein de nombreux parlements à mesure qu'ils élargissent leurs capacités dans ce domaine.

Des exemples pertinents d'initiatives ont été présentés lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement⁶. Le parlement du Ghana a accompli des efforts pour se connecter aux citoyens par le biais de la technologie. Parmi ces efforts, les plus innovateurs incluent un partenariat public-privé avec une chaîne de télévision pour couvrir les sessions plénières dans leur intégralité et une diffusion en direct des réunions plénières et des audiences des commissions. Le Parlement est également en train de créer des centres de ressources dans les régions et les districts, afin de permettre aux citoyens de suivre les sessions en direct par le biais d'un ordinateur ou d'une télévision. Les citoyens peuvent également joindre par téléphone des émissions au cours desquelles sont discutées des questions concernant le Parlement et les questions de politique générale. D'autres efforts ont trait à la création d'une station de radio propre au Parlement, permettant de diffuser les sessions plénières, et à l'utilisation de Facebook pour tenir des discussions ouvertes sur des sujets pertinents une fois par semaine.

Le Parlement d'Afrique du Sud a récemment mis en œuvre un programme appelé « Amener le Parlement au peuple », qui permet de connecter les parlementaires et la population dans les neuf provinces d'Afrique du Sud, afin de débattre de sujets d'intérêt local. La vidéo et la téléconférence par satellite permettent à toutes les provinces de prendre part au débat et de partager leurs expériences. Le programme s'appuie sur des interviews radiophoniques et des émissions à ligne ouverte avec les parlementaires avant et après l'événement.

Les élections présidentielles de 2008 aux Etats-Unis fournissent également un excellent exemple d'utilisation innovante de la technologie pour communiquer avec les électeurs. Deux observations particulièrement pertinentes ont été faites au sujet de ces élections. En premier lieu, le vainqueur a utilisé un large éventail de techniques et ne s'est pas seulement reposé sur un ou deux canaux pour faire passer son message. Les canaux utilisés ont inclus des pages web, des e-mails, l'audio, la vidéo, des messages texte, et des réseaux sociaux. L'un des objectifs était d'atteindre un nombre de personnes aussi élevé que possible, en utilisant des méthodes qui avaient le plus de chances de toucher les différents destinataires. Avec ce même objectif, le candidat s'est également largement reposé sur les méthodes de communication plus traditionnelles, telles que les mailings, le porte-à-porte, les appels téléphoniques, et les rassemblements. La campagne s'est placée sur les deux versants de la fracture numérique.

Il est probable qu'une autre raison du succès apparent dans l'utilisation de la technologie pour communiquer avec les électeurs durant les élections a été la réceptivité émergente d'une bonne partie de l'électorat à l'usage de ces technologies. Une étude du Pew Research Center a constaté que « ... 74% des utilisateurs d'Internet – représentant 55% de la population adulte totale – s'est connectée en 2008 pour s'engager dans le processus politique, ou pour avoir des nouvelles et des informations au sujet de l'élection. C'est la première fois qu'une enquête du Pew Internet & American Life Project établit que plus de la moitié de la population en âge de voter a utilisé Internet pour s'engager dans le processus politique lors d'une année électorale »⁷.

6 Joyce Adeline Bamford-Addo, Présidente du Parlement du Ghana et Mninwa J. Mahlangu, Président du Conseil national des provinces d'Afrique du Sud. Interventions lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C. [<http://www.ictparliament.org>].

7 Smith, Aaron, *The Internet's Role in Campaign 2008*, Washington, D.C.: Pew Research Center, 2009.

RESULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUETE 2007

Les conclusions présentées dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* ont fourni une évaluation de l'état des technologies de la communication dans les parlements pour la période considérée. Le Rapport a conclu que si des progrès avaient été accomplis dans l'utilisation des TIC pour diffuser l'information vers le public, il existait peu de sites web parlementaires réellement interactifs. Ils étaient essentiellement utilisés dans une communication à sens unique par les parlementaires, les parlements et les partis politiques. Quelques expérimentations avec des blogs et d'autres fonctions interactives étaient en cours et, dans certains pays, des efforts avaient été faits pour développer les discussions en ligne et recevoir les commentaires des citoyens sur la législation en cours d'adoption et les politiques à l'étude au parlement. Le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* a considéré que ces initiatives, si elles étaient accomplies, pouvaient permettre d'identifier les bonnes pratiques en faveur d'un engagement plus actif des citoyens.

Le Rapport 2008 a également noté que :

- la messagerie électronique était le principal moyen utilisé par les citoyens pour contacter les parlementaires ;
- dans 83% des parlements, une personne était chargée de répondre aux messages électroniques envoyés par les citoyens ;
- très peu de chambres disposaient de systèmes de gestion de la messagerie électronique, et plus de 60% parmi ceux des pays à revenu élevé n'avaient pas de plan dans ce domaine ;
- seulement 18% des parlements avaient la capacité d'organiser des groupes de discussion en ligne ;
- seulement 20% des chambres disposaient de méthodes autres que la messagerie électronique pour permettre aux citoyens de faire connaître leur opinion au parlement ; elles les considéraient comme des instruments au service de l'objectif d'écouter les préoccupations des citoyens et de les impliquer dans les discussions de politique générale. Les parlements et les chambres d'Amérique latine avaient le pourcentage le plus élevé parmi ceux qui fournissaient de tels mécanismes pour recueillir la contribution des citoyens en ligne (64%).

S'agissant de la communication des parlementaires en direction des citoyens, l'enquête a constaté que :

- dans 42% des chambres, les parlementaires utilisaient des sites web pour communiquer leurs positions ; cependant, un écart important existait selon les niveaux de revenu, avec un taux de 73% dans le groupe à revenu élevé et 0% dans celui à faible revenu ;
- quelques expériences étaient menées par des parlementaires utilisant des blogs pour communiquer aux électeurs les activités en cours, mais le nombre était très faible ;
- seulement 16% des chambres et des parlements disposaient d'autres moyens électroniques pour permettre aux parlementaires et aux partis de communiquer leurs positions. La télédiffusion et la radiodiffusion traditionnelles étaient les plus mentionnées, bien que certains parlements utilisaient la technologie de diffusion sur le web.

Le Rapport 2008 a évoqué un certain nombre de préoccupations nécessitant d'être mieux comprises et résolues dans le futur. En particulier, il a noté la possibilité que les attentes du public ne soient pas satisfaites. Si les citoyens estiment que les parlements ou les membres de parlement emploient les nouvelles technologies mais ne prennent jamais en compte les contributions du public pour élaborer leurs positions, ils risquent de devenir désabusés et de se désengager davantage du parlement. Le Rapport a suggéré que les parlements poursuivent l'utilisation des TIC d'une manière cohérente et stratégique, qui encourage l'interaction publique avec le processus

parlementaire et une communication efficace et multi-directionnelle avec les citoyens. Ils doivent également considérer quels autres aspects, au-delà de la technologie, doivent être abordés pour améliorer la confiance du public envers le parlement en tant qu'institution.

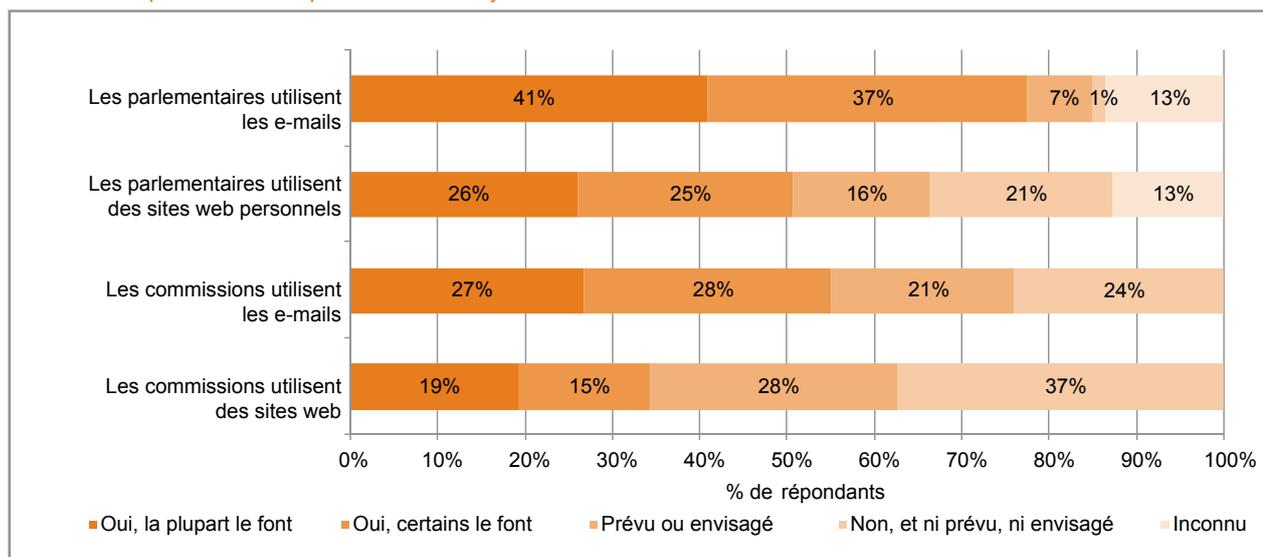
RESULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUETE 2009

Du fait que les technologies de la communication ont été parmi les domaines des TIC qui ont le plus rapidement évolué des deux années précédentes, l'enquête 2009 a étudié de manière plus approfondie plusieurs questions qui n'avaient pas été incluses dans la précédente. Elle a posé des questions plus détaillées au sujet de l'utilisation de la messagerie électronique et des sites web de la part des parlementaires et des commissions (voir le Chapitre 3 pour une discussion sur les sites web des parlements). Elle a ajouté des questions sur un éventail plus large de technologies de la communication, ainsi que sur les raisons et les objectifs de leur utilisation. Elle a également demandé à quel moment du processus législatif les avis des citoyens étaient sollicités. Etant donné que la communication en direction des jeunes est un aspect qui suscite de plus en plus d'intérêt, deux questions ont été ajoutées à ce sujet. Et parce beaucoup d'enseignements peuvent être tirés d'un partage d'informations au sujet des problèmes rencontrés, l'enquête a posé des questions sur les défis dont les parlements avaient fait l'expérience dans l'utilisation de la technologie pour la communication. Enfin, l'enquête a posé des questions sur les tendances dans la communication avec les citoyens une fois que la technologie a été introduite par le parlement.

Utilisation de la messagerie électronique par les parlementaires

Parmi les parlements ayant répondu à l'enquête, 78% ont indiqué que certains ou la plupart des parlementaires utilisent la messagerie électronique pour communiquer avec les citoyens⁸, comme le montre la Figure 2.1. Parmi eux, 41% ont déclaré que la plupart des parlementaires utilisent la messagerie électronique, et 37% que certains l'utilisent. De plus, 7% ont indiqué que les parlementaires prévoient ou envisagent de l'utiliser. Seulement une chambre a répondu par la négative ; le reste (13%) a indiqué que la réponse est inconnue.

Figure 2.1 : Utilisation de la messagerie électronique et des sites web par les parlementaires et les commissions pour communiquer avec les citoyens



(Source : Enquête 2009, Section 6, Questions 1, 4, 7 et 9 ; 134 répondants)

8 Source: Enquête 2009, Section 6, Question 4.

En 2007, l'enquête avait demandé si les citoyens pouvaient prendre contact avec les parlements par e-mail : 88% avaient répondu oui⁹, et 59% avaient confirmé que les parlementaires recevaient ces e-mails (ainsi que d'autres, notamment les fonctionnaires parlementaires, les commissions et les partis)¹⁰. En dépit des légères différences de formulation entre les deux enquêtes, il semble raisonnable de conclure que l'utilisation de la messagerie électronique par les parlementaires est en augmentation.

En 2009, 88% des parlements ont également indiqué que la plupart (43%) ou certains (45%) parlementaires utilisant la messagerie électronique répondent aux messages des citoyens¹¹. En 2007, 83% des répondants avaient affirmé que les parlementaires ou d'autres personnes au parlement répondaient aux e-mails¹². Les résultats de 2009 suggèrent donc que la réactivité des parlementaires vis-à-vis des e-mails a également augmenté. Bien qu'il s'agisse d'une conclusion positive, les caractéristiques des réponses des parlementaires aux e-mails ne peuvent être déterminées uniquement en fonction des questions de cette enquête. Par exemple, la réponse est-elle pro forma ou plus complète, et un effort est-il fait pour résumer les messages et partager les résultats avec les citoyens ? L'enquête n'a pas demandé non plus quels sont les délais de réponse.

Malgré ces indications positives sur une utilisation et une réactivité plus importantes de la part des parlementaires, seulement 21% des parlements ont indiqué disposer d'un système automatisé permettant de traiter et de répondre aux e-mails reçus¹³. En 2007, la question relative aux systèmes de messagerie électronique n'était pas exactement la même (elle faisait notamment référence à l'utilisation d'une « base de connaissances »), mais elle était suffisamment similaire pour permettre la comparaison. Comme le montre la Figure 2.2, les réponses du Groupe de comparaison 2009:2007¹⁴ suggèrent que la situation ne s'est aucunement améliorée au cours des deux dernières années.

Figure 2.2 : Système automatisé de gestion des e-mails

Système automatisé de gestion des e-mails ?	2007	2009
Oui	21%	21%
Prévu ou envisagé	32%	25%
Non, ni prévu ni envisagé	47%	54%

(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 6 ; Enquête 2007, Section 8, Question 5)

S'il est encore difficile de dire à quel point cette limite peut être significative, l'efficacité de la messagerie électronique comme moyen de communication avec les citoyens peut dépendre beaucoup de l'existence d'un système automatisé pour aider les parlementaires à enregistrer, classer et répondre aux messages. Il existe également un risque que les citoyens perdent confiance, s'ils n'ont pas le sentiment que les parlementaires peuvent prendre en compte leurs commentaires.

9 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p.130. [<http://www.ictparliament.org>].

10 *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, op. cit., p.131

11 Source: Enquête 2009, Section 6, Question 5.

12 *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, op. cit., p.132

13 Source: Enquête 2009, Section 6, Question 6.

14 Comme indiqué dans l'introduction, le Groupe de comparaison 2009:2007 est composé des 87 assemblées législatives qui ont répondu à l'enquête pour chacune des deux années.

Utilisation de la messagerie électronique par les commissions

Les parlements ont indiqué que les commissions utilisent également la messagerie électronique : un total combiné de 55% des répondants a affirmé que la plupart (27%) ou certaines (28%) des commissions utilisent l'e-mail pour communiquer avec les citoyens (cf. Figure 2.1). De plus, 21% prévoient ou envisagent de le faire, mais ce n'est pas le cas de 24% d'entre eux¹⁵. Lors de l'enquête 2007, le chiffre équivalent pour les commissions utilisant l'e-mail était de 41%. Comme pour les parlementaires, il apparaît que l'utilisation des e-mails par les commissions est en augmentation. Le fait qu'un pourcentage très élevé affirme que la plupart ou certaines des commissions répondent aux e-mails (95% pour les commissions, contre 88% pour les parlementaires)¹⁶ est également positif.

Il est difficile de tirer des conclusions concernant les 24% qui ont affirmé que les commissions n'utilisent pas la messagerie électronique et ne prévoient ou n'envisagent pas de le faire. Pour certains, il peut s'agir d'une question de règles et de procédures ; d'autres peuvent considérer que la messagerie électronique n'est pas utile ou précieuse pour leur travail ; et pour d'autres cela peut être une question de ressources.

Utilisation des sites web par les parlementaires

Comme le montre la Figure 2.1, 51% des parlements ont répondu que la plupart ou certains des parlementaires utilisent des sites web pour communiquer avec les citoyens. Bien que ces questions aient été posées de manières légèrement différentes¹⁷, les pourcentages du Groupe de comparaison 2009:2007 – 50% et 45% respectivement – reflètent une augmentation de l'usage des sites web par les membres depuis 2007¹⁸.

20% des parlements ont néanmoins indiqué que les parlementaires n'utilisent pas de sites web personnels, et ne prévoient ni n'envisagent de le faire. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer : il se peut qu'ils n'aient pas d'électorat spécifique avec lequel ils ont besoin de communiquer, ils peuvent manquer de ressources ou de connaissances pour créer et gérer un site web, ou ils peuvent ne pas trouver de valeur aux sites web.

Les parlements ont indiqué que les parlementaires utilisent des sites web pour les motifs suivants (cf. Figure 2.3) :

- Communiquer les opinions personnelles des parlementaires – 81% ;
- Solliciter les commentaires et opinions du public – 75%
- Communiquer des informations sur le travail du parlement – 68%

Les pourcentages relativement élevés pour chacun de ces motifs suggèrent que de nombreux parlementaires disposant d'un site web tentent de l'utiliser pour une communication bidirectionnelle, à la fois pour expliquer leurs propres positions sur différentes questions et pour solliciter les avis du public. Parce que les parlementaires sont les représentants les plus directs de leurs électeurs, cet usage interactif des sites web peut être considéré comme une conclusion positive. Cependant, il est important de noter que cela ne se produit que dans 75% des 51% des chambres qui ont indiqué que les membres maintiennent des sites web personnels. Autrement dit, seulement 38% des parlements (75% de 51%) ont indiqué que les membres utilisent des sites web pour solliciter les commentaires et opinions du public.

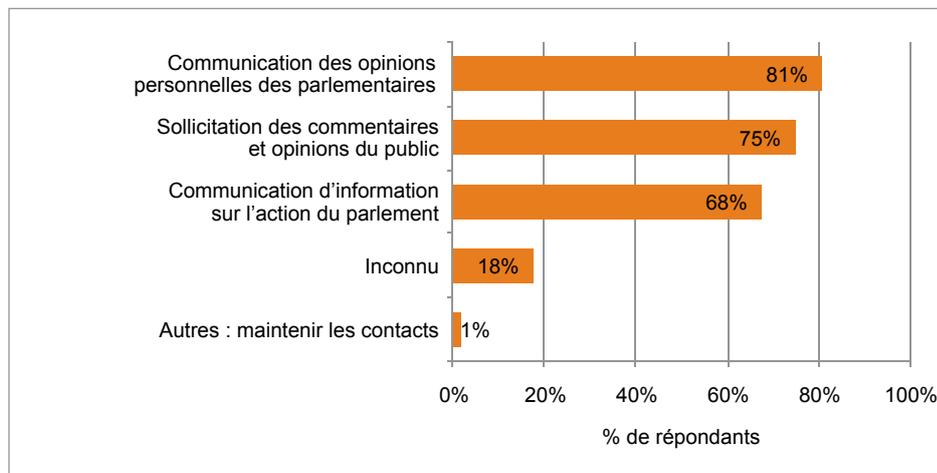
15 Source: Enquête 2009, Section 6, Question 9.

16 Source: Enquête 2009, Section 6, Questions 5 et 10.

17 2009: Les parlementaires utilisent-ils un site web personnel pour communiquer avec les citoyens ; 2007: Les parlementaires utilisent-ils des sites web pour communiquer leur avis sur les questions politiques et la législation proposée. Cependant, en 2009, l'enquête a également demandé dans quel but les parlementaires utilisent les sites web, et 81% des parlements ont répondu « Pour communiquer les opinions personnelles des parlementaires. »

18 *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, op. cit., p.136. [<http://www.ictparliament.org>]

Figure 2.3 : Motifs pour lesquels les parlementaires utilisent les sites web



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 2 ; 68 répondants (51%) ayant répondu « oui » à la Question 1)

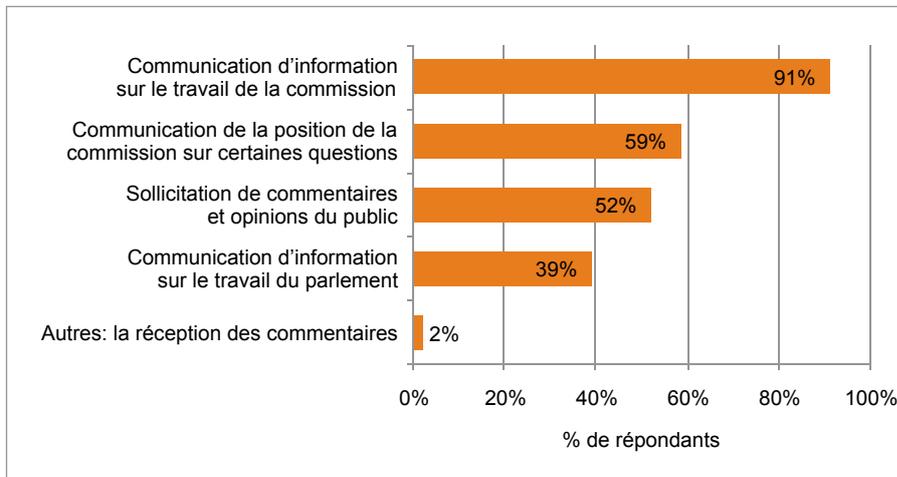
Utilisation des sites web par les commissions

34% des parlements ont répondu que toutes les commissions, ou au moins certaines d'entre elles, utilisent des sites web pour communiquer avec les citoyens. 28% supplémentaires ont indiqué qu'ils prévoient ou envisagent de le faire (cf. Figure 2.1). S'il s'agit de conclusions positives, l'enquête n'a pas pu fournir un éclaircissement sur la raison pour laquelle 37% des parlements ont indiqué que leurs commissions n'utilisent pas de sites web, et ne prévoient ou n'envisagent pas de le faire (cf. Figure 2.1). Il est possible que les commissions dans ces parlements n'aient pas de rôle significatif en matière de législation ou de contrôle, n'accordent pas de valeur aux sites web, ou manquent de connaissances techniques et de ressources pour les utiliser efficacement.

Parmi ceux qui utilisent des sites web, 91% ont répondu que c'est pour communiquer des informations sur le travail de la commission ; et 59% ont indiqué que c'est pour communiquer la position de la commission sur certaines questions. A peine plus de la moitié (52%) ont déclaré que c'était pour solliciter des commentaires et des avis du public (cf. Figure 2.4). Ce résultat, qui est comparable à celui concernant les motifs des sites web des membres de parlement, peut être interprété comme une importante occasion manquée pour les parlements dans lesquels les commissions jouent un rôle majeur en matière de législation ou de contrôle.

Enfin, il faut noter que le fait de communiquer des informations au sujet du travail du parlement est la dernière priorité des parlementaires et des commissions, bien que le pourcentage soit bien plus élevé pour les premiers (68%) que pour les seconds (39%).

Figure 2.4 : Motifs pour lesquels les commissions utilisent les sites web



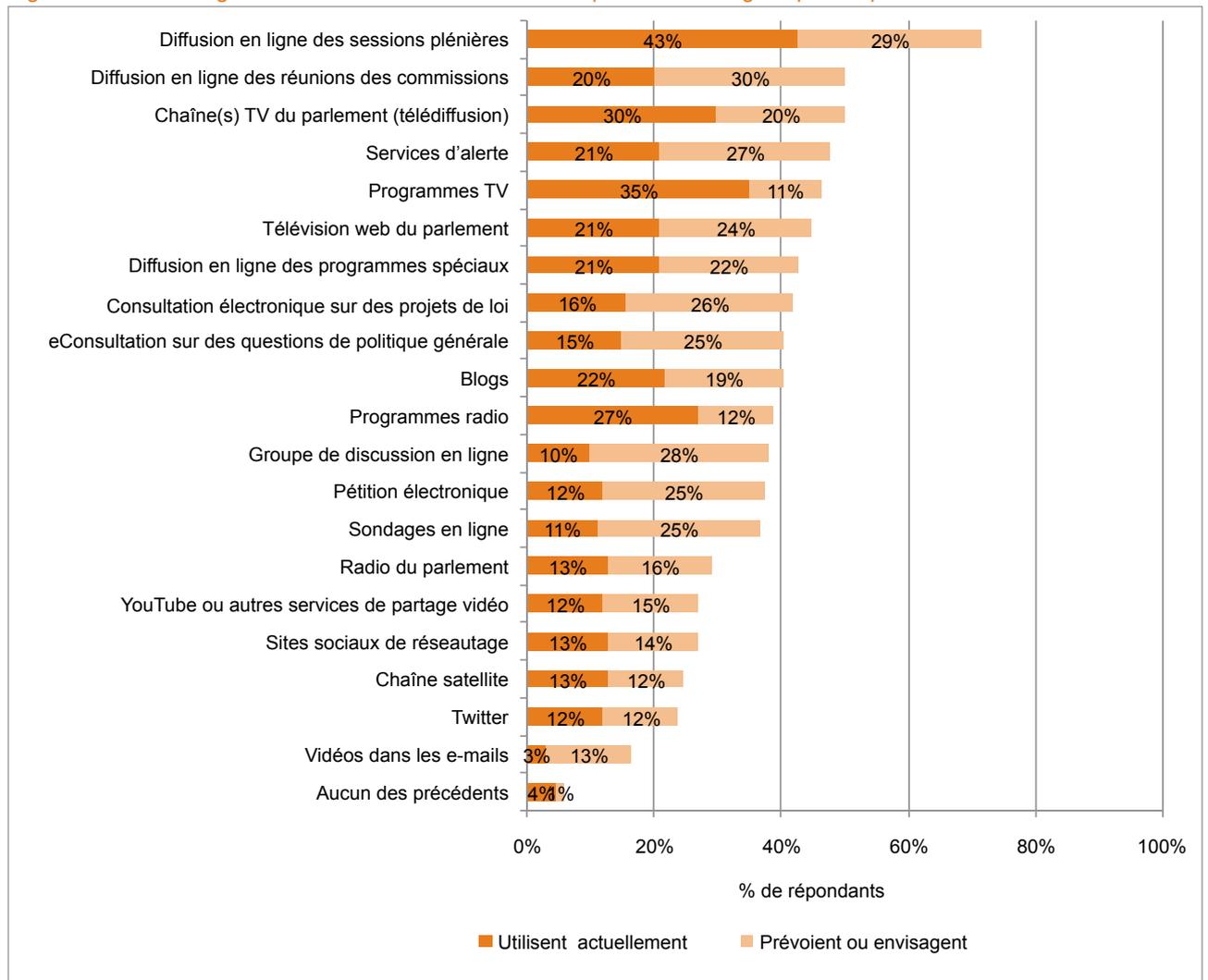
(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 8 ; 46 répondants – 34% ayant répondu « oui » à la Question 7)

Autres méthodes utilisées

Outre les sites web et la messagerie électronique, l'enquête 2009 a demandé quelles autres méthodes sont actuellement utilisées ou envisagées par les parlements ou les parlementaires. Une liste de 21 options a été fournie, y compris l'option « aucune », qui a été sélectionnée par 5% des répondants.

La méthode utilisée par le plus grand nombre de parlements (43%) est la diffusion sur le web des sessions plénières. Cette technologie a également été sélectionnée par le second plus grand nombre de parlements (29%) qui prévoient ou envisagent d'utiliser d'autres méthodes de communication, un résultat qui reflète la popularité croissante de la diffusion en ligne parmi les législatures (cf. Figure 2.5). Etant donné que la technologie nécessaire pour la diffusion sur le web est devenue progressivement plus facile et moins coûteuse, et considérant l'importance des sessions plénières, cette conclusion n'est pas surprenante. Si tous ceux qui prévoient ou envisagent cette technologie arrivent à la mettre en œuvre, la diffusion sur le web des sessions plénières sera assurée par plus de 70% des parlements dans les prochaines années. Cela aura un impact important en terme de transparence. Cela pourra également aider les citoyens à comprendre le processus législatif, à mesure que des systèmes d'information législative plus avancés sont désormais capables de lier le texte des propositions de loi et les enregistrements vidéo des débats sur ces propositions de loi lors des sessions plénières.

Figure 2.5 : Technologies de la communication utilisées ou prévues/envisagées par les parlements



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 11 ; 134 répondants)

Après la diffusion sur le web des sessions plénières, les méthodes les plus populaires sont :

- les programmes télévisés (sur des chaînes autres que la chaîne parlementaire) – 35% ;
- une chaîne de télévision parlementaire – 30% ;
- des émissions de radio (sur des chaînes autres que la chaîne de radio parlementaire) – 27%.

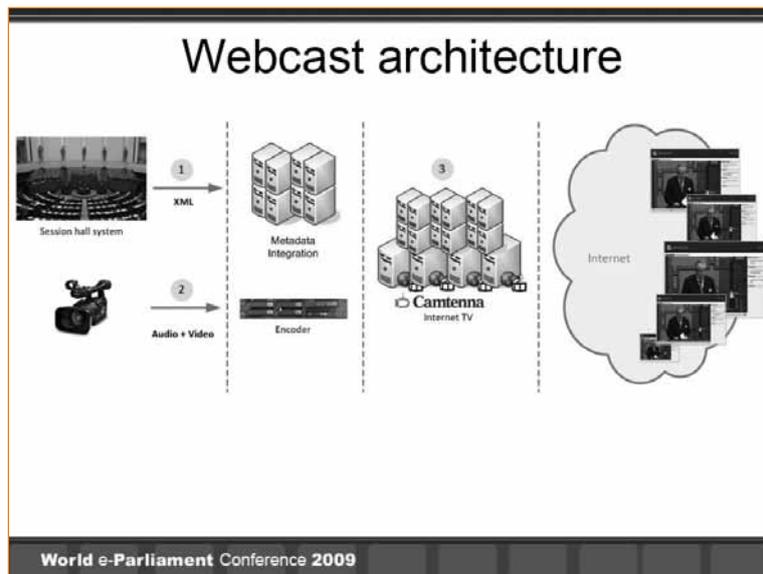
Ces technologies sont relativement bien établies, et l'on comprend qu'elles soient utilisées par un quart, voire un tiers, des parlements. Il convient de noter cependant que la totalité est unidirectionnelle – du parlement vers le citoyen – et ne favorise pas l'interaction.

Un groupe de méthodes relativement plus récentes sont actuellement utilisées par environ un cinquième des parlements ayant répondu (entre 20% et 22%) à l'enquête :

- Blogs - 22% ;
- Services d'alerte - 21% ;
- Télévision web du parlement - 21% ;
- Diffusion sur le web de programmes spéciaux - 21% ;
- Diffusion sur le web des sessions des commissions - 20%.

Trois des méthodes précédentes s'appuient sur la diffusion sur le web, ce qui, avec le premier choix (diffusion sur le web des sessions plénières), constitue une autre indication de l'utilisation croissante de cette technologie. Le Parlement de Finlande offre un exemple d'utilisation efficace de la diffusion en ligne. La Figure 2.6 présente une vision de l'architecture que le Parlement de Finlande a adoptée pour diffuser sur le web ses sessions plénières. Le système est particulièrement remarquable par son utilisation du XML pour intégrer des métadonnées avec la vidéo et la rendre disponible sur Internet.

Figure 2.6 : Architecture de diffusion sur le web du Parlement de Finlande



(Source : Présentation par Juha-Pekka Leskinen, Responsable informatique, et Petteri Nyman, Editeur web, Parlement de Finlande lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement)

Un événement spécial sur la télévision web parlementaire, qui a eu lieu lors de la Conférence mondiale 2008 sur l'e-Parlement, a fourni l'occasion de présenter les efforts accomplis par plusieurs parlements pour diffuser leur travail institutionnel au public. Par exemple, sur sa chaîne de télévision web, la Chambre des députés du Chili diffuse en direct les sessions plénières ainsi que du matériel destiné à l'éducation civique. Les programmes sont indexés, de sorte qu'ils peuvent être extraits en n'importe quel point dans le temps, ce qui permet de localiser les passages où un parlementaire particulier est en train de parler. Afin de faciliter l'accès des citoyens souffrant de troubles auditifs, une fonction télétexte¹⁹ est disponible.

La diffusion sur le web peut être un mécanisme particulièrement efficace pour toucher le public lorsque la population est dispersée sur une large zone géographique et que Internet est largement répandu. Dans le cas du Brésil, la vaste dimension du pays et le nombre substantiel de maisons équipées de télévision par câble et d'accès Internet ont rendu la télévision web attractive pour distribuer les diffusions du Parlement. Les caractéristiques les plus récentes du système là-bas mis en œuvre comprennent la possibilité d'effectuer des recherches, des liens vers d'autres informations disponibles et des discussions vidéo en ligne qui permettent aux citoyens de poser des questions aux parlementaires durant les réunions des commissions. De façon similaire, la dernière version de la télévision web du Parlement européen est conçue pour toucher une large audience à travers les nombreux pays de l'Union européenne. Une caractéristique particulière de ce système basé sur la bande large tient à la possibilité de fournir des informations dans plusieurs langues. Les télé-

¹⁹ Le télétexte consiste en l'affichage en surimpression des mots prononcés dans une vidéo. Il permet à ceux souffrant de troubles auditifs de savoir ce qui se dit.

spectateurs peuvent sélectionner des programmes particuliers et les visionner à leur convenance, plutôt que d'avoir à adhérer à un horaire pré-établi. Outre la couverture des sessions plénières et d'un nombre croissant de réunions des commissions, la télévision web du Parlement européen offre des chaînes supplémentaires avec des programmes pour les écoliers, des programmes thématiques où les citoyens expriment leurs opinions, et des programmes qui présentent les parlementaires et leurs positions sur des questions considérées au Parlement.

Enfin, les 10 méthodes basées sur la technologie et actuellement utilisées par le plus petit nombre de parlements (entre 10% et 16%) sont :

- Consultation électronique sur les projets de loi – 16% ;
- Consultation électronique sur des questions de politique générale – 15% ;
- Chaîne de radio parlementaire – 13% ;
- Sites sociaux de réseautage tels que Facebook – 13% ;
- Chaîne satellite – 13% ;
- Pétition électronique – 12% ;
- YouTube, ou d'autres services de partage vidéo – 12% ;
- Twitter – 12% ;
- Sondages en ligne – 11% ;
- Groupes de discussion en ligne – 10%.

Parmi ces dix méthodes, sept sont interactives. Elles intègrent certaines des technologies développées très récemment, telles que les réseaux sociaux, Twitter, et YouTube. Etant donné leur relative nouveauté, il est compréhensible que peu de législatures en fassent actuellement l'utilisation, en particulier du fait que leur valeur pour les parlements, comparée à d'autres approches telles que la diffusion sur le web, doit encore être évaluée.

Un exemple de l'utilisation de Facebook a été fourni par le Parlement européen (cf. Figure 2.7) lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement. La campagne de communication pour la dernière élection du Parlement européen a utilisé plusieurs outils interactifs tels que MySpace, Facebook, Flickr, YouTube et Twitter. Le profil MySpace du Parlement européen comportait des blogs quotidiens, des gadgets en ligne, des vidéos et des diaporamas, et il a fourni des informations

Figure 2.7 : La page Facebook du Parlement européen



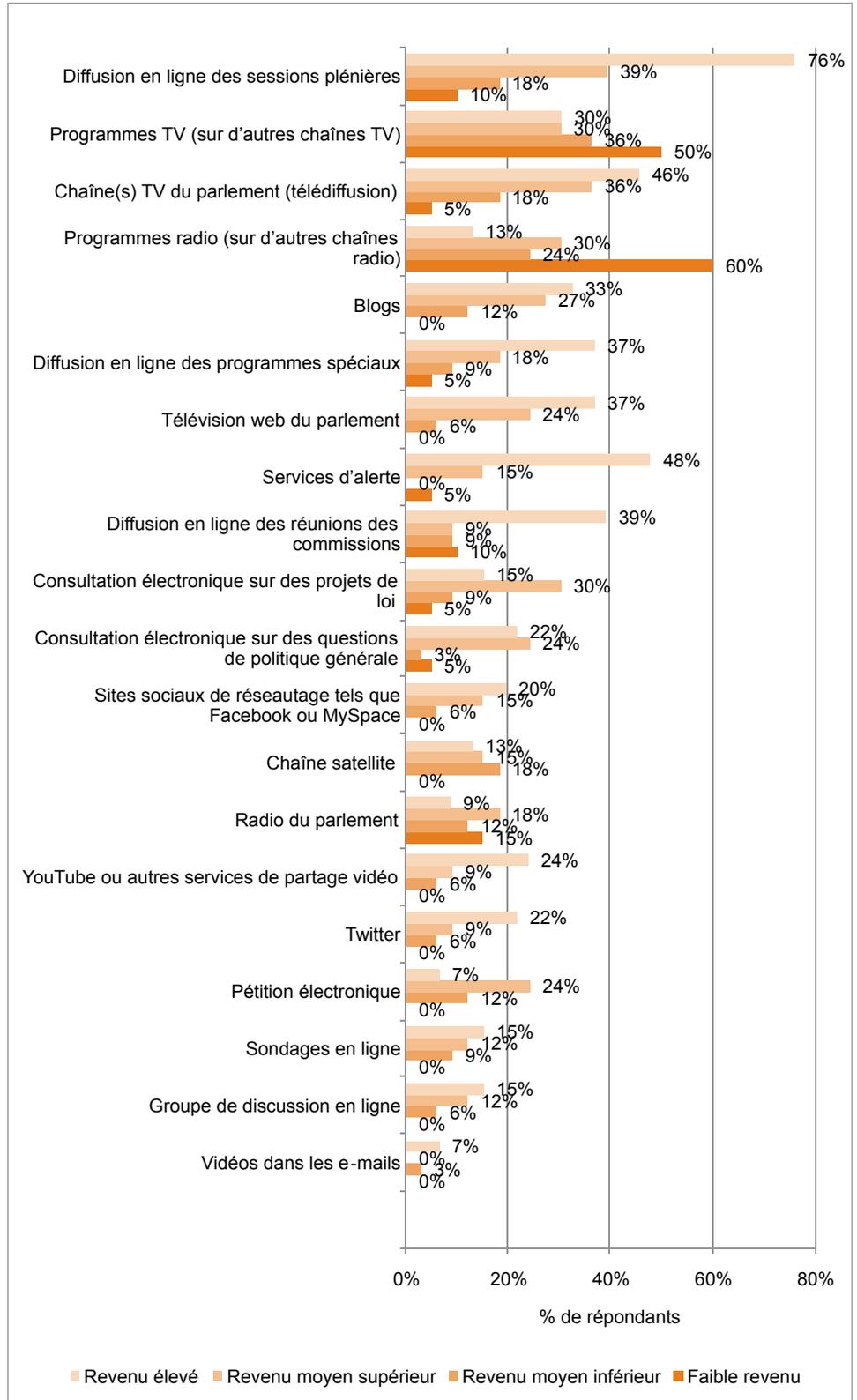
(Source : <http://www.facebook.com/europeanparliament>)

sur les activités de campagne en cours dans toute l'Europe. Cependant, Facebook a été considéré comme l'outil le plus performant, et a été utilisé pour poster des nouvelles parlementaires et héberger des débats. Dans la transmission effective de son message, et afin de se bâtir une réputation et de gagner la confiance du public, le Parlement a particulièrement tenu à communiquer de manière non partisane, en utilisant un ton informel et en générant des contenus faciles à partager.

Méthodes utilisées, selon le niveau de revenu

A la lumière de la discussion précédente, il convient de noter la relation entre le niveau de revenu et les méthodes actuellement utilisées. La Figure 2.8 montre qu'un pourcentage plus important de parlements dans les pays à faible revenu utilise des programmes télévisés (sur d'autres chaînes de télévision) et des programmes de radio (sur d'autres chaînes de radio) que dans ceux des pays à revenu élevé. Les pays à faible revenu ont également plus de probabilité d'utiliser une chaîne satellite. Plusieurs raisons sont possibles pour expliquer l'usage plus élevé de ces technologies dans les pays à faible revenu. Ils pourraient exploiter une infrastructure déjà en place leur permettant d'atteindre plus de citoyens. Comparé à la large bande, la télévision et la radio ont un taux de pénétration bien plus élevé. Il est aussi possible qu'il y ait un défaut de compréhension adéquate de la façon dont certaines des nouvelles technologies peuvent être mises en œuvre à des coûts raisonnables.

Figure 2.8 : Méthodes de communication utilisées, selon le niveau de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 11 ; 134 répondants)

Méthodes prévues ou envisagées

L'ordre des 10 premières méthodes pour tous les répondants change lorsqu'on examine celles que les parlements prévoient ou envisagent d'utiliser :

- Diffusion sur le web des sessions des commissions – 30% ;
- Diffusion sur le web des sessions plénières – 29% ;
- Groupes de discussion en ligne – 28% ;
- Services d'alerte – 27% ;
- Consultation électronique sur les projets de loi – 26% ;
- Consultation électronique sur des questions de politique générale – 25% ;
- Pétition électronique – 25% ;
- Sondages en ligne – 25% ;
- Télévision web du parlement – 24% ;
- Diffusion sur le web de programmes spéciaux – 22%.

Ces méthodes sont divisées à parts égales entre celles qui sont unidirectionnelles, et celles qui sont bidirectionnelles ou interactives. Les cinq méthodes interactives – groupes de discussions en ligne, consultation électronique sur les projets de loi et sur des questions de politique générale, sondages en ligne et pétition électronique – sont conçues à dessein pour obtenir les opinions des citoyens. Et quatre des méthodes unidirectionnelles impliquent la diffusion sur le web, ce qui reflète une fois encore la popularité croissante de cette technologie.

Méthodes qui seront le plus utilisées dans un futur proche

En combinant les pourcentages relatifs aux méthodes actuellement utilisées avec celles prévues ou envisagées, il est possible d'estimer celles qui seront utilisées par la plupart des parlements dans le futur. Tous ne seront pas capables ou ne décideront pas de mettre en œuvre toutes les technologies prévues ou envisagées, mais les scores obtenus donnent une indication de leur popularité relative dans les prochaines années. Comme noté précédemment, la diffusion sur le web occupe la première place.

- Diffusion sur le web des sessions plénières – 72% ;
- Diffusion sur le web des sessions des commissions – 50% ;
- Chaîne(s) de télévision du parlement – 50% ;
- Services d'alerte – 48% ;
- Programmes télévisés sur d'autres chaînes de télévision – 46% ;
- Télévision web du parlement – 45% ;
- Diffusion sur le web de programmes spéciaux – 43% ;
- Consultation électronique sur les projets de loi – 42% ;
- Blogs – 41% ;
- Consultation électronique sur des questions de politique générale – 40%.

Les technologies vidéo prédominent dans cette liste : six des sept premières technologies impliquent la diffusion sur le web ou télévisée. En outre, les sept premières sont toutes unidirectionnelles ; seules les trois dernières sont interactives. Il apparaît donc que dans un futur proche, les technologies unidirectionnelles seront encore celles utilisées par la plupart des parlements.

Projections concernant les technologies qui auront les plus forts taux de croissance

Il est également possible de faire une estimation du taux de croissance que chaque technologie connaîtra dans les parlements, en comparant le pourcentage de parlements répondant qu'ils la prévoient ou l'envisagent avec ceux qui l'utilisent actuellement²⁰. Il est possible, en calculant ce nombre pour toutes les technologies, de faire une estimation de celles qui se développeront le plus au sein des parlements, en fonction de leur niveau d'utilisation actuel. Le résultat pour les dix premières est le suivant²¹ :

- Groupes de discussions en ligne – 280% ;
- Sondages en ligne – 227% ;
- Pétitions électroniques – 208% ;
- Consultations électroniques sur des questions de politique générale – 167% ;
- Consultations électroniques sur les projets de loi – 163% ;
- Diffusion sur le web de sessions des commissions – 150% ;
- Services d'alerte – 129% ;
- YouTube et autres services de partage vidéo – 125% ;
- Chaîne de radio du parlement – 123% ;
- Télévision web du parlement – 114%.

Dans cette liste, les cinq premières méthodes dont les projections indiquent qu'elles auront les pourcentages de croissance les plus élevés sont toutes interactives. Les cinq dernières sont unidirectionnelles. Une conclusion est que si les technologies de communication unidirectionnelle seront utilisées par la plupart des parlements à court terme, celles qui sont plus interactives pourraient être utilisées par bien plus de parlements à long terme. En se basant sur la croissance estimée des téléphones mobiles, en particulier dans les pays en voie de développement, il est possible que les méthodes de communication avec les citoyens par le biais cette technologie deviennent également disponibles dans de nombreux parlements.

Evaluation des méthodes

Comme cela a été noté dans le Chapitre 1, un des besoins les plus pressants est davantage de recherche et une évaluation de l'efficacité des différentes méthodes de communication basées sur la technologie. Dans l'enquête de 2009, seulement 23 parlements (17%) ont répondu avoir mené des évaluations, formelles ou informelles, même si 51% prévoient ou envisagent de le faire²². Parmi ceux qui ont fait des évaluations, l'enquête a demandé quelles méthodes avaient été définies comme *très utiles*, *parfois utiles* et *inutiles*. Compte tenu du faible nombre de répondants, les résultats doivent être perçus comme intéressants, éventuellement indicatifs, mais ne peuvent certainement pas faire autorité. Seulement trois méthodes ont été évaluées par plus de 15 parlements ; les résultats pour ces trois-là sont présentés dans la Figure 2.9.

20 Par exemple, 20% des parlements ont répondu qu'ils diffusent actuellement sur le web les sessions des commissions ; 30% qu'ils prévoient ou envisagent de le faire. En divisant le pourcentage « prévoient/envisagent » (30%) par celui « utilisent actuellement » (20%), la projection de croissance pour la diffusion sur le web des sessions des commissions est estimée à 150%.

21 La vidéo par e-mail a été omise du calcul en raison de son niveau particulièrement faible d'utilisation (3%), qui fait que sa projection de croissance (433%), basée sur le pourcentage « prévoient ou envisagent » (13%) est considérée comme peu pertinente pour cette discussion.

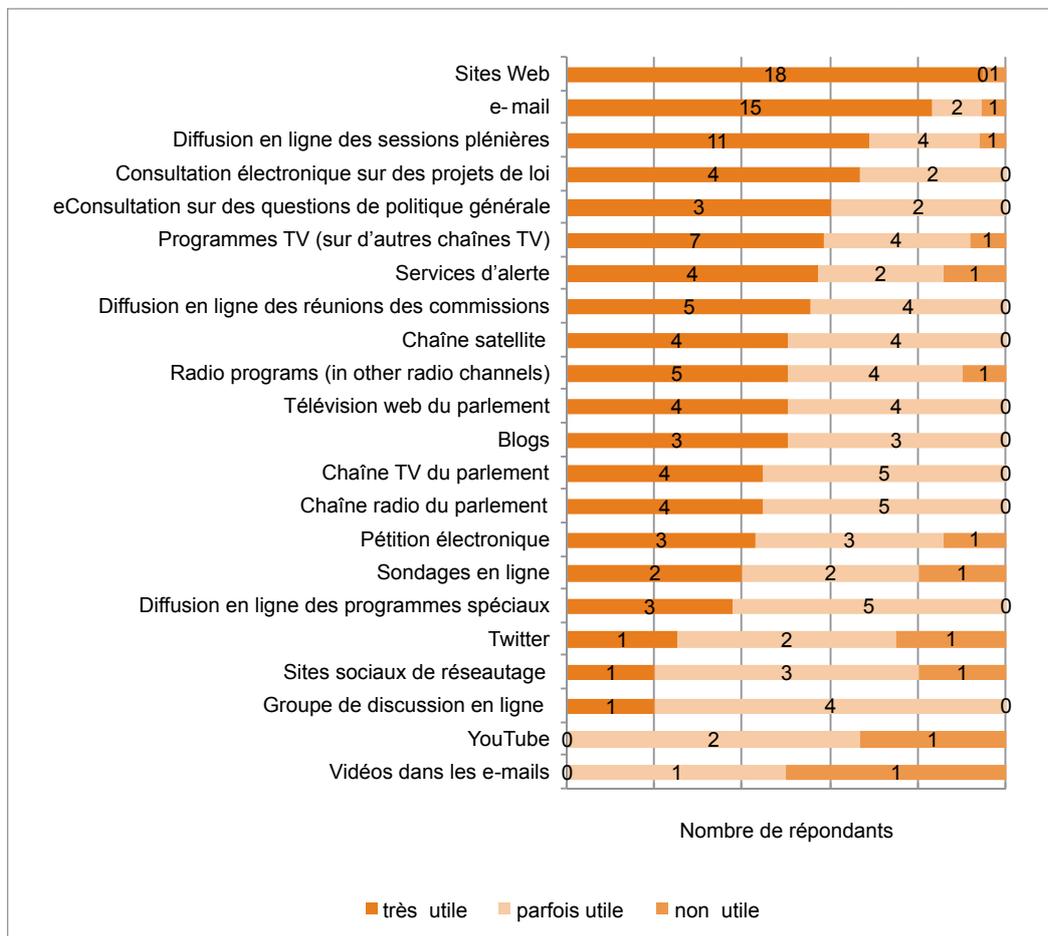
22 Source: Enquête 2009, Section 6, Question 15.

Figure 2.9 : Evaluation des méthodes de communication basées sur la technologie

Méthode	Nombre de parlements classant la méthode comme :		
	Très utile	Parfois utile	Inutile
Sites web	18	0	1
E-mails	15	2	1
Diffusion sur le web des sessions plénières	11	4	1

Etant donné le pourcentage élevé de parlements qui utilisent ces méthodes, le nombre de celles jugées comme étant *très utiles* semble logique. Parmi les méthodes restantes, une seule a été évaluée par plus de dix parlements ; les autres par neuf ou moins, ce qui rend les résultats peu représentatifs. En vue de discussions futures et de comparaisons, la Figure 2.10 montre les taux pour toutes les technologies.

Figure 2.10 : Classement des méthodes de communication basées sur la technologie



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 16 ; 134 répondants)

Objectifs poursuivis par les parlements concernant l'utilisation des technologies de la communication

L'enquête 2009 a demandé aux parlements qui utilisent ou prévoient/envisagent d'utiliser des méthodes basées sur les TIC pour communiquer avec les citoyens d'identifier les trois objectifs les plus importants pour eux²³. Ceux qui ont été cités par le plus grand nombre de parlements sont les suivants :

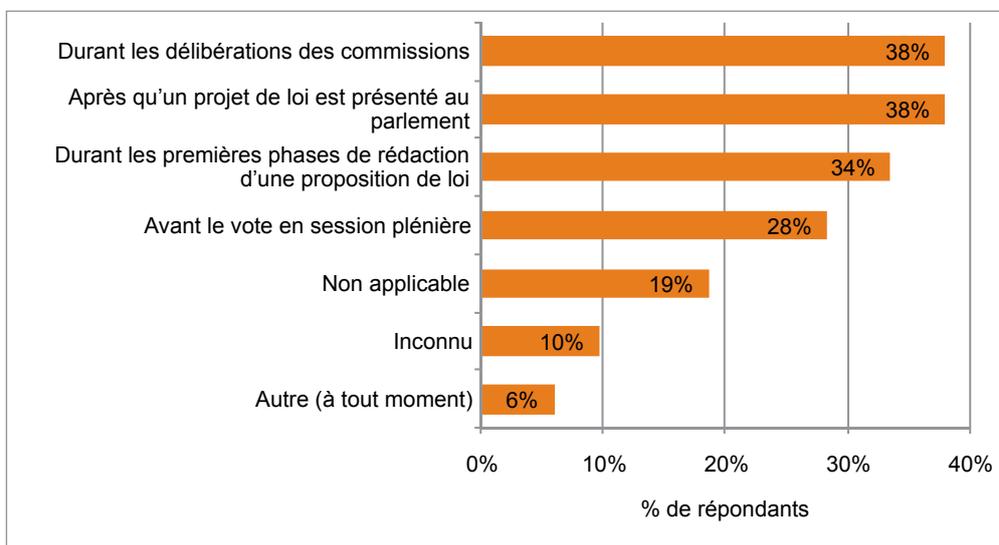
- Informer les citoyens sur les questions de politique générale et les propositions de loi – 67% ;
- Expliquer l'action du parlement – 59% ;
- Impliquer plus de citoyens dans le processus politique – 54%.

Même si la question relative aux objectifs des méthodes de communication avait des options légèrement différentes en 2007 et en 2009, les deux enquêtes proposaient une réponse identique : « informer les citoyens sur les questions de politique générale et les projets de loi ». En 2007, 28% des répondants ont choisi cette réponse comme faisant partie de leurs objectifs ; en 2009, ils ont été 67%. Cela suggère une plus grande prise de conscience et un engagement plus grand aujourd'hui qu'il y a deux ans, de la part des parlements, pour utiliser les outils de communication dans le but de fournir davantage d'information aux citoyens et d'être plus transparents.

Quand les parlements consultent-ils les citoyens ?

Il est intéressant de savoir quand les parlements utilisent des outils basés sur les TIC pour consulter les citoyens. La Figure 2.11 montre leurs réponses à cette question. Deux éléments doivent être notés au sujet de ces résultats.

Figure 2.11 : Quand les parlements consultent-ils les citoyens ?



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 12 ; 134 répondants)

En premier lieu, les parlements consultent les citoyens tout au long du processus, mais un plus grand nombre d'entre eux les consultent au début du processus législatif – au cours des premières phases de formulation d'une proposition (34%) ; après que la proposition a été présentée au parlement (38%) ; et durant les délibérations des commissions (38%). Un peu moins (28%) ont répondu le faire au cours des votes en session plénière.

23 Source: Enquête 2009, Section 6, Question 17.

En second lieu, les pourcentages sont assez équitablement distribués entre les différentes étapes ; aucune d'entre elles n'a beaucoup plus d'importance que les autres, ce qui suggère qu'il y a plusieurs moments propices au cours de ces premières phases pour solliciter l'avis des citoyens.

Encadré 2.3

Le programme « e-démocratie »

Processus numérique et participatif d'élaboration des lois au Brésil

Lancé au mois de juin 2009 par la Chambre des députés du Brésil, le programme « e-Democracia » vise à impliquer le public dans le processus d'élaboration des lois, de manière à atteindre des résultats législatifs concrets.

L'initiative, qui repose sur l'utilisation des médias sociaux, combinés avec des événements législatifs hors ligne (par exemple, des audiences dans le cadre des commissions, des conférences), vise à toucher une large audience incluant les citoyens, les parlementaires, les fonctionnaires, les chercheurs, les organisations non gouvernementales, et les groupes d'intérêt.

Un tel programme est guidé par la conviction selon laquelle le processus d'élaboration des lois peut bénéficier de la convergence entre la représentation politique et la participation des citoyens, dans un cercle vertueux où chaque modèle renforce l'autre.

Le pilier de l'initiative est son site web (www.edemocracia.gov.br), qui fournit un mécanisme participatif multiple permettant aux utilisateurs d'être impliqués à trois moments clés du processus d'élaboration des lois :

- *Le partage de l'information sur des problèmes nécessitant d'être réglés par la loi ;*
- *L'identification et la discussion de solutions possibles au problème ; et*
- *La rédaction de la proposition de loi elle-même.*

Comment la participation au processus d'élaboration des lois est-elle possible dans un environnement de travail législatif si complexe ? Les gens, dans les sociétés contemporaines, divergent sensiblement en termes d'intérêt, d'expériences, d'expertise et de valeurs. Le grand défi, pour rendre possible la participation sociale, consiste à trouver comment tirer parti d'une telle diversité de manière utile pour le système d'élaboration des politiques. Ceci a été appelé « participation qualifiée non structurée », à savoir un type de participation qui permet aux gens de partager leurs expérience professionnelle, expertise, intérêts et valeurs a) à différentes échelles, b) dans toutes les phases du cycle d'élaboration des politiques, et aussi c) pour différents motifs.

C'est une manière d'appliquer le crowdsourcing²⁴ au processus législatif. Le site web du programme « e-Democracia » fournit des outils de gestion pour assembler la participation diffuse des citoyens ordinaires et des groupes de minorités. L'objectif principal est de faciliter l'accès au processus de prise de décision pour les gens qui ne font pas partie des puissants groupes d'intérêt et corporations qui ont accès au centre du pouvoir au Brésil par les méthodes traditionnelles pour influencer les responsables politiques.

Depuis le mois de juin 2009, cinq communautés législatives et thématiques virtuelles ont été créées, de même qu'une « Salle citoyenne », une arène virtuelle et libre permettant de discuter n'importe quel sujet législatif. 2 900 membres se sont enregistrés. Dix-huit forums thématiques et 50 sous-forums ont été créés, recueillant environ 450 contributions.

Parmi les cinq communautés législatives virtuelles, celle qui a eu le plus de succès jusqu'à présent est la « communauté sur le statut des jeunes », par laquelle des idées et suggestions émises par des jeunes dans tout le Brésil ont été prises au sérieux par des responsables politiques et répercutées dans le texte de la proposition de loi.

A titre d'exemple, des jeunes ont posté des idées relatives à la nécessité d'offrir des programmes professionnels au cours du premier cycle à l'université. Ces suggestions ont été transformées en texte légal, et les membres du Congrès en charge du sujet ont approuvé leur intégration dans le projet final. Le texte est actuellement en cours d'examen pour devenir une loi.

Outre l'augmentation de la participation des citoyens, le programme « e-Democracia » a apporté de grands progrès en matière de transparence. Les participants et la société toute entière ont pu enfin mieux comprendre le processus législatif, qui est habituellement complexe et source de confusion.

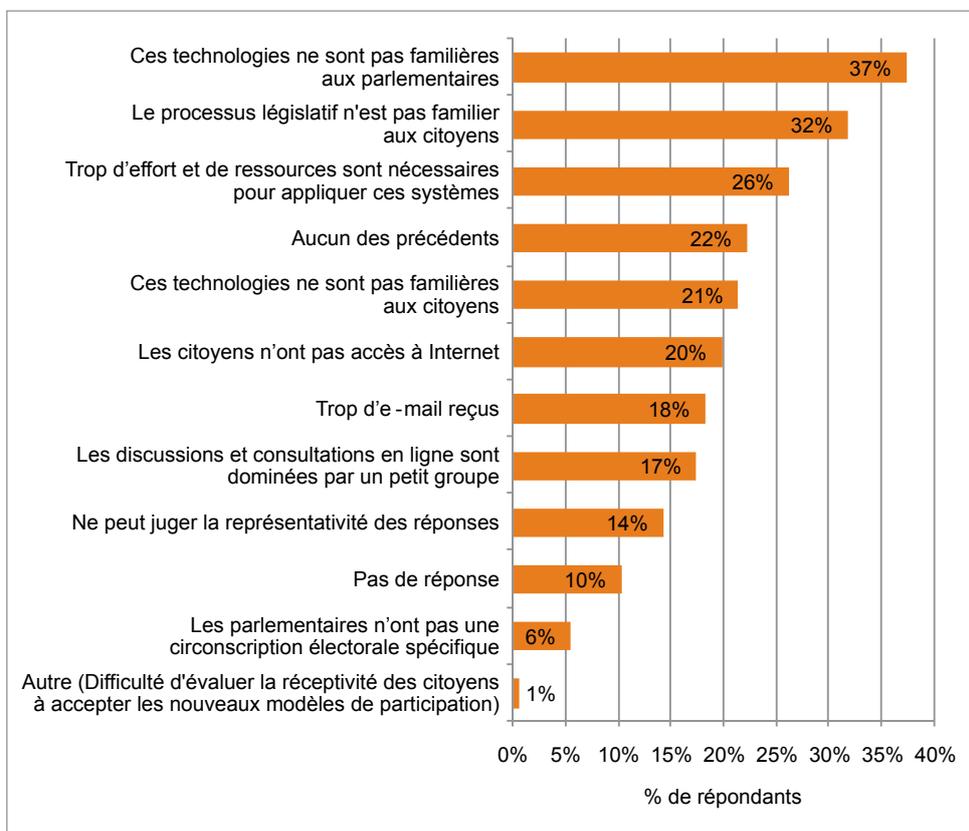
(Source : Andréa Perna, Responsable du Bureau pour la gouvernance législative et Cristiano Faria, Co-développeur, programme e-Démocratie, Chambre des Députés du Brésil. Contribution au *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement*)

24 Note du traducteur : néologisme signifiant l'« approvisionnement par la foule », le fait de faire réaliser une tâche par un grand nombre de personnes.

Défis

Les parlements, les commissions et les parlementaires font face à un certain nombre de défis liés à l'utilisation des technologies de communication les plus récentes. Comme le montre la Figure 2.12, le problème mentionné par la plupart des parlements est que « ces technologies ne sont pas familières aux parlementaires » (37%). Ce résultat souligne l'observation faite par de nombreux orateurs lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, au sujet du besoin d'information et de formation supplémentaires pour les parlementaires dans l'utilisation des TIC. En outre, plus d'un quart des parlements ont déclaré que trop d'efforts et de ressources sont nécessaires pour mettre en œuvre les systèmes informatiques. Les problèmes internes pour les parlements, par conséquent, concernent les besoins supplémentaires en termes de formation et d'assistance technique.

Figure 2.12 : Défis dans l'utilisation des technologies de communication



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 18 ; 126 répondants – 94% ont répondu « oui » au moins une fois aux Questions 1, 4, 7,9 et 11)

Le défi pour les citoyens, tel qu'indiqué par le pourcentage le plus élevé de parlements, est qu'ils ne sont pas familiers avec le processus législatif (32%). Il semble qu'il appartienne aux parlements de résoudre ce problème, au travers de campagnes de communication ciblées et de matériel pédagogique efficace sur leur site web, une question qui sera examinée au Chapitre 3.

Les citoyens font aussi face à d'autres problèmes. Un cinquième des parlements ont répondu que les citoyens ne sont pas familiers avec la technologie, et un pourcentage égal a indiqué qu'ils n'y ont pas accès. Ces deux aspects bien documentés de la fracture numérique représentent une diffi-

culté significative, en particulier dans les pays en voie de développement. Mais comme suggéré au Chapitre 1, l'utilisation croissante des téléphones mobiles pourrait constituer l'une des solutions dans les dix prochaines années, du moins pour accéder à la technologie nécessaire. Et davantage d'accès devrait contribuer à résoudre le problème de familiarité avec la technologie.

Trois défis inhérents à la technologie de la communication ont été cités par un pourcentage bas mais significatif de parlements : trop d'e-mails sont reçus (18%) ; les discussions sont parfois dominées par quelques personnes (17%) ; on ne peut pas juger du degré de représentativité des réponses reçues (14%). Il existe des solutions éprouvées à quelques uns de ces problèmes, y compris de meilleurs outils pour gérer la messagerie électronique et la modération des groupes de discussion. Il peut être plus difficile de déterminer la représentativité des réponses, mais certaines solutions sont possibles, telles que l'enregistrement des participants. Dans ce contexte, il convient de noter que seulement 30% des parlements utilisent « toujours » (10%) ou « parfois » (20%) des outils particuliers permettant de recueillir les commentaires des citoyens et de les classer plus efficacement²⁵. Le partage des connaissances de la part de ceux qui ont une expérience de l'utilisation de ces outils pourrait s'avérer utile, en particulier pour les 40% des parlements qui ont indiqué prévoir ou envisager leur utilisation.

Il convient également de noter que 22% des parlements ont indiqué ne faire face à aucun de ces problèmes.

Communication avec les jeunes

Les initiatives visant à communiquer avec les jeunes présentent de l'intérêt pour de nombreux parlements. Lorsque l'enquête leur a demandé si le parlement ou les parlementaires utilisaient les méthodes basées sur les TIC à cette fin, 50 répondants (37%) ont répondu oui, et 48 autres (36%) ont indiqué qu'ils prévoient ou envisagent de le faire²⁶. Un peu plus d'un quart (27%) ont répondu « non », et que leur utilisation n'est ni prévue ni envisagée.

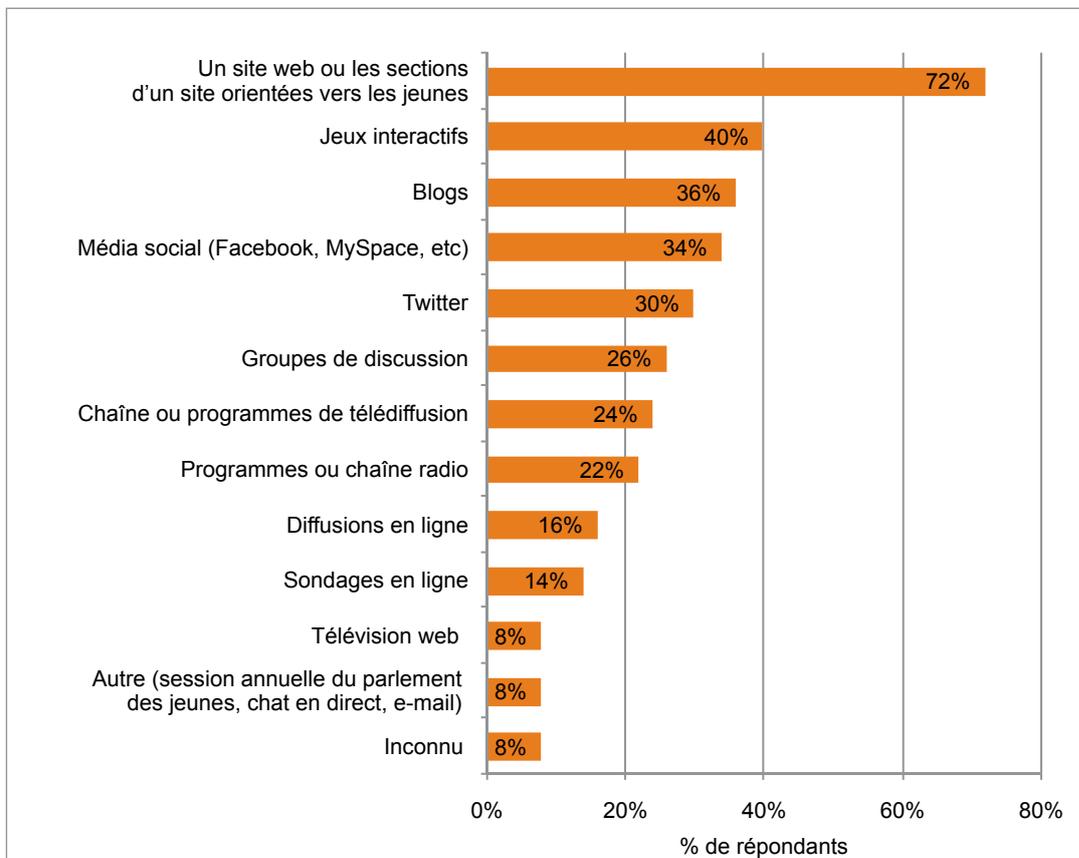
La Figure 2.13 montre quelles sont les méthodes actuellement utilisées par les 50 parlements qui ont des initiatives en cours. Presque les trois quarts (72%) utilisent un site web ou les rubriques d'un site web orientés vers les jeunes. Pour donner une indication de la valeur perçue d'un site ou d'une (ou plusieurs) page(s) web dédiée(s), cette approche est utilisée par deux fois plus de parlements que toute autre méthode, à l'exception des jeux interactifs qui sont utilisés par 40% de ceux qui s'efforcent d'impliquer les jeunes.

Il est particulièrement intéressant de noter qu'après les sites web, les quatre méthodes les plus utilisées par les parlements sont toutes interactives d'une manière ou d'une autre : les jeux interactifs (40%) ; les blogs (36%) ; les médias sociaux tels que Facebook (34%) et Twitter (30%).

25 Source. Enquête 2009, Section 6, Question 20.

26 Source. Enquête 2009, Section 6, Question 13.

Figure 2.13 : Méthodes utilisées pour communiquer avec les jeunes



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 14 ; 50 répondants – 37% répondant « oui » à la Question 13)

Comme le montre la Figure 2.14, l'utilisation de ces méthodes pour communiquer avec les jeunes présente un fort contraste avec le pourcentage de parlements qui les utilisent sur leur site web pour communiquer avec le public en général. Ces résultats signifient que les parlements sont sensibles aux besoins de leurs audiences. Ils adaptent leurs méthodes de communication à celles que la jeune génération privilégie, et ils développent leur programme de proximité en conséquence.

46

Figure 2.14 : Comparaison des méthodes utilisées pour communiquer avec les citoyens et avec les jeunes

Méthode	Pourcentage de parlements qui communiquent avec les jeunes	Pourcentage de parlements qui communiquent avec les citoyens
1. Sites web	72%	97%
2. Jeux interactifs	40%	(non demandé dans l'enquête)
3. Blogs	36%	22%
4. Médias sociaux	34%	13%
5. Twitter	30%	12%

(Source : Enquête 2009, Section 6, Questions 1, 11, et 14)

Comme l'illustre l'encadré 2.4, un exemple intéressant de communication bidirectionnelle avec les jeunes a eu lieu en Namibie sous l'égide du Parlement et a consisté en l'utilisation de sondages par le biais de la téléphonie mobile et fixe.

Encadré 2.4

Le projet « Campagne d'écoute intense »

Le projet s'est donné pour but de faire entendre, par le biais de sondages d'opinion effectués par téléphonie mobile, les voix et les points de vue des enfants et des jeunes de Namibie sur les questions qui affectent leur vie.

Durant les 5 semaines qui ont précédé les élections présidentielles et parlementaires en novembre 2009, les jeunes Namubiens pouvaient appeler un numéro vert gratuit pour s'exprimer sur des thèmes tels que l'éducation, le SIDA, la santé, la protection infantile, l'emploi, la participation et l'environnement.

Les opinions recueillies seront présentées au Parlement des Enfants en 2010, où les jeunes eux-mêmes discuteront de ces sujets et feront des recommandations aux parlementaires. Avec l'instauration du nouveau Parlement, il était attendu que ces recommandations constituent le point de départ des principes directeurs et actions appropriés en faveur de l'enfance et de la jeunesse, en réfléchissant sur des questions qui ont un impact sur leur bien-être.

Le projet a été mis en œuvre par l'Institut namibien pour la démocratie (NID) sous l'égide du bureau de l'UNICEF en Namibie, du Parlement de Namibie, et de la Stratégie régionale en matière de TIC du Forum parlementaire du SADC.

Le projet a mis en œuvre une manière innovante et créative d'organiser des sondages d'opinion par le biais d'applications VoIP (voix sur réseau IP), et de recueillir les opinions des citoyens grâce aux téléphones mobiles. La base technologique du projet consistait en un Serveur Vocal Interactif (IVR). Il s'agit d'une technologie basée sur le web qui permet d'appeler des numéros gratuits, d'écouter des instructions dans la langue de son choix, et de choisir l'opinion la plus proche de ce que l'on pense.

Le projet en chiffres :

- *Nombre d'appels reçus : près de 20 000 en cinq semaines de campagne (une moyenne de 4 000 appels par semaine) ;*
- *Nombre de SMS reçus : 250 messages au cours d'une période de quatre semaines ;*
- *Durée du projet : 7 mois.*

(Source : Namibian Institute for Democracy, *Catching the voice of the Born-free generation of Namibia through mobile phones*, [ed. by] Theunis Keulder, Regional Director, Swakopmund: Namibian Institute for Democracy, 2009)

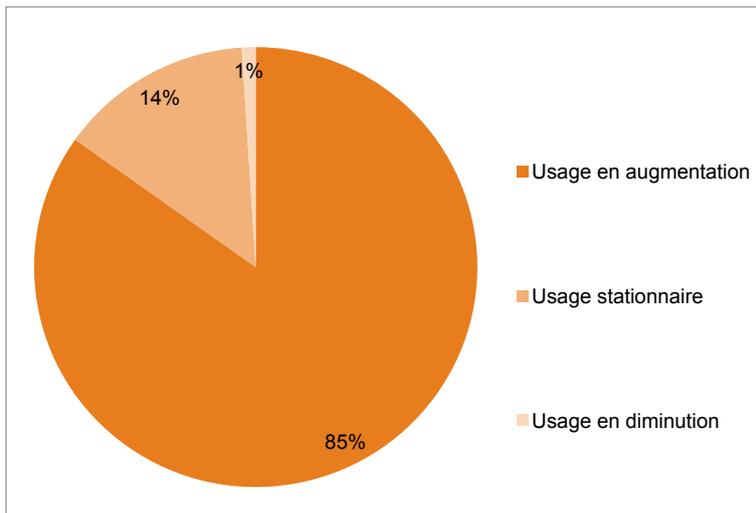
Utilisation de la technologie par les citoyens pour communiquer avec les parlements

L'enquête a interrogé les parlements sur les tendances observées dans l'utilisation par les citoyens des différentes méthodes de communication basées sur les TIC depuis leur introduction. Les pourcentages sont basés sur le nombre de parlements (99 sur 134) qui ont répondu utiliser effectivement la technologie dans ce but.

Les résultats, exposés dans la Figure 2.15, sont très prometteurs : 85% des parlements ont indiqué que les citoyens utilisent davantage les méthodes de communication basées sur les TIC depuis leur introduction ; 14% ont indiqué que cet usage est resté stable ; seulement 1% a répondu qu'il est en baisse. D'autres résultats positifs concernant l'utilisation de la technologie pour tenir des réunions communales à distance ont été évoqués au Chapitre 1. Une étude²⁷ a montré que cette méthode basée sur la technologie était très populaire parmi les participants et avait attiré une gamme diverse d'électeurs qui ont montré un engagement accru après la réunion. Les conclusions de cette étude et les résultats de l'enquête 2009 présentés dans la Figure 2.15 offrent de bonnes raisons pour les parlements d'être optimistes quant au potentiel que représentent les TIC pour améliorer leur communication avec les citoyens.

27 Congressional Management Foundation, *Online Town Hall Meetings: Exploring Democracy in the 21st Century*, Washington, D.C.: Congressional Management Foundation, 2009 [http://www.cmfweb.org].

Figure 2.15 : Tendances relatives à l'utilisation par les citoyens des méthodes de communication basées sur la technologie



(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 21 ; 99 répondants utilisant es TIC pour la communication)

Parlementaires, commissions et parlements

Les conclusions de l'enquête 2009 reflètent de nombreuses différences dans la manière qu'ont les parlementaires, les commissions et les parlements de communiquer avec les citoyens. Celle qui est peut-être la plus significative tient au fait que les parlementaires sollicitent les avis du public de manière proportionnellement plus importante que les commissions ou les parlements eux-mêmes. Cette conclusion est logique si l'on suppose qu'au sein de l'organe législatif, c'est le représentant du peuple – le parlementaire – qui, le plus souvent, entretient une interaction directe avec les citoyens. C'est vers le parlementaire que les gens se tournent, en toute logique, pour exprimer leur opinion. Il s'agit également d'une donnée positive. Elle signifie que dans de nombreux parlements, les parlementaires utilisent activement les technologies de communication pour impliquer le public et solliciter son avis.

Il est probable que l'institution du parlement lui-même est considérée comme moins facile d'accès. Si le président représente l'institution à son plus haut niveau, on peut cependant douter que la plupart des citoyens adresseraient leurs préoccupations directement aux leaders de l'institution, et il est probable que les échanges entre le public et la législature elle-même sont peu nombreux. Il est donc compréhensible que la plupart des parlements, en tant qu'institutions, utilisent les TIC pour informer les citoyens sur les questions relatives aux politiques et à la législation proposée, et pour expliquer ce que fait le parlement, plutôt que pour essayer d'engager le dialogue avec eux.

Les commissions ont un rôle différent et, potentiellement, une raison différente de communiquer avec les citoyens. Dans la mesure où elles jouent un rôle significatif dans l'élaboration des politiques et de la législation, elles sont en position de tirer profit de l'utilisation de la technologie pour recueillir les opinions des citoyens, en particulier si le processus est bien géré et donne lieu à des commentaires instructifs. Il s'agit néanmoins d'un défi considérable, qui peut expliquer pourquoi les commissions dans seulement 34% des parlements ont indiqué utiliser des sites web. Et un peu plus de la moitié de ce pourcentage déjà faible a indiqué que les commissions utilisent les sites web pour solliciter les commentaires et les opinions du public. Comme illustré dans l'Encadré 2.5, un exemple de la manière dont les commissions peuvent solliciter l'avis du public est fourni par le système « Sénateur Virtuel » établi par le Sénat du Chili.

Encadré 2.5

Sénateur virtuel

A travers ce système, les individus peuvent enregistrer leur vote, fournir des commentaires et proposer des changements sur une proposition de loi. Les utilisateurs enregistrés se voient notifiés par e-mail si la proposition de loi en question a donné lieu à un vote dans une session du Sénat ou lors d'une séance en commission, et lorsqu'une nouvelle loi est publiée sur le site web du « Sénateur virtuel » pour être discutée et votée. Les résultats sont rendus publics lorsque la période assignée à la discussion est terminée. Ils sont ensuite transmis à l'entité du Sénat chargée de considérer la proposition de loi en question. Les citoyens prennent au sérieux leur participation par le biais du « Sénateur Virtuel » ; à ce jour, le système a enregistré plus de 16 000 utilisateurs, dont la plupart sont des participants actifs. Le Sénat développe une nouvelle version du logiciel, qui sera lancée en 2010 et qui prendra en compte les résultats d'un sondage réalisé en 2008. Ce sondage a montré que les utilisateurs enregistrés souhaiteraient avoir la possibilité de débattre entre eux et de recevoir les statistiques relatives à leurs contributions.

(Source : Présentation de M. Patricio Alvarez Cabezas, Directeur des TIC au Sénat du Chili, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement)

La plupart des parlements indiquent que l'un de leurs objectifs prioritaires consiste à expliquer le travail du parlement lui-même. Cela corrobore la conclusion selon laquelle les technologies de communication à sens unique seront dominantes à court terme. Si, comme le suggèrent de nombreux parlements dans les indications qu'ils ont fourni sur leurs plans, les technologies interactives prévalent davantage dans le long terme, il sera intéressant d'observer la manière dont elles seront utilisées par l'institution, et si elles le seront dans la même mesure par les commissions et les parlementaires.

Compte tenu de ces différences comparatives entre les parlementaires, les commissions et les parlements, la conclusion la plus préoccupante tient au fait que le défi dans l'utilisation des TIC pour la communication, tel que le décrivent la plupart des parlements, est le manque de familiarité des parlementaires avec la technologie. Les parlements et de nombreuses commissions disposent souvent des ressources pour surmonter cet obstacle. Toutefois, les parlementaires ont besoin d'une aide supplémentaire, au-delà de leurs moyens propres, pour gérer ce problème.

Enfin, la projection de croissance de l'utilisation des téléphones mobiles constitue une opportunité à la fois pour les parlementaires, les commissions et le parlement. Cette technologie a le potentiel d'informer et d'associer les citoyens de manière innovante, elle coûte relativement peu cher, elle est facile à utiliser, et elle devient rapidement omniprésente.

RESUME

Les technologies de la communication ont connu un certain nombre d'avancées significatives au cours des deux dernières années, et leur impact – à la fois actuel et potentiel – sur l'interaction entre parlements et citoyens est considérable. Il en va de même pour les défis inhérents à ces nouvelles méthodes, à mesure que les législatures, les commissions et les parlementaires s'efforcent de les utiliser de manière aussi constructive que possible. La facilité avec laquelle ces technologies peuvent être utilisées pour générer des messages et des commentaires peuvent parfois dépasser les ressources dont disposent les parlements pour les traiter. Il peut également être difficile de déterminer la représentativité de ces opinions émanant du public, et à quel point elles sont averties. Cela a conduit, dans le passé, à une certaine prudence dans leur adoption de la part des parlementaires, des commissions et des parlements.

Les conclusions de l'enquête 2007 ont établi que si des progrès ont été accomplis dans l'utilisation des TIC pour diffuser l'information au public, les sites web parlementaires réellement interactifs sont encore peu nombreux. Il y a eu des expérimentations avec des blogs et d'autres technologies interactives, et des efforts ont été faits dans quelques pays pour développer les discussions en ligne et recueillir les commentaires des citoyens. Les conclusions de l'enquête 2009 suggèrent néanmoins que la situation pourrait être en train de changer, et qu'un nombre croissant de parlements, de commissions et de parlementaires s'efforcent d'utiliser ces technologies de manière plus efficace pour interagir avec les citoyens.

En 2009, 78% des parlements ont répondu que certains ou la plupart des parlementaires utilisent la messagerie électronique pour communiquer avec les citoyens, en augmentation par rapport aux conclusions de 2007. 88% ont indiqué que certains ou la plupart des parlementaires utilisant la messagerie électronique répondent d'une manière ou d'une autre à ces messages, suggérant que la réactivité des parlementaires aux e-mails avait également augmenté au cours des deux dernières années. Néanmoins, seulement 21% des parlements utilisent un système automatisé permettant le recueil et le traitement des e-mails reçus ; 27% ont indiqué qu'ils prévoient ou envisagent un tel système, mais 52% ont répondu « non » et qu'ils ne le prévoient ou ne l'envisagent pas.

Un peu plus de la moitié des parlements ayant répondu à l'enquête ont indiqué que les parlementaires utilisent des sites web. Le motif le plus souvent invoqué est de pouvoir communiquer les opinions personnelles des membres. Cependant, trois quarts ont également affirmé que les parlementaires sollicitent les commentaires et les opinions du public, une conclusion positive susceptible d'influer sur la perception qu'ont les citoyens de l'accessibilité de leurs représentants.

Davantage de parlements qu'en 2007 ont indiqué que les commissions utilisent la messagerie électronique, bien que leur pourcentage (55%) continue d'être plus faible que celui relatif aux parlementaires (78%). Un nombre important de législatures ont affirmé que les commissions répondent à ces messages. Cependant, seulement un tiers des parlements ont indiqué que les commissions utilisent des sites web, et 91% ont affirmé que le but est de communiquer des informations au sujet du travail de la commission. A peine plus de la moitié (51%) ont indiqué que le but est de solliciter les commentaires et les opinions du public.

Outre les e-mails et les sites web, les parlements utilisent, ou prévoient/envisagent d'utiliser, différentes méthodes pour communiquer avec le public, mais aucune d'entre elles n'est actuellement utilisée par plus de la moitié des parlements. La méthode mise en œuvre par le plus grand nombre de parlements (43%) est la diffusion sur le web des sessions plénières. Les méthodes suivantes les plus populaires sont basées sur la technologie audio ou vidéo. Des dix méthodes utilisées par le plus petit nombre de parlements (10-16%), sept sont interactives et intègrent quelques unes des technologies les plus récentes, telles que Twitter ou YouTube. Compte tenu de ce que les parlements utilisent actuellement, et de ce qu'ils indiquent prévoir ou envisager d'utiliser, il est probable que les technologies à sens unique basées sur l'audio ou la vidéo seront prédominantes dans les années à venir. Cependant, parmi les technologies dont les prévisions de croissance sont les plus importantes, les cinq premières sont toutes interactives. Il leur faudra plus de temps pour s'imposer, car elles ne sont pour l'instant installées que dans une toute petite minorité de parlements. Très peu de parlements ont conduit des évaluations de ces nouvelles méthodes – il s'agit clairement d'une opportunité de partage d'expériences, et éventuellement de collaboration. De même, compte tenu de la croissance des téléphones mobiles, les futures enquêtes devront considérer le degré d'adaptation des méthodes de communication à cette technologie, qui est de plus en plus répandue.

Les parlements font face à des défis significatifs dans la mise en œuvre de ces nouvelles technologies de communication. Le premier d'entre eux tient au fait que dans de nombreuses législatures (37%), les parlementaires ne sont pas familiers avec la technologie. Les citoyens sont également confrontés à un défi en matière de technologie, tant en termes de familiarité (21%) que d'accès (20%). Mais pour le public, le problème mentionné par le plus grand nombre de parlements (32%) est sa connaissance du processus législatif. Il s'agit là d'un défi évident – mais également d'une opportunité – pour les parlements, les commissions et les parlementaires dans leurs efforts collectifs de rendre les législatures plus transparentes et plus compréhensibles.

Les parlements ont également la volonté d'interagir avec les jeunes. Plus de 70% ont indiqué avoir des initiatives en cours, ou d'en prévoir/envisager. La plupart utilisent des technologies web à cette fin, couplées dans de nombreux cas avec certaines formes de technologie interactive, telles que les jeux, les blogs et les médias sociaux. Dans les faits, ces technologies sont utilisées par plus de parlements pour communiquer avec la jeune génération qu'avec le public en général.

La conclusion la plus positive est que parmi les parlements qui ont mis en œuvre des méthodes de communication basées sur les TIC, 85% ont indiqué que les citoyens en font de plus en plus usage. Cela suggère que les parlements ont de bonnes raisons d'être optimistes quant au potentiel des TIC pour améliorer la communication et impliquer tous les citoyens dans la vie publique de leur nation.

Chapitre 3

Devenir un parlement ouvert : standards, en évolution, de transparence et d'accessibilité

L'existence d'un registre des activités, ainsi que l'exhaustivité, la rapidité de mise à disposition et la clarté de la documentation qu'il contient, permettent de juger du niveau d'ouverture atteint par un parlement. La transparence et le devoir de rendre compte sont les piliers sur lesquels reposent l'ouverture, et les standards concernant ces deux objectifs se sont sensiblement développés au cours de la dernière décennie, car les citoyens demandent désormais davantage à leur gouvernement. Cette situation s'explique, d'une part, par le fait que la technologie facilite l'ouverture et accroît par conséquent les attentes du public, et, d'autre part, parce qu'un nombre croissant d'institutions publiques dans le monde ont déjà évolué vers davantage de transparence et d'accessibilité, plaçant la barre plus haut pour les autres.

Encadré 3.1

Les sites web jouent un rôle important pour aider les parlements à assumer leurs mandats de base, et en particulier leurs fonctions de représentation, de législation et de contrôle. Et également pour une transparence et une responsabilité effectives vis-à-vis du public. (...) Un défi important tient à la manière dont peuvent être développés des sites web permettant de satisfaire différents objectifs et besoins des utilisateurs. Il est souvent difficile de faire en sorte que l'information sur le site web parlementaire soit claire et compréhensible aux yeux à la fois de ceux qui sont à l'intérieur du processus de prise de décision, et de ceux qui sont en dehors ; cela concerne tout autant les parlementaires que le personnel et le public au sens large.

Mme Matilda Katopola, Secrétaire générale du Parlement du Malawi
Discours à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement

Les sites web sont devenus le premier moyen grâce auquel les parlements font connaître leur travail et leurs documents à la société civile, aux médias et - c'est le plus important - directement aux citoyens. Les sites web parlementaires fournissent une variété de sources d'information, et si une bonne partie d'entre elles sont disponibles de manière indépendante, ce qui donne de la valeur aux sites est leur capacité d'intégrer un large éventail de données et de documents sur la législation et les politiques. Un parlement qui cherche à devenir plus transparent fournira aux citoyens, à travers son site web, un accès dans les plus brefs délais aux informations actualisées concernant la législation proposée, les activités de contrôle et le budget national. Il fournira également les moyens de comprendre comment travaille le parlement, qui sont ses membres, ce qu'ils ont accompli, et comment il est possible de les contacter. Pour être accessible, il proposera des

informations sous différents formats, notamment du texte et de la vidéo, en utilisant des outils variés qui permettent aux citoyens de trouver rapidement et facilement ce qu'ils cherchent, et de le comprendre. Et afin d'être inclusif, il adoptera des standards permettant de rendre plus accessibles les dossiers publics à tous les citoyens.

Les sites web parlementaires officiels ne sont cependant pas la seule source d'information sur la législature dont disposent les citoyens. Certains sites web portant sur les politiques publiques et les questions législatives et de contrôle sont gérés par la société civile, des groupes de pression, des partis politiques et des sociétés commerciales. En particulier dans les pays à revenu élevé, il existe un large éventail de sources basées sur le web qui fournissent une information similaire à celle offerte par les sites parlementaires, souvent avec des caractéristiques innovantes concernant la recherche et l'affichage. Ils ont souvent des points de vue particuliers et incluent des commentaires sur le travail du parlement. Il est probable que ces sites continueront de se développer à l'échelle mondiale à mesure que l'accès à la technologie se répand, les questions politiques deviennent de plus en plus globalement liées entre elles, et un nombre croissant de parlements proposent leurs documents fondamentaux sous un format qui permet de les réutiliser facilement et de les intégrer avec d'autres ressources en ligne.

Compte tenu de l'augmentation du nombre de sources fournissant des informations et des analyses sur des questions de politique publique, il est indispensable que le site officiel soit digne de foi et neutre. Il doit également être bien géré et suivi, de manière à pouvoir répondre aux besoins croissants des citoyens et des parlementaires, tenir le rythme des avancées technologiques, et promouvoir les valeurs de transparence et d'accessibilité de l'institution parlementaire.

Au cours de la précédente décennie, les objectifs des sites web parlementaires sont devenus de plus en plus complexes, posant de plus en plus de défis. Leur objectif initial était de fournir une information de base sur l'histoire, les fonctions, le leadership et les membres du parlement. Ils ont rapidement servi à fournir également des copies des textes officiels des projets de loi, puis les comptes rendus détaillés des débats et les résumés des actions plénières, ainsi que des copies des documents des commissions. Lorsque les technologies de diffusion sur le web sont devenues disponibles, les sites ont été utilisés pour la couverture en direct des sessions plénières et d'autres réunions officielles. Et lorsque le web interactif a émergé, certains parlements ont ajouté sur leur site de nouveaux outils au service d'une communication bidirectionnelle entre les parlementaires, les commissions et les citoyens, invitant ces derniers à partager leurs opinions et à s'engager dans le processus politique.

Les sites web ont également dû améliorer les méthodes d'accès à leur contenu. En plus de se procurer des copies des textes, bon nombre de parlementaires et de citoyens utilisent désormais des moteurs de recherche pour retrouver des documents et des discours spécifiques. Des services d'alerte leur permettent d'être constamment informés de l'introduction d'une loi et des changements proposés, du dépôt des documents des commissions, ainsi que des activités et des discours des parlementaires. Ils peuvent de plus en plus en savoir davantage sur le parlement grâce à différents médias, tels que la diffusion audio ou vidéo sur le web, en direct ou par le biais d'archives consultables à la demande.

Les parlements ont été confrontés à d'autres défis en vue d'améliorer la conception et l'ergonomie de leurs sites web, afin de les rendre plus compréhensibles et plus faciles à utiliser. Ils ont également dû en améliorer l'accessibilité, de manière à ce qu'ils puissent être utilisés par tout le monde, y compris par des personnes handicapées. Enfin, ils ont été obligés de résoudre une série de questions, comme la multiplicité des langues officielles.

Au delà de constituer désormais une ressource cruciale qui permet aux parlements de gagner en efficacité dans leur processus, les sites web ont pour but principal d'être un mécanisme de soutien des idéaux de transparence et d'accessibilité. Il ne suffit pas de proposer simplement les principaux documents législatifs ou de fournir des vidéos d'information pour réaliser les objectifs d'ouverture et de transparence de l'organe législatif. Ces fonctionnalités doivent être conçues pour servir l'objectif plus large d'une implication active des citoyens dans le processus législatif. C'est l'une des raisons principales pour lesquelles l'Union interparlementaire (UIP) a entrepris une révision de ses *Principes directeurs relatifs au contenu et à la structure des sites web parlementaires*, publiés en 2000¹. La version révisée des *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, publiée en mars 2009², met à jour les recommandations faites précédemment en matière de contenus, d'outils, de conception et de gestion. Sa valeur ajoutée stratégique réside notamment dans une série de recommandations et de standards permettant aux parlements d'évaluer leur situation en matière de transparence, de reddition de comptes et d'accessibilité.

Encadré 3.2



Le site web de l'Assemblée de la République du Portugal fournit un exemple de la façon dont les parlements utilisent leurs sites web pour interagir avec les citoyens. Il contient une rubrique spéciale dédiée aux citoyens, appelée « Espace du citoyen ». Celle-ci fournit notamment des services de messagerie et de pétition électroniques, ainsi que des systèmes permettant de prendre contact avec les départements parlementaires et les groupes politiques.

(Source : <http://www.parlamento.pt/Paginas/default.aspx>)

1 Inter-Parliamentary Union, *Guidelines for the Content and Structure of Parliamentary Web Sites, 2000* [Geneva]: Inter-Parliamentary Union, 2000 [<http://www.ipu.org/cntr-e/web.pdf>].

2 Union interparlementaire, *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, [Genève]: Union interparlementaire, 2009 [http://www.ictparliament.org/resources/guidelines_fr.pdf].

RESULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUETE 2007

Les conclusions de l'enquête 2007, qui figurent dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*³, ont fourni une première évaluation de la situation des sites web parlementaires à l'époque. L'enquête a établi que 95% des répondants disposaient de sites web, et que les 5% restant prévoaient d'en avoir un. Elle a également relevé que bon nombre de commissions et de parlementaires géraient des sites web.

Les autres conclusions significatives de l'enquête 2007 sont classées ci-dessous par catégorie.

Objectifs et gestion :

- Le Secrétaire général et le Directeur des TIC jouaient un rôle essentiel dans la définition des objectifs du site web ;
- Plus d'un tiers des répondants avaient indiqué que le Président était également impliqué dans la définition des objectifs du site web.

Informations et documents :

- De nombreux sites web avaient satisfait une partie des recommandations de l'édition 2000 des *Principes directeurs* de l'UIP concernant l'information ;
- Cependant, de nombreux points recommandés dans l'édition 2000 des *Principes directeurs* de l'UIP n'avaient pas été intégrés dans les sites web. La plupart relevait de deux catégories :
 - les documents des commissions ;
 - les documents fournissant des informations explicatives.

Liens entre documents :

- Un travail supplémentaire devait être fait pour créer des liens entre la législation et d'autres documents portant sur le même sujet, susceptibles d'aider l'utilisateur à obtenir une vision plus complète de l'information pertinente aux projets de loi spécifiques en cours d'examen ;
- Lorsque des liens existaient entre la législation proposée et d'autres documents portant sur le même sujet, ces derniers concernaient le plus souvent des débats en plénière sur le projet de loi, d'autres lois et statuts pertinents, ainsi que des rapports de commission sur la loi en question.

Conception de l'interface :

- Un nombre significatif de répondants avaient indiqué qu'ils consultaient les utilisateurs pour la conception de l'interface du site web, et qu'ils avaient recours (ou prévoaient d'avoir recours) à des tests formels de convivialité ;
- Cependant, seulement 30% avaient satisfait aux standards d'accessibilité à l'intention des personnes handicapées, bien que 40% prévoaient ou envisageaient de le faire ;
- 20% ne prévoaient pas de satisfaire à de tels standards, ou ont indiqué que ces standards n'étaient pas applicables.

Utilisation de la technologie audio et vidéo :

- Un grand nombre de parlementaires avaient indiqué qu'ils diffusaient une partie ou la totalité des sessions plénières à la télévision ;
- Un nombre croissant d'entre eux les rendaient également accessibles via une diffusion sur le web ;
- Plus de la moitié d'entre eux conservaient des archives de ces enregistrements.

Systèmes et services de notification :

- Moins de 50% disposaient de sites web proposant aux utilisateurs une notification via e-mail concernant les projets de loi, les actions des commissions et les sessions plénières.

3 Nations Unies, Union interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008, p.110-112 [<http://www.ictparliament.org>].

Différences entre les sites web destinés au parlement et ceux destinés au public :

- De nombreux répondants gérant séparément un site web pour le public avaient indiqué que cette version publique ne fournissait ni les votes et les procès-verbaux des commissions, ni les études d'impact pour les lois et les explications des actions législatives et des lois, alors que la version utilisée par le parlement le faisait. Il était également moins probable que le public soit consulté sur la conception du site web.

Disponibilité des documents législatifs dans des formats téléchargeables :

- La majorité des parlements ayant répondu à cette question proposaient des documents téléchargeables, et 21% prévoient ou envisageaient de le faire.

RESULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUETE 2009

Dans l'enquête mondiale 2009 sur les TIC dans les parlements, la section consacrée aux sites web a été en grande partie modifiée par rapport à celle de 2007, de manière à mettre en évidence les changements introduits dans les nouveaux *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* de l'UIP, publiés en mars 2009. L'un des objectifs était de comprendre dans quelle mesure les parlements étaient capables de se conformer aux standards proposés par les nouveaux principes directeurs, et quels domaines représentaient les plus grands défis pour eux⁴.

Cette section de l'enquête s'est concentrée sur les quatre catégories suivantes, utilisées dans ce chapitre pour présenter les conclusions :

- Informations générales sur le parlement ;
- Informations spécifiques sur les activités en matière de législation, de contrôle et de budget ;
- Outils mis à la disposition des utilisateurs pour rechercher et consulter les informations ;
- Convivialité et accessibilité du site.

En 2009, 97% des parlements ont indiqué avoir un site web, et 3% qu'ils prévoient en avoir. Ces chiffres, qui sont similaires à ceux de 2007, reflètent le rôle central des sites web pour les parlements, indépendamment de leur niveau de revenu ou de leur région géographique.

Prises globalement, les conclusions de cette enquête permettent l'évaluation d'un site web en termes d'exhaustivité, de promptitude et d'accessibilité, et elles fournissent par conséquent une mesure importante de l'ouverture du parlement lui-même. En termes généraux, les deux premières catégories – *Informations générales sur le parlement* et *Informations spécifiques sur les activités en matière de législation, de contrôle et de budget* – sont essentiellement liées à la volonté qu'a le parlement de faire connaître son travail aux citoyens. Les catégories *Outils pour les utilisateurs* et *Convivialité et accessibilité* ont trait à la volonté de l'institution d'utiliser les TIC pour faire en sorte que le plus grand nombre de citoyens aient les moyens d'être facilement informés sur ses activités.

Informations générales

L'un des premiers objectifs d'un site web parlementaire consiste à fournir aux citoyens une compréhension de base de leur parlement, à savoir des informations pratiques telles que : comment visiter le parlement ; comment obtenir des documents en ligne ou en version imprimée ; les services d'information qui sont fournis. Le site web doit donner un aperçu de l'histoire du parlement, de ses activités et de son organisation, y compris ses différentes commissions et son

4 Du fait que l'enquête 2009 s'est basée sur les principes directeurs mis à jour, la formulation d'une bonne partie des questions est différente de celle utilisée dans l'enquête 2007. Cependant, des comparaisons seront faites dans les cas où la formulation est identique ou suffisamment proche pour pouvoir tirer des conclusions valables. Comme cela a été noté dans l'Introduction du présent Rapport, de telles comparaisons ne seront basées que sur les parlements qui ont répondu aux deux enquêtes de 2007 et de 2009, garantissant ainsi que la comparaison se base sur le même groupe de répondants.

5 Le terme « accessibilité » utilisé dans le contexte de l'enquête se réfère à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

leadership. Les informations relatives aux parlementaires, actuels et passés, à leurs fonctions de représentation et à leurs activités, sont particulièrement importantes, car elles se rapportent directement au devoir de rendre compte. A cette catégorie appartiennent également les explications sur la manière dont fonctionne le parlement. Bien qu'une large part de ces informations soient statiques, elles sont essentielles pour présenter au public le rôle de la législature et sa place dans la société.

L'enquête 2009 a analysé les domaines suivants (les chiffres entre parenthèses indiquent le nombre d'éléments que chacun d'entre eux comporte) :

- Accès au parlement (4) ;
- Historique et rôle (3) ;
- Fonctions, composition et activités (7) ;
- Autorités parlementaires (3) ;
- Commissions parlementaires et autres organes non-pléniers (7) ;
- Parlementaires (11) ;
- Partis politiques au parlement (2) ;
- Elections et modes de scrutin (5) ;
- Administration du parlement (2) ;
- Publications, documents et services d'information (3) ;
- Liens généraux vers d'autres sites web (7).

Ces 11 catégories comportent un total de 54 éléments. 70% de ces éléments ont été mentionnés par plus de la moitié des parlements comme figurant sur leur site web ; plus de trois quarts des parlements ont indiqué en avoir au moins un tiers. Le pourcentage moyen de parlements pour l'ensemble des 54 éléments était de 64%. La Figure 3.1 montre tous les éléments en fonction du pourcentage de parlements qui les proposent sur leur site web.

Il est également utile de noter les éléments individuels trouvés respectivement sur les sites web des plus grand et plus petit pourcentages des parlements. Les cinq premiers ci-dessous ont été mentionnés comme étant présents sur les sites web de plus de 90% des parlements :

1. Liste actualisée de tous les membres du parlement (98%) ;
2. Noms des vice-présidents (96%) ;
3. Bref historique du parlement (94%) ;
4. Biographie succincte et photographie du Président actuel et de ses prédécesseurs (93%) ;
5. Aperçu de la composition et des fonctions du parlement national (93%).

Les cinq derniers de la liste ont été mentionnés par moins de 40% des parlements :

1. Informations générales sur le statut des parlementaires, telles que l'immunité, salaires et indemnités, les codes de conduite et d'éthique, etc. (39%) ;
2. Liens vers les sites web des législatures des états ou provinciales (38%) ;
3. Lien vers le site web de la commission électorale (38%) ;
4. Données statistiques et démographiques (actuelles et historiques) concernant les parlementaires (37%) ;
5. Résultats des élections précédentes (34%).

Figure 3.1 : Informations générales sur le parlement figurant dans le site web, classées par pourcentage



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 4 ; 130 répondants – 97% répondant « oui » à la Question 1)

Figure 3.2 : Informations générales sur le parlement, classées par catégorie



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 4 ; 130 répondants – 97% répondant « oui » à la Question 1)

La Figure 3.2 montre tous les éléments organisés en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent. Le pourcentage moyen d'éléments cochés par les parlements dans chaque catégorie a été calculé pour faciliter les comparaisons entre elles. La catégorie *Historique et rôle du parlement* a obtenu le pourcentage moyen d'éléments cochés le plus élevé (90%), la catégorie *Elections et modes de scrutin* le pourcentage le plus bas. En dehors de la catégorie *Elections et modes de scrutin*, toutes les autres ont eu un pourcentage moyen d'au moins 50% de tous les parlements. Ces scores sont, bien sûr, influencés par le nombre d'éléments que comporte chaque catégorie, et par le fait que tous ne sont pas applicables à l'intégralité des parlements. Par exemple, tous les parlements ne disposent pas de sièges assignés en séance plénière, ce qui limite donc le nombre de parlements qui auront cet élément sur leur site web.

Compte tenu des conclusions exposées précédemment, selon lesquelles plus de la moitié des parlements ont 70% des éléments d'information, on pourrait conclure que les organes législatifs parviennent à fournir aux citoyens des *informations générales* sur le parlement. Cependant, il est important de rappeler qu'il s'agit de l'information la plus basique et la plus statique concernant la législature. Elle constitue le seuil minimal de transparence et responsabilité. De ce point de vue, il est préoccupant de constater qu'un pourcentage beaucoup plus élevé de parlements n'ont pas davantage d'éléments d'information de ce genre sur leur site web.

Législation, budget et contrôle (examen approfondi)

Les responsabilités en matière de législation, de contrôle et de budget sont au cœur du travail de la plupart des parlements. Une législature devient davantage transparente vis-à-vis des citoyens à partir du moment où ses documents et les sources d'information afférentes qu'elle produit dans ces domaines essentiels sont disponibles sur le site web. Compte tenu du fait que la nature et l'étendue de ces responsabilités varient selon les législatures, l'enquête a cependant inclus des questions au sujet des trois aspects, mais en tenant compte du fait que leur compréhension pouvait être différente selon les parlements. De plus, étant donné que le travail de politique générale se déroule en session plénière dans presque tous les parlements, et en commission dans bon nombre d'entre eux, l'enquête a comporté des questions sur les documents et les informations rendus disponibles par ces organes. De cette manière, il a été possible d'étudier le degré de transparence du travail du parlement du point de vue à la fois de ses fonctions (législation, contrôle, etc.) et de son organisation (sessions plénières, commissions, etc.). Enfin, l'enquête a posé un certain nombre de questions touchant aux informations d'initiation et de base, telles que *l'Ordre du jour* et le *Glossaire des termes et procédures parlementaires*.

Les six secteurs de cette catégorie (législation, contrôle, budget, commissions, séances plénières, et documentation d'introduction) comportent au total 34 éléments individuels. Comme le montre la Figure 3.3, plus de la moitié des parlements ont indiqué avoir 38% ou plus de ces éléments sur leur site web. Ce chiffre contraste avec les 70% d'éléments d'*Informations générales* cités dans la discussion précédente. De plus, le pourcentage moyen de parlements qui ont un des éléments de la catégorie *Informations générales* est de 64% ; celui des parlements ayant un des éléments de la catégorie *Législation, budget et contrôle* est de 46%.

Il est intéressant de noter quels sont les éléments individuels qui ont été cochés par les pourcentages les plus élevés et les plus bas de parlements. Les cinq premiers ont été mentionnés comme présents sur les sites web de plus de 70% des parlements :

1. Ordre du jour du parlement (85%) ;
2. Documentation relative aux séances plénières (81%) ;

3. Texte complet des règlements intérieurs, des règles de procédure, etc. (74%)
4. Explication du processus législatif (72%) ;
5. Documentation relative aux séances plénières des années précédentes (72%).

Du fait de l'importance cruciale de la législation, il convient de noter que l'élément *Texte et état d'avancement de toutes les propositions de loi* a été classé sixième de la liste, et figurait sur les sites web de 66% des parlements. La liste complète des autres éléments parmi les dix premiers est la suivante :

6. Texte et état d'avancement de toutes les propositions de loi (66%) ;
7. Présentation de la procédure parlementaire et du travail courant du parlement (64%) ;
8. Documentation produite par des organes non-pléniers (62%) ;
9. Texte et statut définitif des propositions de loi des années précédentes (60%) ;
10. Liens vers la documentation relative aux propositions de loi (55%) ; et documentation des organes non-pléniers des années précédentes (55%).

Figure 3.3 : Informations sur les activités en matière de législation, de budget et de contrôle figurant sur le site web du parlement, en pourcentage



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 5 ; 130 répondants – 97% répondant « oui » à la Question 1)

D'un côté, il est compréhensible que les informations portant sur le travail en cours au parlement, plus dynamique et plus difficile à suivre en temps réel, soient présentes sur un plus petit nombre de sites web que ne le sont les informations générales sur le parlement. D'un autre côté, ces données de référence montrent l'importance des défis auxquels sont confrontés les parlements dans leurs efforts pour améliorer leur transparence.

Il existe également des différences significatives entre les domaines compris dans cette section de l'enquête. On peut les voir sur la Figure 3.4 ci-dessous, qui montre le pourcentage moyen de parlements ayant des éléments dans chaque domaine.

Figure 3.4 : Pourcentage moyen de parlements ayant des éléments dans chaque catégorie

Documentation d'introduction	61%
Législation	58%
Session plénière	56%
Commissions	36%
Contrôle (examen approfondi)	33%
Budget	32%

Certaines de ces différences peuvent être attribuées à des variations du rôle des commissions au parlement. Toutes les commissions n'exercent pas des responsabilités importantes en matière de législation ou de contrôle, et les documents et autres informations concernant leurs activités peuvent ne pas être produits ou ne pas être considérés importants. On pourrait dire la même chose des différences entre parlements quant aux responsabilités en termes de contrôle et de budget. Cependant, le pourcentage relativement bas des parlements qui fournissent des documents et des informations dans ces

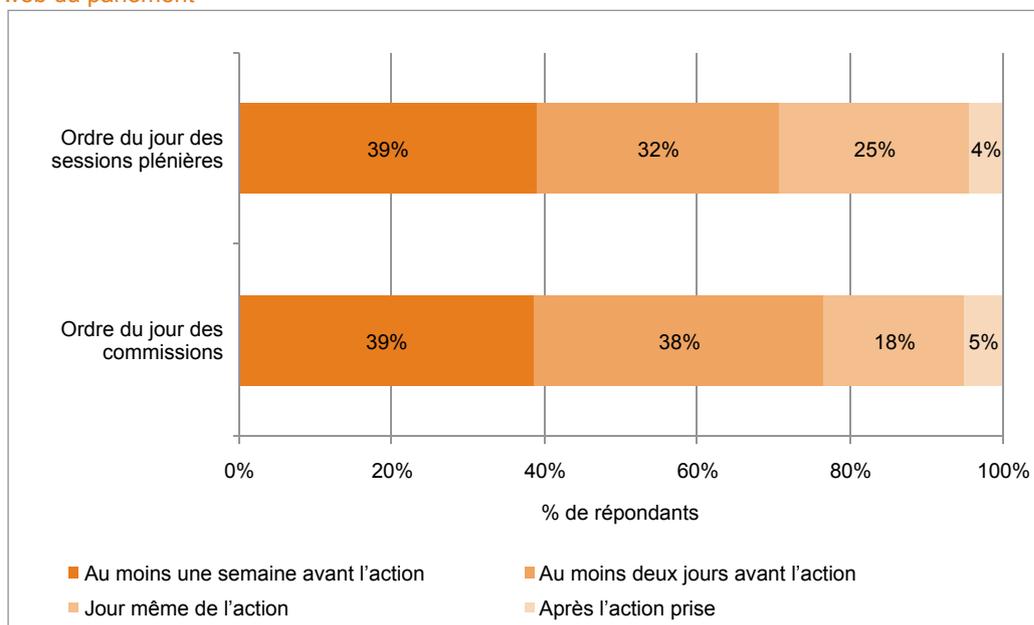
domaines fait qu'il est difficile pour les médias, les organisations de la société civile et le public de suivre ces processus. Des enquêtes futures s'efforceront de lier davantage ces données avec le mandat des commissions et les responsabilités du parlement en matière de contrôle et d'approbation du budget.

Si la présence des documents relatifs à la législation, au contrôle et au budget sur les sites web est importante, plusieurs de leurs caractéristiques affectent également leur valeur et constituent une indication supplémentaire du niveau de transparence. Elles concernent notamment la promptitude, l'exhaustivité et la clarté.

La *promptitude* se réfère au délai nécessaire avant de pouvoir consulter un document sur le site web. Si un document est disponible pour les citoyens relativement rapidement, par exemple dans les 24 heures suivant sa préparation, c'est une indication de l'ouverture plus grande du parlement ; s'il n'est disponible qu'au terme d'un temps considérable, et surtout, s'il est mis à la disposition des parlementaires bien avant le public, le degré d'ouverture est plus faible.

L'enquête a posé aux parlements une question sur la disponibilité de quatre types de documents : ordres du jour de l'assemblée plénière et des commissions, projets de loi ; comptes rendus des sessions plénières. Comme le montrent la Figure 3.5, plus de 70% des parlements publient les agendas des sessions plénières aux moins deux jours avant la séance ; dans le cas des commissions 77% des parlements rendent disponibles les ordres du jour dans le même délai. Même si ces pourcentages peuvent être considérés satisfaisants par certains, le fait est que les ordres du jour devraient être connus plus tôt encore, en particulier si les citoyens, la société civile et d'autres groupes également intéressés et concernés souhaitent suivre la discussion et éventuellement y contribuer.

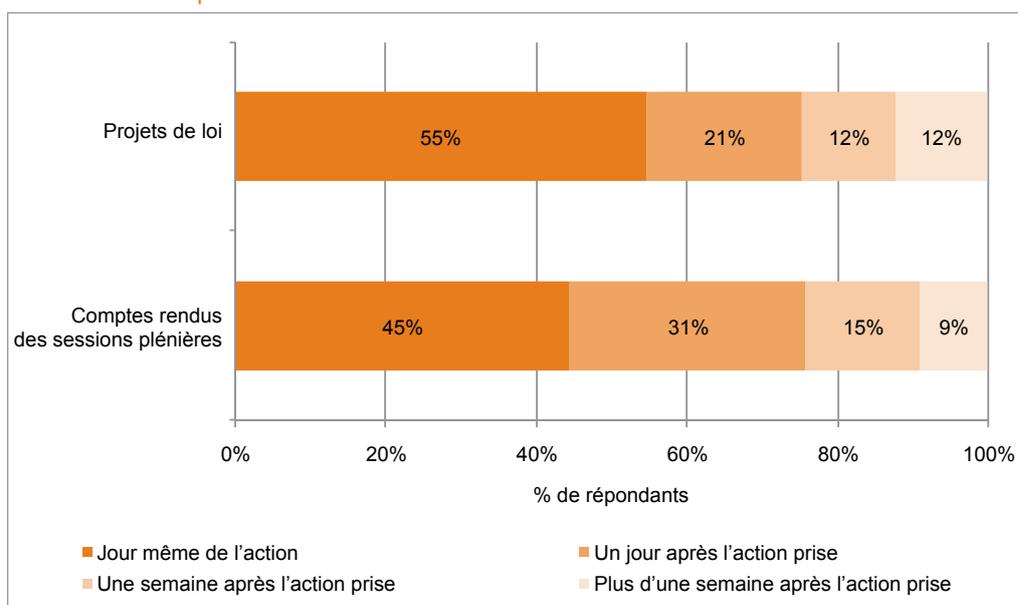
Figure 3.5 : Rapidité de publication des ordres du jour des sessions plénières et des commissions sur le site web du parlement



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 7 ; Ordre du jour des sessions plénières = 120 répondants. Ordre du jour des commissions = 103 répondants. Ces données excluent les répondants qui ont coché « non applicable » en réponse à ces questions)

Dans plus de 75% des parlements, les textes des projets de loi sont disponibles dans un délai d'un jour après tout événement y relatif (par exemple, son introduction ou les amendements effectués par une commission). Les comptes rendus des sessions plénières sont également disponibles dans la journée qui suit la session (cf. Figure 3.6).

Figure 3.6 : Rapidité de publication des projets de loi et des comptes rendus des sessions plénières sur le site web du parlement



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 7 ; Projets de loi = 106 répondants. Comptes rendus des sessions plénières = 112 répondants. Ces chiffres excluent les répondants ayant coché « non applicable » en réponse à la question)

Bien que légèrement différente⁶, la formulation de l'enquête 2007 concernant le délai de publication était cependant suffisamment similaire pour suggérer une légère amélioration concernant la disponibilité des projets de loi au sein du Groupe de comparaison 2009:2007. En 2007, 68% des parlements du Groupe de comparaison ont indiqué que les propositions de loi étaient disponibles dans la journée suivant leur présentation ; en 2009, ce pourcentage est de 72%.

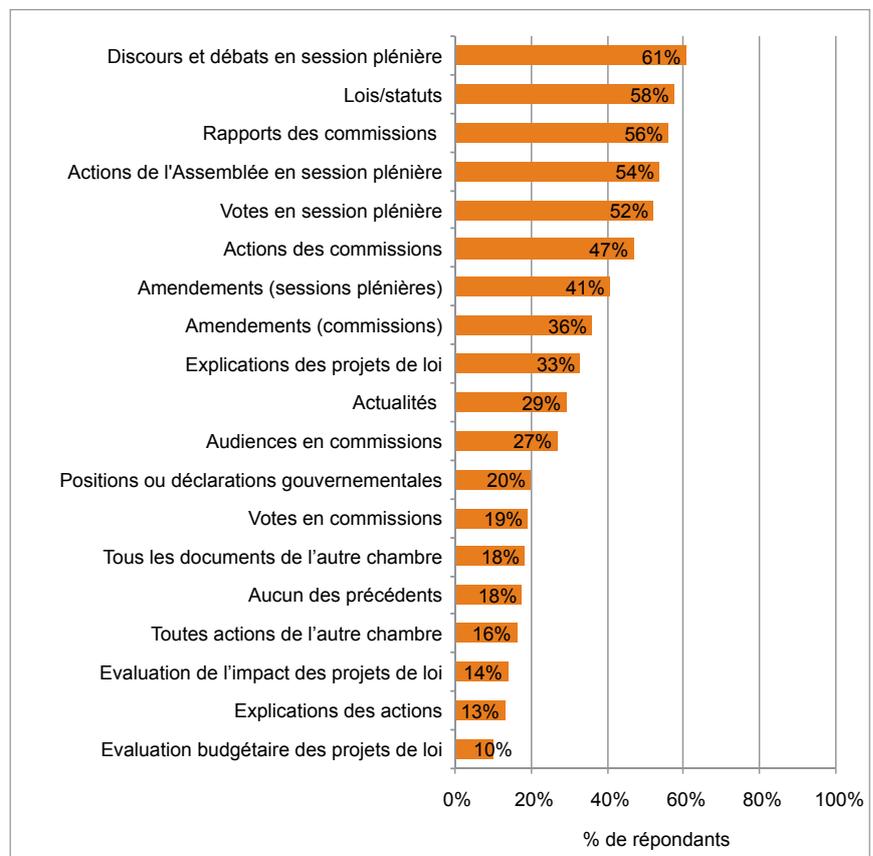
Enfin, l'enquête 2009 a demandé si la documentation parlementaire⁷ était disponible au public sur le site web en même temps qu'aux parlementaires et officiels. 72% des parlements ont répondu « toujours » ou « la plupart du temps ». Bien que ce pourcentage soit en soi positif, il y a là sans aucun doute une marge de progrès à faire, étant donné que 9% ont répondu « rarement » ou « jamais ».

Exhaustivité. Une proposition de loi figurant sur le site web ne peut être considérée complète uniquement sur la base de la disponibilité de son texte. Pour comprendre l'état d'avancement et la signification d'un projet de loi, les parlementaires et les citoyens doivent pouvoir disposer des rapports associés préparés par les commissions, par les experts thématiques et par d'autres entités ; de la description de toutes les actions entreprises sur la législation ; des amendements proposés et de leur statut ; des liens vers le débat parlementaire et les votes sur le projet de loi, ainsi que d'autres éléments y afférents. Les propositions de loi sont la catégorie de documents qui peut tirer davantage de profit de la capacité du web à créer des liens hypertextes entre documents apparentés en temps opportun. Atteindre l'exhaustivité requiert de comprendre le but et l'importance de cette exigence et de fournir les moyens de la satisfaire. L'absence d'exhaustivité de la documentation a pour conséquence un niveau plus bas de transparence.

La Figure 3.7 indique le pourcentage de parlements qui ont répondu avoir créé des liens entre des propositions de loi et 18 types de documents et éléments d'information y afférent. Au moins 50% des parlements ont créé des liens entre cinq d'entre eux et les projets de loi :

1. Discours et débat en session plénière (61%) ;
2. Lois et statuts (58%) ;
3. Rapports des commissions (56%) ;
4. Actions en session plénière (54%) ;
5. Votes en session plénière (52%).

Figure 3.7 : Pourcentage de chambres ayant créé sur leur site web des liens entre divers éléments d'information et les projets de loi



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 6 ; 130 répondants – 97% ayant répondu « oui » à la Question 1)

6 La question 6 de la section 7 de l'enquête 2007 était formulée ainsi : « Veuillez cocher tous les types de documents et d'activités inclus ou faisant l'objet d'un lien sur le site web du parlement, et le délai de mise à disposition ». Pour chaque élément, les options étaient : « le jour même, le jour suivant ; dans la semaine ; davantage ; non applicable ».

7 Source: Enquête 2009, Section 5, Question 16. Aucune distinction par type de document n'a été faite.

Au moins de 50% des parlements ont créé des liens vers tous les autres éléments cités dans la Figure 3.7. Cependant, le pourcentage de parlements qui créent des liens pour différents types de documents a légèrement augmenté en 2009. La Figure 3.8 montre le pourcentage de parlements du Groupe de comparaison 2009:2007 qui ont créé des liens pour chacun des éléments. Des augmentations ont été constatées pour 10 éléments, et des diminutions pour 6. L'augmentation moyenne pour les 19 éléments a été de 2,5%. Les augmentations les plus sensibles ont concerné les liens vers les actions des commissions (+20%) et des sessions plénières (+10%). Toutes les autres augmentations ont été de moins de 5%.

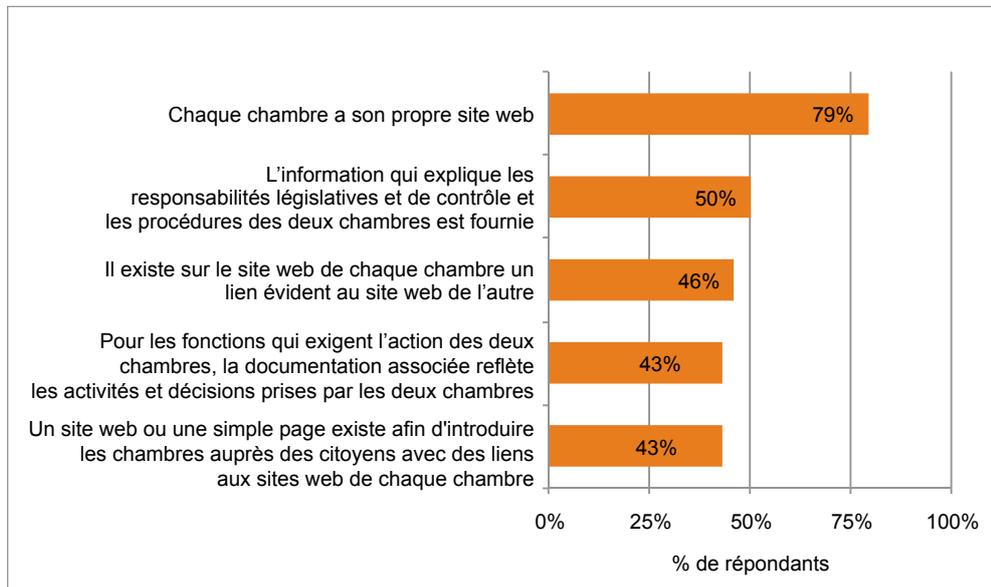
Figure 3.8 : Pourcentage de chambres ayant créé sur leur site web des liens vers les propositions de loi pour différents éléments (2007 et 2009)

Éléments	2007 (83)	2009 (86)	Diff.
Discours et débat en session plénière (<i>débat en session plénière</i> en 2007)	61%	64%	+3%
Rapports des commissions	54%	57%	+3%
Actions en session plénière	46%	56%	+10%
Lois/statuts	58%	56%	-2%
Votes en session plénière	49%	53%	+4%
Actions des commissions	29%	49%	+20%
Amendements (Session plénière)	42%	45%	+3%
Amendements (Commissions)	39%	43%	+4%
Explications sur les projets de loi	34%	33%	-1%
Audience en commissions	30%	29%	-1%
Actualités (nouvelles)	30%	28%	-2%
Aucun des éléments précédents (<i>Sans réponse</i> en 2007)	28%	21%	-7%
Votes en commissions	17%	20%	+3%
Positions ou déclarations du gouvernement	20%	20%	0%
Etudes d'impact des projets de loi	12%	17%	+5%
Toutes les actions des commissions et des sessions plénières d'une autre chambre*	16%	16%	0%
Tous les documents des commissions et des sessions plénières d'une autre chambre*	14%	16%	+2%
Explications sur les actions	17%	14%	-3%
Evaluation budgétaire des projets de loi	13%	12%	-1%

* = pour les parlements bicaméraux

Un critère supplémentaire concernant l'exhaustivité a trait aux législatures bicamérales. 79% des chambres de parlements bicaméraux ayant répondu à l'enquête ont indiqué que chaque chambre dispose de son propre site web. L'enquête a posé plusieurs questions au sujet de la coordination et des liens entre ces sites web. Il est préoccupant de constater que 50% ou moins ont répondu par l'affirmative pour chacun des éléments (cf. Figure 3.9). Dans ce contexte, il convient de noter en particulier que même lorsque l'action des deux chambres est requise, seulement 43% affirment que leur site web inclut les actions de l'autre chambre.

Figure 3.9 : Coordination et liens entre sites web des chambres de parlements bicaméraux



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 19 ; 72 chambres de parlements bicaméraux)

Clarté et matériel explicatif. Du fait que les propositions de loi concernent souvent des lois courantes et que, si elles sont approuvées, elles doivent être incorporées dans le corpus des lois existantes, elles sont habituellement rédigées dans un langage juridique qui peut être difficile à comprendre. Un certain nombre de parlements ont commencé à reconnaître l'importance de fournir des explications sur les projets de loi et les actions législatives dans un langage compréhensible pour les citoyens. Même certains parlementaires demandent l'utilisation de ce type de langage, comme complément au style juridique plus formel dans lequel les projets de loi sont normalement rédigés.

En plus d'utiliser un langage qui puisse être plus facilement compris, il est également nécessaire de fournir des documents expliquant l'impact possible de la loi proposée. La prévision de l'effet qu'aura un projet de loi implique un grand nombre d'incertitudes, et il peut s'avérer très difficile de préparer les évaluations d'impact. Néanmoins, de tels efforts peuvent au moins permettre de proposer une description des différentes manières par lesquelles la législation proposée pourrait avoir un impact sur le pays, et ils peuvent également servir de base factuelle pour évaluer les revendications les plus extrémistes exprimées par les partisans et par les opposants au projet de loi. Un certain nombre de parlements ont utilisé avec succès les travaux des experts pour mieux comprendre et évaluer l'impact des mesures budgétaires proposées⁸.

Outre la compréhension des textes législatifs, un autre défi consiste à comprendre les procédures législatives. Les règlements intérieurs et règles de procédure peuvent sembler obscurs et impénétrables pour de nombreux citoyens voire, dans certains cas, pour des nouveaux membres qui viennent d'être élus. Ils sont souvent le résultat d'évolutions sur des longues périodes, et leur sens peut être difficile à saisir. De plus, la complexité des procédures législatives peut nuire à la transparence des parlements.

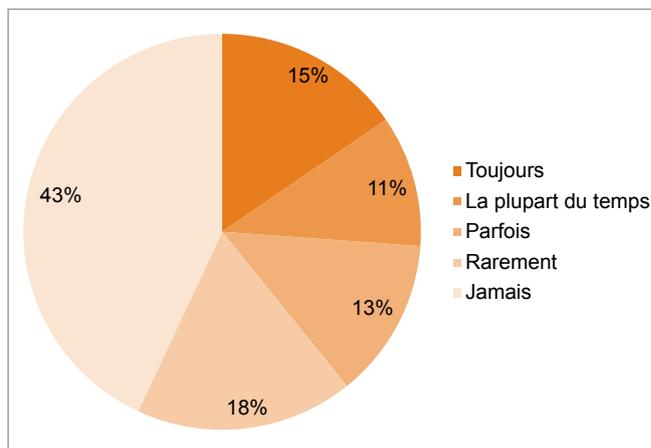
Le fait de fournir des informations pour rendre la législation et les procédures législatives plus compréhensibles est une nécessité dont de nombreux parlements commencent à peine à se rendre compte. En outre, certains estiment qu'il n'est pas de la responsabilité du parlement de fournir

8 Voir, par exemple, le Bureau du Congrès américain chargé du Budget (<http://www.cbo.gov>).

autre chose que le texte tel quel, laissant à d'autres, comme la société civile, le soin de fournir des explications et des interprétations.

Il n'est donc pas surprenant de constater que de nombreux parlements ne fournissent pas beaucoup d'informations de ce type. Seulement 36% ont indiqué fournir du matériel explicatif « toujours » ou « la plupart du temps », et 48% « rarement » ou « jamais »⁹. Les études d'impact sont encore moins fréquentes. Elles sont fournies « toujours » ou « la plupart du temps » par seulement 26% des parlements ; 61% ont répondu « rarement » ou « jamais » (cf. Figure 3.10). En réponse à la question concernant les éléments qui font l'objet de liens vers les projets de loi sur le site web (cf. Figure 3.7 évoquée précédemment), 33% ont répondu qu'ils créent des liens vers les explications des projets de loi. Les trois autres éléments dans cette catégorie – études d'impact du projet de loi, explications sur les actions, et évaluations budgétaires des projets de loi – sont en fin de classement, faisant l'objet de liens pour moins de 15% des parlements.

Figure 3.10 : Disponibilité sur le site web de matériel expliquant le contexte et évaluant l'impact des propositions de loi



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 18 ; 130 répondants – 97% ayant répondu « oui » à la Question 1)

Outils à la disposition des utilisateurs

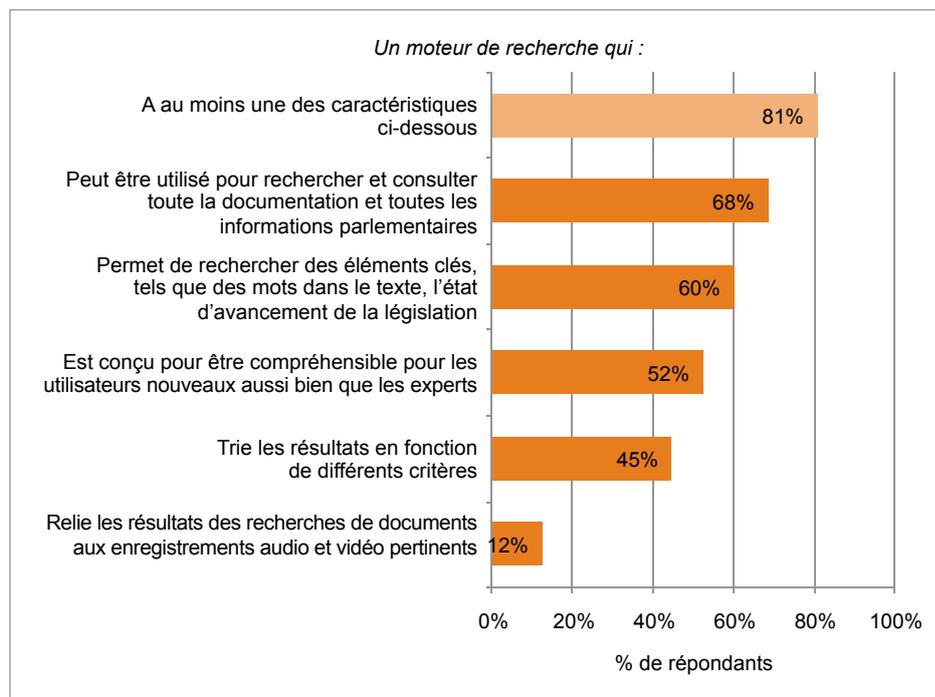
Etant donné que les documents et les informations disponibles sur les sites web parlementaires continuent à croître en volume et en complexité, il est de plus en plus important de disposer de logiciels permettant aux parlementaires et aux citoyens de se procurer et de consulter facilement ces contenus. Les progrès de la technologie, qui entraînent l'utilisation d'appareils variés permettant d'accéder aux sites web indépendamment de l'endroit où l'on se trouve, rendent également nécessaire de proposer différents types d'outils. Les moteurs de recherche correspondant aux besoins des parlementaires et des citoyens, tant au niveau débutant qu'au niveau avancé, sont aussi essentiels. Les méthodes de diffusion audio et vidéo sur le web, ainsi que les archives nécessaires pour l'accès à la demande, acquièrent une importance croissante ; les services d'alerte et l'accès mobile sont également devenus précieux, et une bonne partie de ces nouveaux moyens d'accès, très utiles, nécessitent cependant un système de sécurité ainsi que des moyens d'authentification adéquats. Enfin, la disponibilité et les fonctionnalités de ces outils ont un impact direct sur l'accessibilité du parlement pour les citoyens.

⁹ Source : Enquête 2009, Section 5, Question 17.

Moteurs de recherche

81% des parlements ont indiqué avoir un moteur de recherche doté d'au moins une des caractéristiques énoncées dans la Figure 3.11. Du fait des différences de formulation dans l'enquête 2007, il est difficile de déterminer si cela représente une amélioration. La question posée en 2007 la plus proche du langage utilisé dans la Figure 3.11 demandait si le parlement disposait d'un *moteur de recherche permettant à l'utilisateur d'effectuer une recherche sur l'ensemble du texte des propositions législatives, des documents et activités parlementaires*. En 2007, 65% des parlements du Groupe de comparaison indiquaient avoir un tel moteur de recherche. En 2009, 68% d'entre eux ont répondu affirmativement à la question similaire illustrée dans la Figure 3.11 (« *Peut être utilisé pour rechercher et consulter toute la documentation et toutes les informations parlementaires* »).

Figure 3.11 : Outils permettant de rechercher et de consulter les informations disponibles sur le site web du parlement



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 8 ; 130 répondants – 97% ayant répondu « oui » à la Question 1)

Diffusions sur le web et radiotélévisée

47% des parlements ont indiqué avoir la capacité de diffuser en direct, de manière radiotélévisée ou sur le web, les réunions de n'importe quel organe parlementaire, de même que les événements et les programmes du parlement. Cependant, la Figure 3.11 montre que seulement 12% des parlements sont capables de relier les recherches de documents aux enregistrements audio et vidéo pertinents. De même, seulement 32% ont indiqué disposer d'une archive permettant la consultation à la demande¹⁰. Comme cela a été noté dans le Chapitre 2, il est attendu que la diffusion en ligne des réunions plénières et des commissions se développe dans les prochaines années au sein des parlements et que par conséquent ces modalités de recherche augmentent dans le temps.

Services d'alerte

47% des parlements ont indiqué disposer de services d'alerte pour au moins un type de documents ou d'activités¹¹. Ce résultat paraît plutôt contradictoire par rapport à celui de la Figure 2.5,

¹⁰ Source: Enquête 2009, Section 5, Question 8b.

¹¹ Source: Enquête 2009, Section 5, Question 8c.

qui indique que les services d'alerte sont utilisés dans 21% des parlements, et prévus ou envisagés par 27% d'entre eux. La différence pourrait tenir au fait que les pourcentages indiqués dans la Figure 2.5 correspondent à une question relative à l'utilisation des services d'alerte pour communiquer avec les citoyens. Il est possible que si 47% des parlements disposent d'un certain type de services d'alerte pour les parlementaires, bon nombre d'entre eux ne l'ont pas encore étendu aux citoyens. Alternativement, il est aussi possible que cette différence ne soit pas significative étant donné que le pourcentage combiné des parlements qui ont indiqué utiliser des services d'alerte et de ceux qui les prévoient ou envisagent (cf. Figure 2.5) est plus ou moins égal à celui de ceux qui ont indiqué en disposer sur leur site web pour au moins un type de documents ou d'activités. Les enquêtes futures chercheront à clarifier cette question.

Services mobiles

Seulement 19% des parlements ont indiqué qu'ils fournissent des services mobiles permettant aux parlementaires d'avoir accès aux informations et à la documentation dès que celles-ci sont disponibles sur le site web. 12% fournissent de tels services au public¹². Dans la mesure où l'utilisation des téléphones mobiles continue de croître dans tous les pays, et où de plus en plus de parlements continuent de développer des services conçus pour fonctionner avec ce type d'appareils, ces pourcentages devraient augmenter. Compte tenu du fait que certains appareils mobiles, tels que les téléphones intelligents, présentent des limites intrinsèques – par exemple, des petits écrans, les services d'information disponibles devront être adaptés pour fonctionner avec ces contraintes. Cependant, l'omniprésence prévue de la téléphonie mobile, en particulier dans les pays en voie de développement, et le développement de nouveaux appareils plus performants offrent aux parlements une excellente opportunité pour améliorer leur accessibilité.

Sécurité et authentification

Ces aspects prendront de l'importance, dans la mesure où les parlementaires utilisent de plus en plus le site web pour travailler à distance. Les services d'authentification, en particulier les signatures numériques, seront également nécessaires pour les citoyens, la société civile et d'autres entités qui comptent sur les sites web parlementaires pour se procurer des copies conformes de la législation et d'autres documents. 25% des parlements fournissent actuellement des services sécurisés aux parlementaires, et 9% des services d'authentification comme la signature numérique¹³.

Documents téléchargeables

Une des questions d'intérêt continu pour bon nombre d'acteurs de la société civile est celle de savoir si les parlements mettent leurs documents à disposition du public non seulement sur le web, mais également dans des formats téléchargeables susceptibles d'être incorporés dans des systèmes développés par d'autres. Lorsque c'est le cas, des groupes de la société civile sont en mesure de créer des systèmes fournissant des présentations des activités parlementaires sous des formes qui ne sont normalement pas disponibles sur le site web officiel de l'organe législatif. Cette pratique de pouvoir télécharger des documents, souvent en formats ouverts, se constate de plus en plus souvent dans les programmes d'e-gouvernement. Lors de l'enquête 2009, 44% des parlements ont répondu fournir ce service, et 30% qu'ils le prévoient ou l'envisagent¹⁴.

Convivialité et accessibilité du site web

Tout comme avec les documents parlementaires, les outils permettant de trouver et de consulter les informations sur les sites web doivent être compréhensibles pour les citoyens. La capacité d'utiliser ces outils dépend d'un certain nombre de techniques et de standards de conception. Ceux-ci incluent les méthodes identifiées par le biais de différentes études de convivialité dans le

12 Source: Enquête 2009, Section 5, Question 8d.

13 Source: Enquête 2009, Section 5, Question 8e.

14 Source: Enquête 2009, Section 3, Question 8.

but de développer un site web intuitivement plus facile à la navigation et des standards d'accessibilité qui permettent aux personnes souffrant d'un handicap de les utiliser. Ils comprennent également des recommandations contenues dans les principes directeurs de l'UIP afin de répondre au défi de la multiplicité des langues au sein d'un même pays.

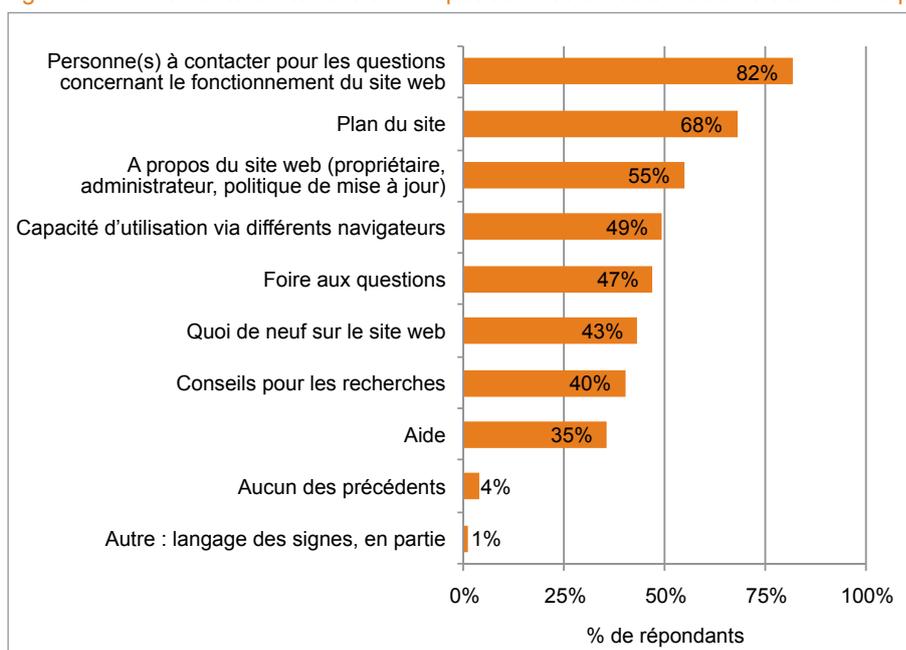
Outils et techniques de convivialité

La convivialité dépend en premier lieu de la connaissance des besoins de ceux qui utilisent un site web, à la fois les parlementaires et le public. 73% des parlements ont indiqué baser le contenu et l'interface graphique du site sur la compréhension des besoins de différents groupes d'utilisateurs¹⁵. Cependant, seulement 38% ont répondu avoir recours à des tests de convivialité et à d'autres méthodes permettant de s'assurer que l'interface graphique du site web est compréhensible par son public cible. Plus un site web propose des contenus et des moyens sophistiqués pour rechercher et consulter l'information, plus le besoin de garantir la convivialité augmente. Cependant, les coûts pour satisfaire un tel critère augmentent également, et il se peut qu'actuellement ils soient hors de portée pour de nombreuses législatures. Si c'est le cas, il s'agit d'une question pour laquelle les expériences des parlements qui ont eu recours à de telles techniques peuvent être précieuses pour les autres, et dignes d'être partagées.

Éléments d'interface

L'expérience générale acquise avec les sites web des secteurs public et privé a débouché sur un ensemble d'éléments d'interface relativement répandus qui permettent de rendre le site web plus facile pour les utilisateurs. Les pourcentages de parlements qui intègrent tous ces éléments dans leur site web sont indiqués dans la Figure 3.12. Si le fait que 82% signalent aux utilisateurs qui contacter pour toute question relative au fonctionnement du site web est positif en soi, seulement trois des huit éléments sont présents dans plus de 50% des sites. Les *Conseils pour les recherches* et une *Rubrique d'aide* sont disponibles au maximum dans 40% des cas. Cette donnée est cohérente avec les pourcentages relativement faibles de parlements qui fournissent du matériel explicatif sur la législation proposée et le processus législatif.

Figure 3.12 : Éléments d'interface à la disposition des utilisateurs sur le site web du parlement



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 14 ; 130 répondants – 97% ayant répondu « oui » à la Question 1)

15 Source: Enquête 2009, Section 5, Question 9.

Accessibilité

L'enquête a établi que 45% des parlements respectent certains standards d'accessibilité garantissant que le site web peut être utilisé par des personnes handicapées. Ces standards sont un des moyens les plus efficaces pour réduire une partie critique de la fracture numérique ; il est essentiel que davantage de parlements les développent le plus rapidement possible. Une question similaire, mais formulée différemment, dans l'enquête 2007 avait obtenu un pourcentage encore plus bas de parlements adhérant à ces standards. Le résultat de 2009 suggère par conséquent qu'il pourrait y avoir eu des progrès dans ce domaine.

Langues

Les parlements des pays où sont parlées plusieurs langues officielles sont confrontés à l'un des plus grands obstacles de la fracture numérique. Les données de référence fournies par l'enquête 2009 illustrent l'état actuel des efforts réalisés pour répondre à ce défi¹⁶.

Parlements des pays ayant une ou plusieurs langues :

- 59% ont une langue officielle ;
- 22% ont deux langues officielles ;
- 18% ont trois langues officielles ou plus.

Parmi ceux qui ont deux langues officielles (29 parlements) :

- 28% proposent un site web *entièrement* dans les deux langues ;
- 10% proposent un site web *au moins en partie* dans les deux langues ;
- 62% proposent un site web *uniquement dans une langue* ;

Parmi ceux qui ont trois langues officielles ou plus (24 parlements) :

- 4% proposent un site web *entièrement* dans toutes les langues ;
- 67% proposent un site web *au moins en partie* dans plusieurs langues ;
- 29% proposent un site web *uniquement dans une langue*.

Intranets destinés exclusivement aux parlementaires

Les sites web des parlements sont des outils importants pour les parlementaires, les commissions et le personnel. Ils sont souvent le moyen le plus rapide et le plus fiable pour obtenir des copies des projets de loi, les ordres du jour, les résumés des activités et les textes des documents des commissions, et prendre connaissance de ce que les parlementaires ont dit et de la manière dont ils ont voté. Ils sont devenus essentiels pour permettre aux leaders du parlement et aux parlementaires d'accomplir leur travail de législation et de contrôle.

De nombreux parlements gèrent désormais des sites web sur des intranets destinés exclusivement aux parlementaires (61%), ou prévoient ou envisagent de le faire (22%)¹⁷. S'il est important de permettre aux parlementaires de travailler dans un environnement confidentiel, dans le contexte de la transparence la question se pose de savoir si le site web interne fournit des documents ou des outils qui devraient être également disponibles pour le public.

16 Source: Enquête 2009, Section 5, Questions 10-13.

17 Source: Enquête 2009, Section 5, Question 20.

Figure 3.13 : Informations et services disponibles uniquement pour les parlementaires et le personnel



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 22 ; 82 répondants – 61% ayant répondu « oui » à la Question 21)

Comme illustré par la Figure 3.13, les éléments fournis par ces intranets destinés aux membres dans la plupart des parlements sont :

- Versions préliminaires des documents - 41% ;
- Rapports de recherche et d'analyse - 39% ;
- Informations d'actualité - 37% ;
- Outils de soutien aux groupes de travail - 34%.

Il est logique de penser que les documents encore en version préliminaire ne devraient être disponibles sur le site web que lorsqu'ils ont été formellement introduits, en supposant que les citoyens ont l'opportunité d'y accéder une fois qu'ils ont été divulgués. Pour être à la fois efficaces et efficaces, les outils de soutien aux groupes de travail devraient être limités à ceux qui sont effectivement membres du groupe en question. D'autres moyens sont disponibles pour encourager la contribution du public aux activités de tels groupes, si ceux-ci le souhaitent. Il y a lieu également de restreindre l'accès aux informations d'actualité si l'accès au parlement se fait par le biais d'un service d'abonnement payant qui facture en fonction du nombre d'utilisateurs.

Le fait de limiter l'accès aux rapports de recherche et d'analyse peut être davantage sujet à controverse, et dépend d'un certain nombre de facteurs tels que les raisons de leur confidentialité et l'impact potentiel sur leur valeur pour les parlementaires s'ils sont rédigés pour un public plus large. Il s'agit d'une question qui demande à être mieux comprise que ne le permet l'enquête 2009, s'agissant des finalités et de l'utilisation de tels rapports.

D'autres éléments de la Figure 3.13 nécessitent également une analyse supplémentaire pour pouvoir en évaluer l'impact. Par exemple, 26% des parlements mettent les projets de loi à la disposition des parlementaires avant le public. Cela n'est pas préoccupant si la législation en question est encore sous forme préliminaire, ou si le délai est très bref, par exemple le temps nécessaire pour préparer le projet de loi dans son format final. Des délais plus longs pourraient poser problème. Les restrictions d'accès aux informations des votes dans 12% des parlements est également préoccupante, dans la mesure où ceci représente un élément clé de la transparence et de la responsabilité, et ne devrait pas être réservé aux seuls parlementaires. Enfin, à la lumière des faibles pourcentages, évoqués précédemment, de parlements capables de fournir du matériel explicatif et des études d'impact, le fait qu'entre 6% et 9% limitent l'accès à ce type de documents demande une analyse ultérieure.

Améliorations prévues

Plus de 80% des parlements ont fait état de plans d'amélioration de leur site web, soulignant une nouvelle fois l'importance de cet outil pour la transparence et l'accessibilité. Le large éventail de commentaires, regroupés dans les catégories générales ci-dessous, illustre l'étendue de cet effort, et l'engagement à le réaliser de la part des législatures dans les pays développés et en voie de développement :

- Passer en revue le site web en utilisant les *Principes directeurs relatifs aux sites web* de l'UIP, y compris en créant un groupe de travail dédié ;
- Re-concevoir le site web, développer une nouvelle architecture de l'information et entreprendre une réorganisation générale du contenu, notamment en migrant vers un Système de Gestion du Contenu ;
- Rendre disponible en ligne une banque de données de tous les documents parlementaires (lois, amendements, etc.), accessible à tous les utilisateurs ;
- Rendre la documentation disponible en utilisant des standards XML ;
- Développer des outils permettant d'interagir avec les citoyens, y compris ceux qui leur permettent de discuter en ligne sur les propositions de loi ;
- Permettre aux parlementaires et aux citoyens d'accéder à l'information et à la documentation disponible sur le site web au moyen d'appareils mobiles ;
- Rendre le site web dynamique, développer des services d'alerte et améliorer les moteurs de recherche ;
- Développer la capacité de diffuser les réunions en direct, de manière radiotélévisée ou sur le web ;
- Développer un système d'archives relatives aux diffusions, radiotélévisées ou sur le web, des réunions ;
- Améliorer la convivialité et l'accessibilité, et rendre le site web conforme aux standards W3C ;
- Rendre le site web disponible dans davantage de langues ;
- Créer une section dédiée aux jeunes ;
- Développer les pages web des parlementaires et des commissions.

Encadré 3.3

Une Commission de gestion de l'information parlementaire, composée de représentants du Sénat, de la Chambre et de la Bibliothèque du Parlement développera une proposition, à soumettre aux deux chambres, visant à effectuer une révision globale du site internet parlementaire pour respecter les principes d'accès, d'engagement et d'éducation.

Un répondant à l'enquête 2009

RESUME

Les sites web sont devenus le premier moyen à travers lequel les parlements font connaître leur travail aux citoyens, et grâce auquel ils peuvent atteindre un plus haut degré de transparence et de responsabilité. Les sites web parlementaires fournissent des sources d'information variées, et s'il est possible d'accéder de manière indépendante à bon nombre d'entre elles, c'est la capacité qu'a la technologie web d'intégrer un large spectre de données et de documents relatifs à la législation et aux politiques qui les rend particulièrement utiles.

Un parlement qui cherche à devenir plus ouvert fournira aux citoyens un accès rapide aux informations les plus courantes concernant tout le spectre de la documentation relative à l'élaboration des lois, au contrôle (notamment du budget national) et à la représentation, grâce à son site web. Il fournira également les moyens de comprendre ce que fait le parlement, qui sont ses membres, ce qu'ils ont accompli, et comment communiquer avec eux. Il proposera des informations sous différents formats, notamment texte et vidéo, en utilisant différents outils qui permettent aux citoyens de trouver rapidement et facilement ce qu'ils cherchent, et de le comprendre. La quantité de documentation figurant sur un site web parlementaire, ainsi que ses caractéristiques telles que l'exhaustivité, la rapidité de présentation et la clarté, fournissent une méthode pour juger le degré de transparence atteint par un parlement, ou que ce dernier s'efforce d'atteindre. Les outils du site web permettant de rechercher, de consulter et d'expliquer cette documentation sont un indicateur de son ouverture aux citoyens.

Les conclusions de l'enquête 2007 figurant dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* ont témoigné de l'utilisation très répandue des sites web parlementaires. La plupart d'entre eux avaient fait un bon travail en fournissant des informations générales sur le parlement, mais beaucoup n'avaient pas incorporé des informations importantes sur les activités législatives, en particulier les documents des commissions et du matériel explicatif. Le Rapport 2008 a également constaté qu'il restait encore du travail à faire pour créer des liens entre les propositions de loi et les informations afférentes, de manière à fournir une image plus complète des projets de loi. Un grand nombre de parlements avaient eu recours à des tests de convivialité formels (ou prévoyaient de le faire), mais ceux qui avaient respecté les standards d'accessibilité pour les personnes handicapées étaient beaucoup moins nombreux. Beaucoup de parlements diffusaient les sessions plénières, et un grand nombre d'entre eux prévoyaient de le faire.

La section de l'Enquête mondiale 2009 sur les TIC dans les Parlements consacrée aux sites web s'est basée sur les *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* révisés de l'UIP. Ils sont organisés en quatre domaines : 1) Les informations générales sur le parlement ; 2) Les informations spécifiques concernant le travail du parlement en matière de législation, de contrôle et de budget ; 3) Les outils permettant de trouver et de consulter les informations ; 4) La convivialité et l'accessibilité du site. Parce qu'il s'agit du premier effort pour évaluer la situation des sites web parlementaires sur la base des nouveaux principes directeurs de l'UIP, les conclusions doivent être considérées avant tout comme données de référence, bien que des comparaisons soient possibles avec les conclusions de 2007, lorsque des questions similaires étaient posées.

Informations générales

Cette catégorie comprend des informations pratiques, telles que comment visiter le parlement, obtenir des documents en ligne ou en version papier, et quels sont les services d'information fournis. Elle couvre également l'histoire du parlement, ses activités et responsabilités de base. L'information concernant les parlementaires, passés et présents, ainsi que leurs missions de représentation et leurs activités, est particulièrement importante.

L'enquête a établi que plus de la moitié des parlements disposent d'au moins 70% des éléments fournissant des informations générales. Ce sont les informations les plus basiques et les plus statiques sur la législation, et c'est un seuil minimum en termes de transparence. Dans cette perspective, ces chiffres sont préoccupants, en particulier parce que de nombreux parlements ont des sites web depuis des années. On peut affirmer que le pourcentage de parlements et celui pour chaque élément devraient être tous deux beaucoup plus élevés.

Législation, contrôle, budget

Le cœur du travail du parlement concerne ses responsabilités en matière de législation, de contrôle et de budget. Ce travail a lieu dans les sessions plénières pour presque tous les parlements, et dans les commissions pour bon nombre d'entre eux.

L'enquête a comporté un total de 34 éléments individuels couvrant ces domaines de travail, et a également inclus les activités des assemblées plénières et des commissions. Plus de la moitié des parlements ont indiqué avoir au moins 38% de ces éléments sur leur site web. Les informations sur la législation et les activités plénières sont fournies par davantage de parlements (plus de 50%) ; de manière significative, moins de 50% fournissent des informations sur les activités des commissions et sur le travail de contrôle et d'examen budgétaire. Cette dernière conclusion pourrait refléter des différences dans le rôle joué par les commissions dans certains parlements, ainsi que dans leurs responsabilités en matière de contrôle et d'examen du budget.

Le délai de disponibilité de la documentation fournie est généralement satisfaisant, même si les ordres du jour pourraient être disponibles plus tôt dans de nombreux parlements. Cependant, l'exhaustivité, mesurée par le nombre d'éléments pertinents liés aux propositions de loi, doit encore être améliorée dans de nombreux parlements. De même, très peu de parlements font des efforts pour rendre le site plus compréhensible, en fournissant un matériel explicatif sur les projets de loi et en proposant une évaluation de leur impact.

Outils

Les outils disponibles sur les sites web permettent aux citoyens de rechercher et de consulter les informations de différentes manières, et facilement s'ils sont bien conçus. 81% des parlements ont indiqué avoir un *moteur de recherche* doté d'au moins cinq caractéristiques importantes. En raison de la différence de formulation dans l'enquête 2007, il est difficile de déterminer si cela représente une amélioration sur les deux années suivantes. 47% des parlements ont indiqué avoir la capacité de *diffuser, de manière radiotélévisée ou sur le web*, les réunions de n'importe quelle organe parlementaire, ainsi que des événements ou des programmes organisés par le parlement. 47% des parlements ont des *services d'alerte* pour au moins un type de documents ou d'activités. Mais seulement 19% fournissent des services mobiles pour les parlementaires, leur permettant d'accéder aux informations et à la documentation dès que celles-ci sont disponibles sur le site web. 12% d'entre eux fournissent au public des services de ce genre. La croissance de la téléphonie mobile dans tous les pays devrait favoriser le développement de ces services. Seulement 25% des parlements fournissent actuellement des services sécurisés pour les parlementaires, et à peine 9% des services d'authentification tels que la signature numérique.

Outils et techniques de convivialité et d'accessibilité

Les standards et les méthodes garantissant la convivialité et l'accessibilité d'un site web revêtent une importance croissante. 73% des parlements basent le contenu et l'interface graphique de leur site sur la compréhension des besoins des différents groupes d'utilisateurs. Cependant, 38% seulement ont fait recours à des tests de convivialité et à d'autres méthodes pour s'assurer que

l'interface du site web peut être comprise par son public cible. L'enquête a établi que 45% des parlements respectent effectivement des standards afin que le site web puisse être accessible pour des personnes handicapées ; cela signifie que plus de la moitié ne le font pas, ce qui est un peu préoccupant. La multiplicité des langues demeure un défi pour de nombreux parlements qui tentent de rendre leur site web accessible à tous les citoyens.

De nombreux parlements gèrent désormais des sites web sur des intranets destinés exclusivement aux parlementaires (61%) ou prévoient/envisagent de le faire (22%). Certaines questions se posent, concernant les informations disponibles sur ces sites web et sur le fait de savoir si elles devraient être mises à la disposition du public, comme dans le cas des rapports de recherche, des données des votes et du matériel explicatif.

Si de nombreux parlements déclarent vouloir être ouverts en devenant plus transparents, responsables et accessibles, les conclusions globales de l'enquête 2009 suggèrent que beaucoup reste à faire, dans bon nombre de parlements, pour atteindre ces objectifs. La transparence implique que davantage de documentation soit disponible. Dans certains cas, la documentation nécessite d'être mise à jour ; dans de nombreux cas, elle doit être plus exhaustive ; dans presque tous les cas, elle doit être plus compréhensible. L'ouverture à tous requiert que davantage de parlements puissent mettre en œuvre des moteurs de recherche performants, accroître la diffusion en ligne, développer les services d'alerte, améliorer largement les services mobiles, et ajouter des fonctions d'authentification. Elle nécessite également de tests de convivialité et l'adoption de standards d'accessibilité pour les personnes handicapées dans plus de la moitié des parlements.

DEUXIEME PARTIE

METTRE EN PLACE LES FONDEMENTS DE L'E-PARLEMENT

Chapitre 4

Vision, planification et gestion de l'e-Parlement

Les TIC peuvent aider un parlement à réaliser ses aspirations en termes de transparence, de responsabilité et d'une meilleure communication avec l'électorat, mais l'engagement institutionnel pour développer une vision explicite d'e-Parlement est un premier pas nécessaire. Une vision globale doit émerger des efforts de coopération accomplis par le leadership du parlement, ses parlementaires, ses fonctionnaires supérieurs, et son personnel. Elle devrait se traduire en déclaration de politique générale fournissant des orientations sur les buts que l'institution doit poursuivre en matière d'e-Parlement, et répondre à certaines questions, telles que quand et comment impliquer le public dans le processus d'élaboration des politiques, quels canaux de communication mettre en œuvre, et comment le parlement devrait relever les nombreux défis posés par la fracture numérique. Les objectifs correspondant doivent être définis, pour que les TIC puissent être mises en œuvre selon les meilleures pratiques et les standards. Ces objectifs peuvent aller de l'utilisation de la technologie dans le but d'améliorer l'efficacité du fonctionnement du parlement à la garantie de la sécurité des systèmes et d'un degré suffisant de respect de la vie privée dans les communications des parlementaires et des citoyens.

Comme l'a souligné le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*¹, la vision doit incarner les valeurs fondamentales du parlement et répondre aux préoccupations suivantes :

- Atteindre la *transparence* et l'*ouverture*, à la fois pour le parlement, en tant qu'institution, et pour les parlementaires, en tant que représentants individuels de leurs électeurs ;
- Fournir aux citoyens, indépendamment de leurs ressources ou de leurs capacités personnelles, un *accès universel à une documentation publique fiable* ;
- Améliorer les mécanismes de *reddition de comptes* du parlement et de ses parlementaires vis-à-vis de leur électorat ;
- Permettre le *dialogue* entre le parlement (et les parlementaires) et les citoyens ;
- Assurer l'*accès* à une information fiable, et le respect de la *sécurité* et du *caractère privé* des informations personnelles ;
- Soutenir le *travail du parlement* de manière efficace et peu coûteuse ;
- Participer à la *Société de l'information globale*.

Encadré 4.1

Les planification et gestion stratégiques de l'utilisation des TIC au parlement font partie intégrante et doivent découler d'un effort global en faveur d'une gestion stratégique du cadre législatif, de ses systèmes et de ses processus. Pour cette raison, la planification, la gestion et la supervision d'un programme dans le domaine des TIC doivent être basées sur une vision claire et complète de ce que nous voulons ou espérons que nos parlements deviennent.

Marilyn B. Barua-Yap, Secrétaire générale, Chambre des représentants des Philippines
Déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement

¹ Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p.16. [<http://www.ictparliament.org>].

Une déclaration de politique générale efficace doit également prendre en compte la nature et le rôle du parlement, son contexte institutionnel, et sa capacité d'adopter des technologies innovantes. Elle doit accorder une valeur élevée à l'amélioration apportée aux fonctions parlementaires par la technologie, plutôt que considérer les avancées dans le domaine de TIC comme une fin en soi. Elle doit aussi délimiter, de manière implicite ou explicite, l'environnement qui permettra d'atteindre cette amélioration.

Passer de l'expression de la vision à sa mise en œuvre nécessite l'engagement du leadership du parlement, des parlementaires, du Secrétaire général, du Directeur des TIC, et du personnel parlementaire concerné. Sans le soutien du Président – ou des leaders désignés du parlement, il est probable que les TIC resteraient à la marge du développement général des institutions. En outre, la technologie perturbe les pratiques et les modes de fonctionnement en vigueur, demande des changements de comportement et exige des ressources financières et humaines sur une période longue. Sans soutien au plus haut niveau, ces défis continueront à être des barrières importantes pour l'e-Parlement. Les parlementaires doivent également à la fois s'impliquer dans l'identification de leurs priorités et dans les choix, tests puis utilisation des solutions correspondant à leurs besoins.

Le Secrétaire général joue un rôle crucial pour informer et conseiller les leaders et les parlementaires à propos des bénéfices et des limites de la technologie, ainsi que pour superviser sa planification et sa mise en œuvre par les responsables et personnel techniques. Le directeur des TIC devrait assurer que son personnel comprenne la nature et les besoins de la législature, en particulier dans la mesure où ceux-ci diffèrent des autres entités du secteur public ou privé. Ils doivent également disposer d'une expertise concernant les technologies les plus susceptibles d'être utiles à la législature. D'autres responsables du secrétariat jouent un rôle important pour assurer une interaction élargie, et l'implication du personnel dans l'exécution du processus de transformation de l'institution au travers de l'e-Parlement.

La structure organisationnelle de mise en œuvre des TIC devrait encourager les idées et les contributions à tous les niveaux, et favoriser un haut degré de coopération et de collaboration. Il existe différentes manières d'atteindre ces objectifs, par le biais de mécanismes plus ou moins formels, tels que les commissions, les groupes de travail et les réunions *ad hoc*. Il est particulièrement important que toutes les parties prenantes soient motivées pour travailler ensemble, reconnaissent leur interdépendance, et se concentrent sur les besoins du parlement dans son ensemble, avant ceux particuliers de leur département ou organisation.

La mise en œuvre nécessite une planification stratégique et la discipline d'une gestion formelle de projet. La planification stratégique permet d'établir un lien entre, d'une part, les buts et objectifs de la vision et, d'autre part, les projets et les propositions des parlementaires, des parties prenantes et des autres utilisateurs. Elle évalue leur faisabilité et leur coût, trace les grandes lignes des plans, des calendriers et les besoins en ressources. Elle permet à un parlement d'établir des priorités et d'allouer des ressources en conséquence. Elle garantit également que les arbitrages et les compromis entre différentes exigences concurrentes soient effectués en tenant compte des conséquences probables de ces décisions.

Enfin, l'adoption des TIC constitue un investissement qui demande des ressources financières et humaines adéquates. Les fonds sont toujours insuffisants pour satisfaire la demande ; une gestion et des processus de planification sains permettent aux parlements d'évaluer l'étendue des besoins, et d'allouer les ressources de manière appropriée. Les ressources en termes de personnel demandent une attention particulière, compte tenu de la nature spécifique des organes parlementaires, et

de la nécessité d'associer des experts informatiques qui comprennent la manière dont fonctionne un parlement.

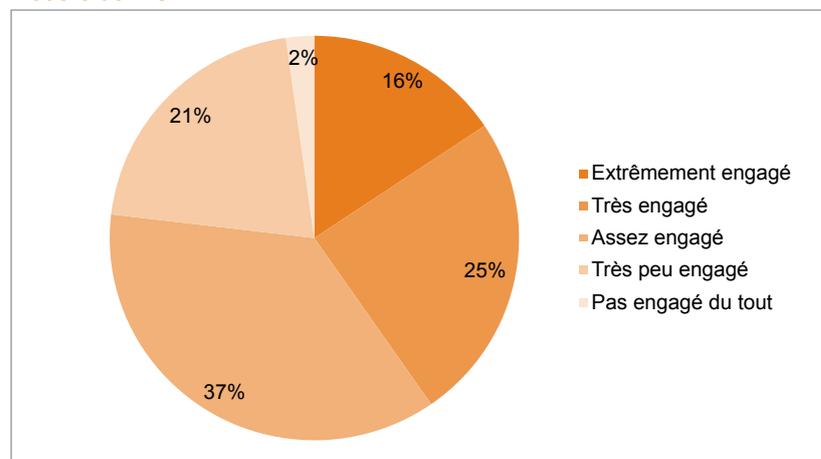
CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE 2009

L'enquête mondiale 2009 sur les TIC dans les parlements s'est concentrée sur cinq principaux aspects concernant la vision, la planification et la gestion de l'e-Parlement : 1) le degré d'engagement du leadership du parlement ; 2) l'implication des parties prenantes dans la proposition des idées et dans la définition des buts et des objectifs ; 3) les modalités de supervision et de direction ; 4) les déclarations de vision, la planification stratégique et la gestion de projet ; 5) les ressources allouées aux TIC, notamment en personnel et en fonds.

Engagement des leaders

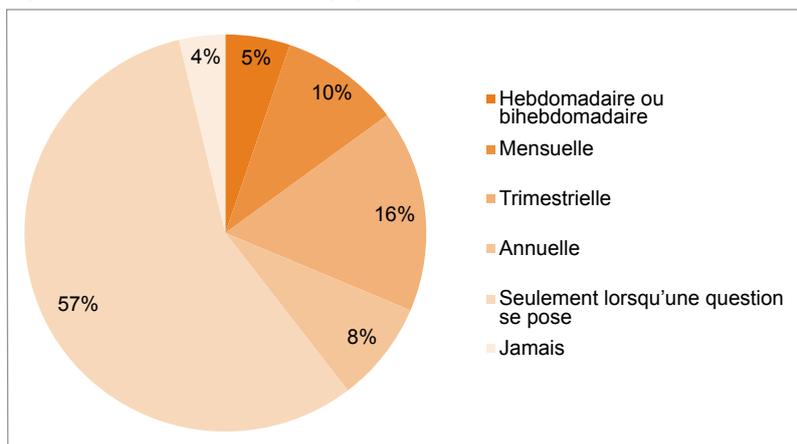
41% des parlements ont indiqué que les leaders politiques – au niveau du Président ou du Vice-président – sont « extrêmement » ou « très » engagés dans les TIC ; 23% « très peu » ou « pas du tout » (cf. Figure 4.1). Le fait que presque deux fois plus de parlements indiquent que les leaders sont engagés de manière importante est positif. Il n'est pas nécessaire que cet engagement se traduise un temps considérable consacré aux TIC par les leaders. Près de deux tiers des parlements ont indiqué que les leaders politiques se consacrent aux questions liées à l'e-Parlement « sur une base annuelle », ou « seulement lorsqu'une question se pose » (cf. Figure 4.2). Cela reflète la réalité des contraintes de temps pesant sur ceux qui ont des postes de responsabilité. Cependant, avec des cadres supérieurs compétents, la prise de décision n'en sera pas moins efficace ni l'orientation plus faible, si ce soutien politique et institutionnel est ressenti dans toute l'organisation.

Figure 4.1 : Degré d'engagement des leaders politiques du parlement en matière de TIC



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 4 ; 134 répondants)

Figure 4.2 : Fréquence de l'engagement politique dans les TIC au parlement

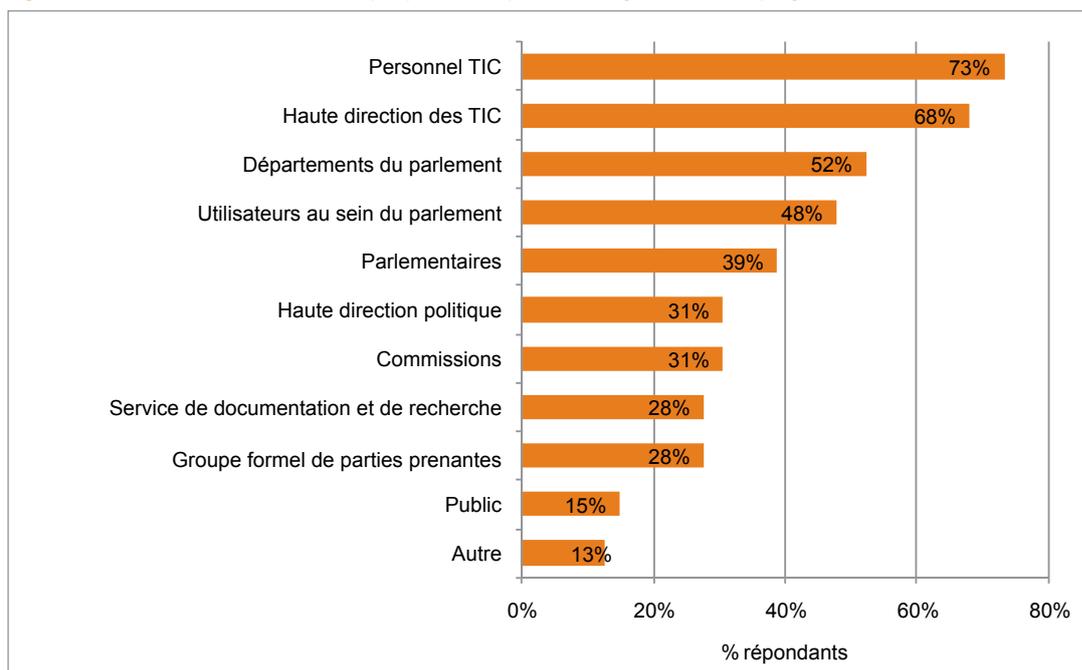


(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 5 ; 134 répondants)

Implication des parties prenantes dans la proposition d'idées et la définition des buts et des objectifs

Dans de nombreux parlements, les idées ainsi que les propositions d'objectifs et projets en matière de technologie émanent d'un éventail de fonctionnaires, de personnel et d'utilisateurs. Le personnel et cadres supérieurs informatiques sont mentionnés respectivement dans 73% et 68% des parlements. Sont également impliqués des départements du parlement (52% des parlements), les utilisateurs (48%) et les parlementaires (39%). Le leadership politique du parlement est mentionné par 31% des parlements (cf. Figure 4.3).

Figure 4.3 : Sources d'idées et de propositions pour les objectifs et les projets en matière de TIC



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 3 ; 134 répondants)

S'il est compréhensible que de nombreuses législatures sollicitent les avis des responsables et du personnel informatiques, compte tenu de leur connaissance du sujet et de la complexité croissante de la technologie, le fait que les départements et les utilisateurs soient mentionnés par environ la moitié des parlements semble un résultat encourageant, mais certainement pas totalement satisfaisant.

Il est quelque peu préoccupant de constater que les parlementaires ne soient mentionnés dans la proposition d'idées que par 39% des parlements. Dans le Groupe de comparaison 2009:2007², le pourcentage de parlements indiquant que les parlementaires contribuent des idées est passé de 47% en 2007 à 37% en 2009. L'enquête ne contient aucune question qui permettrait d'expliquer cette chute. Le Chapitre 2 a noté que le défi dans l'utilisation des TIC aux fins de la communication, tel qu'évoqué par la plupart des parlements, tient au fait que les parlementaires ne sont pas familiarisés avec la technologie. Lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, un certain nombre de participants ont cité le besoin des parlementaires de bénéficier d'une formation à l'utilisation de la technologie³. D'autre part, certains parlementaires sont de mieux en mieux informés sur la technologie, et exigent davantage de l'administration parlementaire. Différents facteurs contradictoires sont à l'œuvre dans le cas présent, mais la gestion efficace des TIC dans

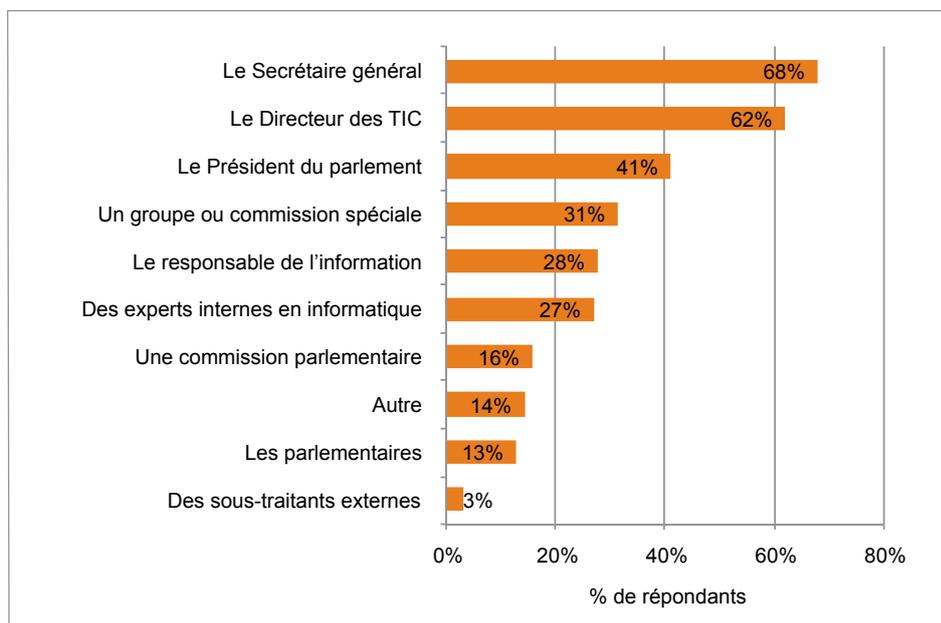
2 Comme cela a été évoqué dans l'Introduction, le Groupe de comparaison 2009:2007 est un sous-groupe de parlements ayant répondu aux deux enquêtes de 2007 et de 2009. Le groupe est composé de 87 chambres.

3 Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Panel de haut niveau « Connecter les parlements et les citoyens : nouvelles technologies favorisant l'ouverture et la transparence ».

une législature requiert la capacité d'accueillir les parlementaires quel que soit leur niveau de connaissance, et avec des besoins différents.

Bien que les idées au sujet des TIC proviennent d'un grand nombre d'individus et de groupes, la responsabilité première dans la plupart des parlements, lorsqu'il s'agit de traduire les directives politiques en buts et objectifs spécifiques, revient au Secrétaire général (68%) et au Directeur des TIC (62%). 41% des parlements indiquent que le Président est également impliqué. D'autres sont mentionnés par moins d'un tiers des parlements (cf. Figure 4.4). Les résultats du Groupe de comparaison 2009:2007 indiquent une augmentation du nombre de parlements ayant répondu que ces trois officiels assument cette responsabilité.

Figure 4.4 : Etablissement des buts et des objectifs concernant les TIC dans le parlement ou la chambre



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 2 ; 134 répondants)

Encadré 4.2

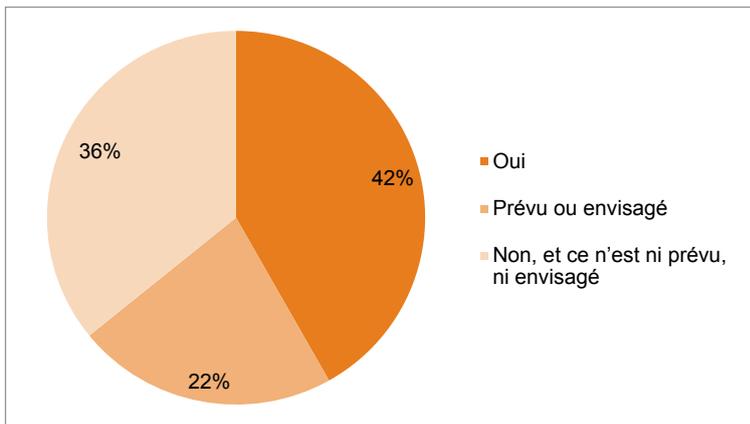
Lors de l'élaboration d'une stratégie, il est important d'associer tous les acteurs dans le développement et la mise en œuvre de la vision, y compris les parlementaires, les Directeurs des TIC et d'autres fonctionnaires parlementaires.

Anders Forsberg, Secrétaire général du Parlement de Suède
Déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement

Supervision et gestion

Si le Secrétaire général et le Directeur des TIC ont en premier ressort la responsabilité de la

Figure 4.5 : Une commission ou un groupe spécialement désigné(e) en charge de l'orientation et la supervision de l'utilisation des TIC dans le parlement



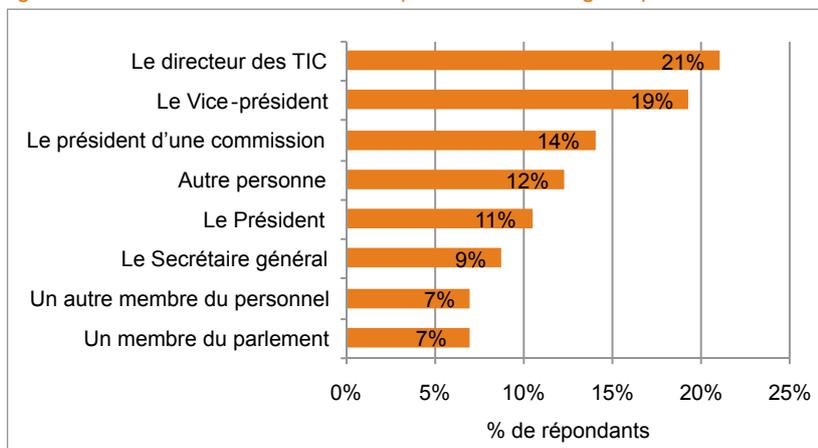
(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 6 ; 134 répondants)

gestion de la technologie dans la plupart des parlements, l'enquête 2009 a permis de constater que plus de 60% des parlements ont établi, ou envisagent d'établir, un comité ou un groupe spécialement désigné pour orienter et superviser l'utilisation des TIC (cf. Figure 4.5). Le personnel fait partie de ce groupe dans 74% des parlements, et les parlementaires dans 51%⁴. Etant donné la nécessité pour les TIC de satisfaire les besoins de nombreux utilisateurs, un tel mécanisme peut être un moyen efficace pour véhiculer des vues et des exigences différentes de manière

inclusive. Cependant, il serait préférable qu'un pourcentage plus large de parlements incluent les parlementaires dans de tels comités.

Il est intéressant de noter la variété des profils des personnes qui président ces groupes. Comme le montre la Figure 4.6, aucun individu ou responsable ne prédomine.

Figure 4.6 : Présidence des comités spécialement désignés pour les TIC

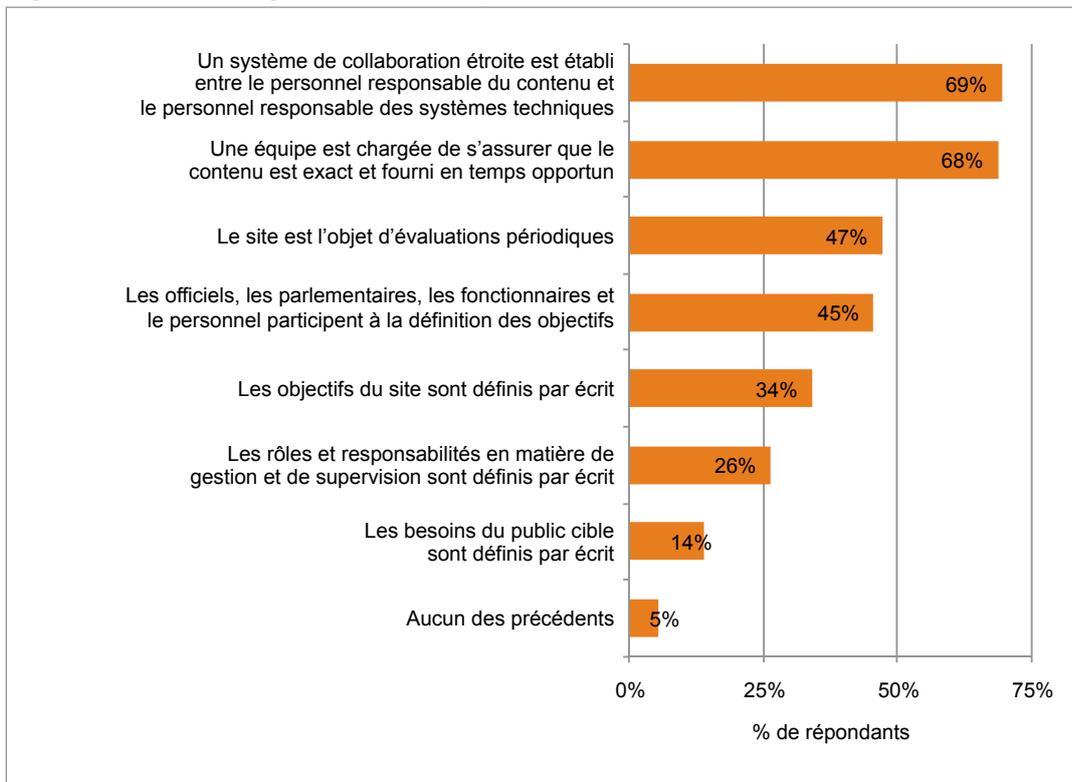


(Source : Enquête 2008, Section 1, Question 8 ; 57 répondants – 42% ayant répondu « oui » à la Question 6)

Cette approche coopérative dans la supervision des TIC en général se reflète dans la gestion des sites web parlementaires. Comme la Figure 4.7 le montre, 45% des parlements indiquent que les officiels, les parlementaires, les fonctionnaires et le personnel participent à la définition des objectifs assignés au site web. En outre, 69% ont établi une étroite collaboration entre le personnel responsable du contenu et le personnel chargé des systèmes techniques, et 68% ont institué une équipe chargée d'assurer que le contenu est exact et fourni en temps opportun. Ces indicateurs de collaboration dans le fonctionnement des sites web sont positifs, et constituent un bon modèle pour l'exploitation des TIC dans toute la législature.

4 Source: Enquête 2009, Section 1, Question 7.

Figure 4.7 : Activités de gestion du site web parlementaire



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 15 ; 130 répondants – 97% ayant répondu « oui » à la Question 1)

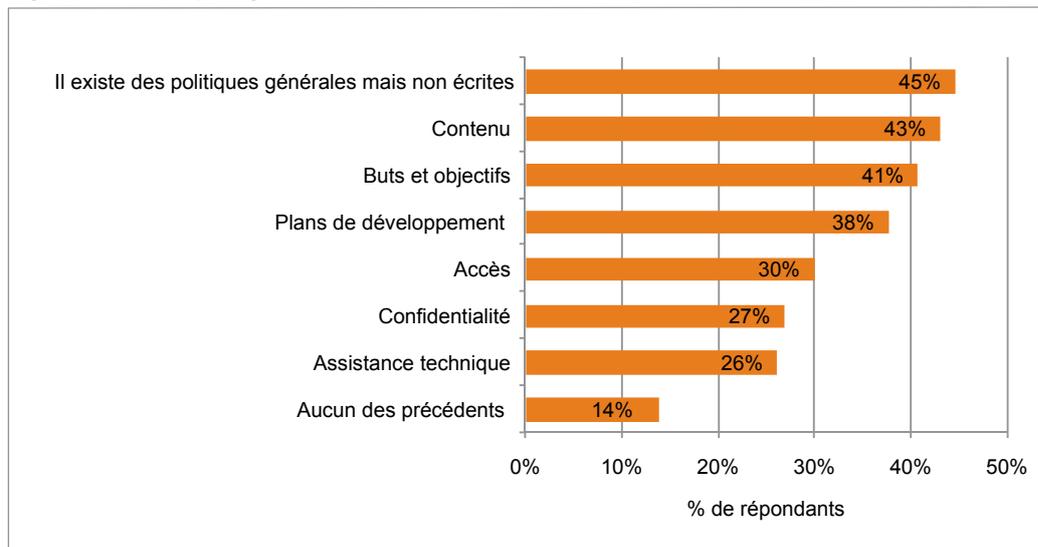
Déclarations de vision, planification stratégique et gestion de projet

Avoir une vision en matière de TIC est une condition essentielle, mais pour être plus efficace, cette vision doit prendre la forme d'une déclaration de politique générale écrite, de manière à ce que ceux qui mettent en œuvre ou utilisent la technologie puissent comprendre les buts et les objectifs de la législature. Lors de l'enquête 2009, 43% des parlements ont indiqué avoir une déclaration de vision écrite concernant les TIC ; 40% ont déclaré qu'ils en prévoient ou envisagent une ; 18% ont dit qu'ils n'en ont pas, et ne prévoient ni n'envisagent d'en avoir⁵.

Dans l'enquête 2007, 61% des parlements avaient indiqué avoir une déclaration de vision. Il en découle qu'une baisse significative a eu lieu au cours de l'intervalle de temps entre les deux enquêtes. Cependant, étant donné que la question posée en 2007 ne spécifiait pas une déclaration « écrite », il est probable qu'un plus grand nombre de parlements avaient d'une manière ou d'une autre défini une vision, même si ce n'était pas de manière formellement écrite. Par exemple, l'enquête 2009 a demandé s'il existait des documents écrits de politiques générales pour les sites web dans six domaines (contenu, buts et objectifs, plans de développement, accès, respect de la vie privée, et assistance technique à l'utilisateur). Alors que plus de 40% des parlements ont indiqué disposer de politiques générales écrites pour plusieurs de ces domaines, 45% d'entre eux ont répondu avoir de telles politiques générales, mais non écrites (cf. Figure 4.8).

5 Enquête 2009, Section 1, Question 9. La somme de ces pourcentages est supérieure à 100% du fait des arrondis.

Figure 4.8 : Politiques générales écrites concernant le site web parlementaire



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 3 ; 130 répondants – 97% ayant répondu « oui » à la Question 1)

Bien que certains puissent considérer qu'une déclaration de politique générale exprimée par le président est suffisante pour définir la vision de l'institution, la réalité est que les présidents peuvent changer, et que les interprétations des déclarations verbales peuvent évoluer avec le temps et être comprises de différentes manières selon les individus. Dans certains parlements, le mandat du président est limité, et il peut y avoir une réticence à s'engager sur une vision qui pourrait ne pas faire long feu. Cette contrainte n'annule pas l'importance d'une vision convenue ; dans certains cas, elle la rend encore plus importante. Une vision qui change dans un délai court rend difficile la gestion de l'investissement à long terme que nécessitent les TIC.

Dans d'autres cas, une déclaration de vision non écrite pourrait être considérée comme plus souple politiquement et, par conséquent, plus utile lorsqu'un désaccord existe quant aux buts et aux priorités. Néanmoins, de tels désaccords doivent être résolus en préalable à toute planification ou allocation adéquate de ressources pour la technologie.

59% des parlements indiquent avoir un plan stratégique comprenant les buts, les objectifs et les calendriers concernant les TIC⁶. Une analyse basée sur le Groupe de comparaison 2009:2007 indique un léger déclin entre les deux années ; en 2007, 75% avaient déclaré disposer d'un plan stratégique, contre 64% en 2009. En 2007 comme en 2009, plus de 80% de ceux qui ont déclaré avoir un plan stratégique ont indiqué qu'il était régulièrement mis à jour⁷. A une nouvelle question introduite par l'enquête 2009, 61% ont répondu avoir établi des critères pour mesurer le succès du plan⁸. Un résultat afférent indique que 47% des parlements conduisent des évaluations périodiques du site web parlementaire⁹. Pris globalement, ces chiffres suggèrent que dans les parlements où elle est utilisée (environ 60%), la planification stratégique est bien gérée par la plupart ; cependant, elle doit être mise en œuvre de manière urgente dans encore plus de parlements.

40% des parlements ont affirmé recourir aux méthodologies de gestion des projets pour les initiatives relatives aux TIC ; 40% qu'ils prévoient ou envisagent de le faire. Si cela est beaucoup moins que les 66% de ceux qui avaient indiqué utiliser la gestion de projet en 2007, cette enquête n'incluait pas l'option « prévoient ou envisagent ». Les pourcentages de 2009 reflètent de manière probablement plus exacte la situation dans les parlements.

6 Source: Enquête 2009, Section 1, Question 10.

7 Source: Enquête 2009, Section 1, Question 11.

8 Source: Enquête 2009, Section 1, Question 12.

9 Source: Enquête 2009, Section 5, Question 15.

Ressources humaines

L'enquête 2009 a cherché à comparer le nombre d'utilisateurs des TIC au parlement (actuel ou potentiel) avec le personnel TIC disponible pour l'assistance technique. Ont été considérés comme « utilisateurs » les parlementaires et le personnel interne ou externe (sous-traitants ou consultants). La Figure 4.9 montre le ratio personnel / utilisateurs pour quatre groupes différents, basés sur le nombre d'utilisateurs. Comme l'illustre la figure, ce ratio tend à diminuer lorsque le nombre d'utilisateurs augmente. En d'autres termes, plus il y a d'utilisateurs, plus le nombre d'employés d'assistance est faible. Cette conclusion reflète l'économie d'échelle attendue de la technologie. Par exemple, le nombre d'employés nécessaires pour développer et gérer un site web n'augmente pas en proportion directe avec le nombre de personnes utilisant ce site, bien que le nombre d'employés nécessaires pour installer et assurer la maintenance des ordinateurs permettant d'accéder au site augmentera. D'un autre côté, un nombre minimum d'employés est nécessaire pour assurer les services informatiques de base, ce que reflètent les ratios personnel / utilisateurs plus élevés dans les parlements comportant moins d'utilisateurs.

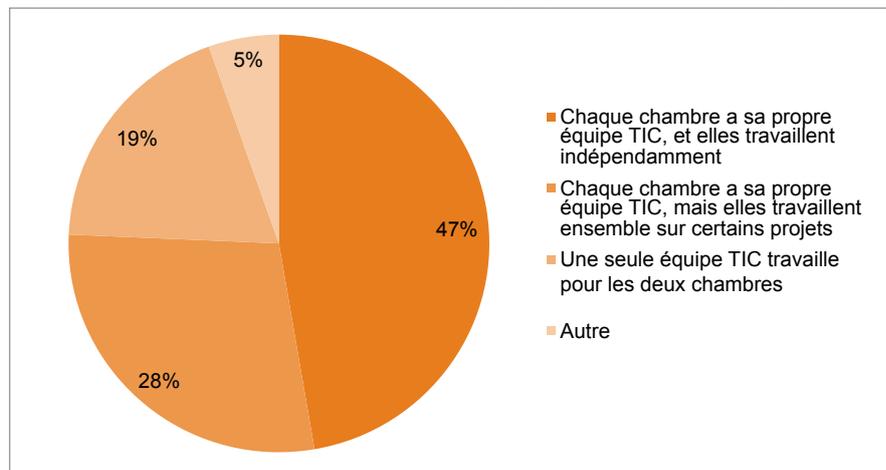
Figure 4.9 : Ratio personnel / utilisateurs TIC

Nombre d'utilisateurs	Nombre moyen d'utilisateurs	Nombre moyen de personnel dédié aux TIC	Ratio personnel / utilisateurs
Moins de 300 utilisateurs	258	20	1:8
300-500 utilisateurs	390	28	1:14
500-1100 utilisateurs	818	45	1:18
Plus de 1100 utilisateurs	3219	113	1:29

(Source : Enquête 2009, Section 1, Questions 14 et 15 ; 134 répondants)

La Figure 4.10 montre à quel point le personnel informatique est mis en commun entre les chambres dans les parlements bicaméraux. Même s'il peut y avoir des raisons légales, politiques et constitutionnelles d'avoir des groupes séparés qui ne travaillent pas ensemble dans les systèmes bicaméraux, ces chiffres impliquent qu'il existe des opportunités manquées de coopération et de mise en commun des coûts, et ce dans presque la moitié des parlements bicaméraux ayant répondu à l'enquête.

Figure 4.10 : Fourniture de l'assistance technique pour les TIC dans les parlements bicaméraux



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 1 ; 74 répondants)

Financement

L'obtention de données valides sur les budgets en matière de TIC a représenté un certain nombre de défis dans l'enquête 2009, comme cela était déjà le cas pour l'enquête 2007. Quelques répondants n'ont pas inclus tous les coûts pour le parlement ou pour les TIC, et certains traitent de manière différente les coûts liés au personnel. Néanmoins, il a été possible d'utiliser les informations fournies par 112 chambres, ce qui représente une augmentation substantielle par rapport aux 56 chambres utilisées dans l'enquête 2007, pour présenter des résultats significatifs.

Il est intéressant de constater que les chiffres moyens et médians concernant le budget alloué aux TIC par rapport au budget total de la chambre sont presque les mêmes en 2009 (respectivement 4,3% et 2,6%) qu'en 2007 (4,4% et 2,8%)¹⁰.

Il existe toutefois une différence importante entre les fourchettes élevées et basses de la gamme de réponses. 25% ont indiqué que le budget informatique représente moins de 1% du budget total du parlement, et 25% que ce pourcentage est de 5% ou plus. Il s'agit d'un écart très large, qui a des conséquences évidentes sur la capacité qu'ont de nombreux parlements d'impulser et de perpétuer l'utilisation des TIC.

Malgré le défi que représente le financement des TIC, les résultats de l'enquête 2009 suggèrent que le niveau de soutien financier dans les parlements pourrait ne pas être très différent de celui dont bénéficient les organisations du secteur privé. Par exemple, une enquête récente de Ziff Davis, éditeur de CIO Insight¹¹, a indiqué qu'en 2010, environ 58% des départements informatiques avaient des budgets inférieurs à 3% du revenu de l'entreprise. Bien que ce dernier soit plus élevé que ne le serait le financement public, la comparaison est malgré tout instructive.

CONCLUSIONS

L'engagement du parlement est un premier pas nécessaire pour utiliser les TIC en vue de transformer ses aspirations de transparence, reddition de comptes, accessibilité et meilleure communication avec l'électorat. L'e-Parlement s'appuie sur les piliers d'un engagement actif, d'une vision claire, d'une gestion élargie et de ressources adéquates. Les plus hauts responsables politiques du parlement doivent être impliqués dans la définition d'une vision et l'établissement des objectifs concernant les TIC dans la législature. La vision devrait être traduite en déclaration de politique générale, de manière à pouvoir être largement partagée et soutenue. Bien que la gestion directe puisse être déléguée au Secrétaire général et au Directeur des TIC, le Président doit en permanence affirmer les objectifs du parlement dans son utilisation de la technologie. Les idées et les propositions concernant l'utilisation des TIC pour améliorer le travail de l'assemblée plénière, des commissions, des parlementaires, du secrétariat et d'autres utilisateurs devraient être largement encouragées. A cet effet, un groupe ou un comité spécialement désigné peut fournir des orientations et exercer un contrôle pour faire en sorte que les TIC satisfassent les besoins les plus importants du parlement et soutiennent ses objectifs en matière de transparence, d'accessibilité et d'efficacité. Une gestion efficace requiert également l'utilisation d'outils, de techniques et de documents spécifiques. Un plan stratégique doit être ébauché conformément aux principes énoncés dans la vision, et régulièrement mis à jour sur la base de critères pré-définis ; les techniques de gestion de projet doivent être utilisées pour assurer la réalisation dans les délais des initiatives, en tenant compte des compétences du personnel et des ressources financières allouées.

A la lumière de ces critères, certains résultats de l'enquête 2009 sur les TIC dans les parlements montrent que de nombreuses chambres s'en sortent plutôt bien, même si d'autres résultats sou-

¹⁰ Sources : Enquête 2009, Section 1, Question 17 et Enquête 2007, Section 2, Questions 19 et 20.

¹¹ Voir <http://www.cioinsight.com>

lignent la nécessité d'améliorations substantielles à l'échelle mondiale. 41% des parlements ont indiqué que les responsables politiques au niveau du Président sont extrêmement ou très engagés dans les TIC, bien que 23% aient affirmé qu'ils ne le sont que très peu ou pas du tout. Dans une certaine mesure, l'instauration d'un comité ou d'un groupe spécial chargé de contrôler et de fournir des orientations, sous la direction du Secrétaire général et du Directeur des TIC, peut compenser l'absence d'implication au sommet. Le fait que plus de 60% des parlements aient établi de tels groupes est positif, de même que le fait que le Secrétaire général et le Directeur des TIC définissent les buts et les objectifs respectivement dans 68% et 60% des parlements. De plus, un certain nombre de parlements sollicitent les idées et les propositions concernant l'utilisation des TIC d'un large éventail d'utilisateurs. Malheureusement, moins de 50% des parlements reçoivent des idées d'ailleurs que du personnel et des responsables des TIC. Les parlementaires ne sont une source de propositions que dans moins de 40% des parlements.

L'existence d'une déclaration de vision écrite dans seulement 43% des parlements est relativement préoccupante. Si nombreux sont ceux qui déclarent avoir une vision, le fait qu'elle ne puisse pas être publiée signifie qu'elle ne peut pas non plus être largement connue et distribuée. Cela signifie également qu'il sera difficile de déterminer à quelles initiatives concernant la technologie doit être accordée la plus haute priorité. Un pourcentage plus élevé de parlements indiquent avoir un plan stratégique régulièrement mis à jour (59%), bien que ce pourcentage soit plus bas que celui de ceux ayant affirmé avoir des plans en 2007 (64%). La conclusion est que la planification stratégique semble bien gérée par les parlements qui en ont une, même si ceux qui doivent encore la mettre en œuvre sont bien plus nombreux.

L'effectif du personnel (interne et externe) dépend en partie du nombre d'utilisateurs (parlementaires + personnel), bien que le ratio personnel / utilisateurs décroisse à mesure que le nombre d'utilisateurs augmente. Il s'agit du résultat naturel des économies d'échelle qui peuvent être obtenues grâce à la technologie. Le ratio personnel / utilisateurs basé sur la moyenne est d'environ 1:22 ; si l'on se base sur la médiane, il est d'environ 1:33. Les résultats indiquent qu'en moyenne à peine plus de 4% du budget total du parlement tout entier sont consacrés aux TIC. Ce pourcentage va de moins de 1% à 5% ou plus, respectivement pour la fourchette basse et la fourchette haute. Des études supplémentaires seront nécessaires pour fournir une image plus détaillée et plus précise du financement de la technologie. S'agissant de la dotation en personnel, il faudra également effectuer d'autres analyses pour déterminer quelle est la fourchette optimale pour les parlements, qui variera en fonction des types de technologie mis en œuvre.

Chapitre 5

Systèmes et standards pour la documentation parlementaire

Les systèmes de gestion de documentation en format numérique peuvent rendre les opérations parlementaires plus efficaces et améliorer la transparence de l'institution. Ces systèmes se développent pour englober le cycle de vie complet des documents, y compris leur création, leur gestion, leur diffusion et leur préservation à long terme. Lors de ces phases, les documents peuvent être édités par différents « auteurs » ; échangés entre organisations ou systèmes différents ; transformés, pour permettre une recherche en ligne ; validés et certifiés via des signatures numériques ; restitués de manières diverses incluant l'impression sur papier, l'affichage en ligne et l'intégration dans d'autres documents.

Comme décrit au Chapitre 3, la nature de ce qui peut être considéré comme documentation parlementaire s'élargit également. Des formats audio et vidéo sont de plus en plus disponibles, ce qui enrichit et diversifie l'enregistrement des activités parlementaires. En raison de l'état actuel de la technologie, de nombreux parlements doivent gérer les enregistrements audio et vidéo à travers des systèmes parallèles et séparés. Des progrès apparaissent toutefois dans l'intégration de ces formats à un niveau de base. Par exemple, 12% des parlements signalent qu'ils ont un moteur de recherche qui peut relier les résultats des recherches documentaires aux enregistrements audio et vidéo pertinents¹. Étant donné que ces développements en sont à leurs balbutiements et que les documents écrits demeurent les principaux et les plus fréquents enregistrements parlementaires utilisés, ce chapitre se concentrera sur les technologies qui permettent de créer et de maintenir les enregistrements sous leur forme écrite.

Les standards de documents sont vitaux – particulièrement les standards ouverts pour le balisage des éléments des enregistrements, afin qu'ils puissent être interprétés correctement par les ordinateurs pour leur édition, leur recherche, leur partage et leur préservation. Les documents préparés en formats propriétaires, c'est-à-dire ne pouvant être utilisés qu'avec un logiciel particulier ou du matériel informatique spécifique, restreignent les options disponibles pour les gérer, limitent la capacité de satisfaire les besoins futurs et, finalement, peuvent coûter plus cher à l'entretien. Cependant, il ne fait aucun doute que la mise en application des standards ouverts, tels que ceux basés sur XML, sont des défis pour la plupart des parlements, en particulier parce que ces standards peuvent être complexes à mettre en place et requièrent du personnel qualifié et formé à leur utilisation. Les efforts de collaboration entre les parlements peuvent offrir des avantages pour affronter ces défis.

La préservation sous format numérique des archives parlementaires écrites pose des problèmes spécifiques dus au besoin de politiques plus efficaces, d'une consolidation des pratiques de gestion et d'une capacité d'adaptation aux technologies en évolution constante. Différentes

¹ Source: Enquête 2009, Section 5, Question 8.

organisations au sein d'un parlement peuvent avoir des responsabilités qui se chevauchent dans la gestion, la distribution et la préservation de ses archives, et il peut être parfois difficile de concilier des mandats concurrents. Ces conflits potentiels pourraient nécessiter l'intervention du Secrétaire général ou de manière occasionnelle celle des autorités ou organes supérieurs.

Pour développer les systèmes, mettre en application les standards ouverts et établir des politiques régissant les documents parlementaires, un effort pluriannuel soutenu par le leadership du parlement est nécessaire. Une planification à court et à long terme doit être entreprise pour acquérir les compétences et les infrastructures techniques requises. La coopération des utilisateurs doit être assurée, surtout des administrations parlementaires dont les procédures de travail vont changer. En outre, un des préalables les plus fondamentaux est une culture qui reconnaît l'importance des documents parlementaires et qui est dévouée à leur gestion. L'expérience de nombreux parlements montre qu'il est important de ne pas sous-estimer le temps, l'engagement et le dévouement requis pour construire et maintenir des systèmes effectifs de création et de gestion des archives écrites du parlement. Cependant, les bénéfices à long termes peuvent être considérables.

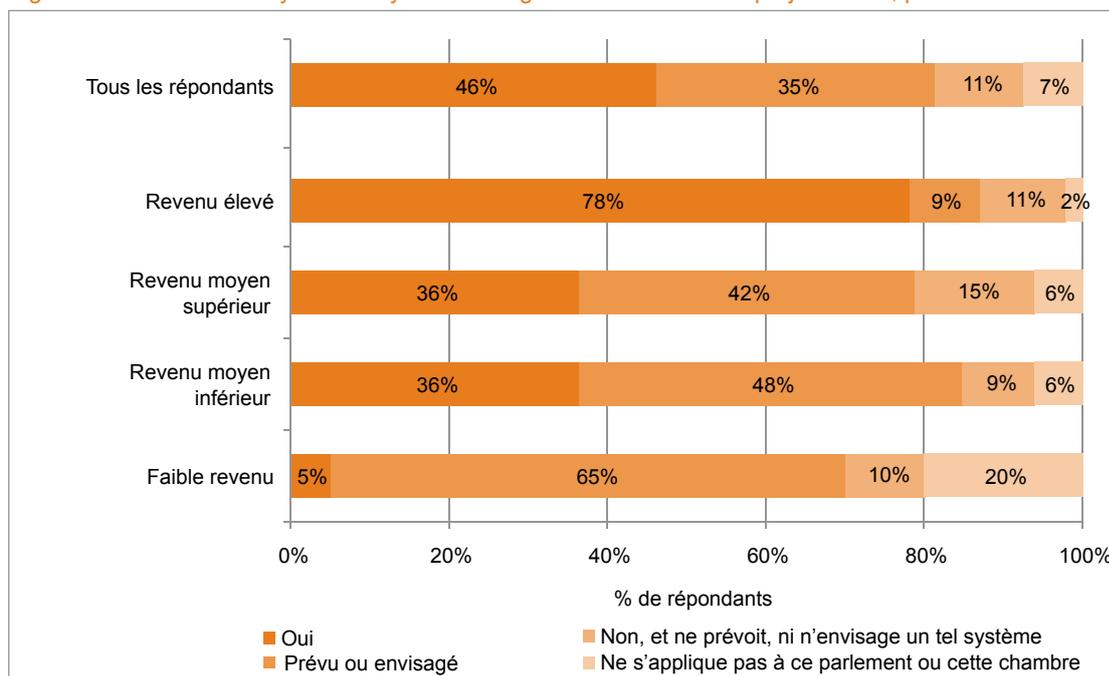
RÉSULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE 2009

L'enquête mondiale 2009 sur les TIC dans les parlements s'est concentrée sur plusieurs éléments des standards et des systèmes pour les documents parlementaires : 1) Les systèmes de gestion des projets de loi ; 2) Les systèmes de gestion pour les autres types de documents, tels que les rapports d'assemblées plénières et de commissions ; 3) l'utilisation de XML ; 4) Les programmes de préservation numérique.

Systèmes de gestion de documents pour les projets de loi

46% des parlements ont déclaré avoir un système de gestion des documents (SGD) pour les textes des projets de loi à mesure qu'ils avancent dans le processus législatif. Comme en 2007, il y a une forte corrélation entre le niveau de revenu du pays et le fait qu'un parlement ait un système de ce type (cf. Figure 5.1). 5% seulement des parlements des pays à faible revenu ont un SGD tandis que 78% de ceux des pays à revenu élevé en ont un.

Figure 5.1 : Parlements ayant des systèmes de gestion des textes de projets de loi, par niveau de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 1 ; 134 répondants)

Figure 5.2 : SGD pour projets de loi pour le Groupe de comparaison 2009:2007

DMS pour les projets de loi	2009	2007	Différence
Oui	48%	46%	+2%
Prévu ou envisagé	30%	37%	-7%
Non, et ni prévu, ni envisagé	14%	11%	+3%
Sans objet	8%	6%	+2%

(Sources : Enquête 2009, Section 3, Question 1 ; Enquête 2007, Section 3, Question 1 ; 87 répondants)

Comme le montre la Figure 5.2, l'analyse des réponses du Groupe de comparaison 2009:2007 indique une très faible croissance depuis 2007, de 46% à 48%. Cependant, moins de parlements (-7%) qu'en 2007 prévoient ou envisagent la mise en place d'un système ; et plus de parlements (7%) disent qu'ils ne prévoient et n'envisagent pas un système.

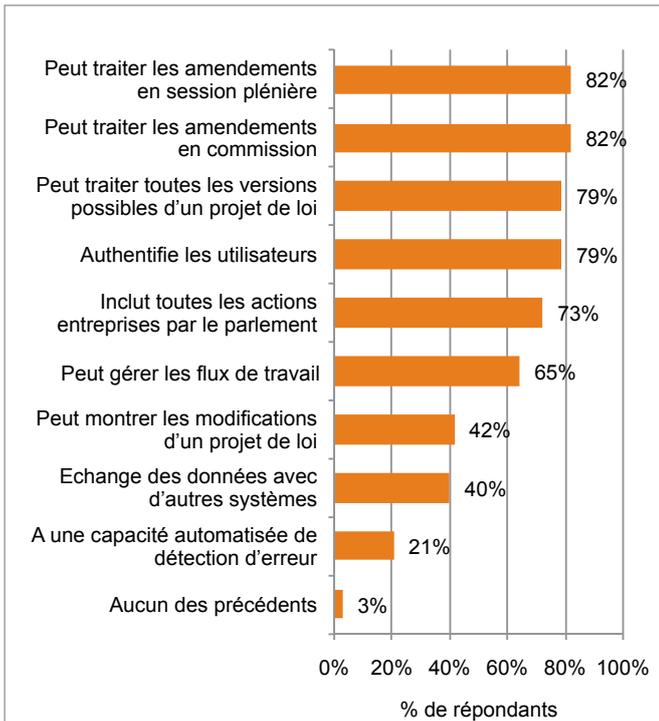
Il y a plusieurs explications possibles au faible progrès, tel que décrit par les données, dans la mise en œuvre d'un système de gestion de documents pour les projets de loi. Etant donné que la création de systèmes qui satisfont des besoins complexes comme la gestion des projets de loi prend du temps, il faudra très certainement plusieurs années avant que les chiffres de base obtenus en 2007 commencent à augmenter. Ces systèmes peuvent également nécessiter des changements de procédures que beaucoup de parlements pourraient trouver difficiles à adopter ou à accepter. De plus, la gestion des documents législatifs pourrait ne pas être considérée autant essentielle au travail de certains parlements que d'autres fonctions telles que l'organisation des sessions plénières ou le contrôle du gouvernement. Les futures enquêtes devront peut-être déterminer le poids relatif de cette activité comparée aux autres responsabilités légales et établir une corrélation avec la mise en application d'un SGD.

Comme le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* l'a mis en évidence, les systèmes de gestion des projets de loi doivent posséder un certain nombre de caractéristiques pour répondre aux besoins des employés et des membres des parlements. L'enquête s'est focalisée sur plusieurs de celles-ci :

- *Le flux de travail.* Il permet aux projets de loi d'être transmis automatiquement et sans difficultés entre les membres, les employés et les services responsables de leur préparation et de leur distribution. Le flux de travail comprend également la capacité de contrôler les versions de telle manière que les changements opérés par une personne ou un bureau ne soient pas écrasés par d'autres.
- *La prise en charge de toutes les versions de projet de loi.* Il est important que toutes les versions des projets de loi soient introduites dans le système le plus rapidement possible. Ceci inclut les versions préliminaires qui sont en cours de considération pour leur présentation à l'organe législatif, les versions qui sont considérées et issues par les commissions – en même temps que leurs amendements s'ils font partie du processus, les versions considérées et votées ainsi que leurs amendements en session plénière, et les versions transmises par la législature au pouvoir exécutif.
- *Le partage et l'intégration des documents et de l'information.* Pour obtenir l'historique législatif complet d'une loi, il est essentiel de posséder un système de projets de loi capable d'intégrer les documents pertinents de même que les informations liées à une mesure spécifique, tels que les amendements, les votes en session plénière, les états d'avancement, ainsi que les rapports et activités des commissions et les documents des autres chambres, du gouvernement ou de la magistrature.
- *La prise en charge des projets de loi en formats particuliers.* Certains types de projets de loi tels ceux traitant du budget peuvent avoir des besoins spécifiques qui ont des conséquences sur leur présentation en ligne et en format papier. Un système de projets de loi doit satisfaire ces besoins.

- *L'authentification des utilisateurs.* Ceci est une procédure de sécurité cruciale pour garantir l'exactitude et l'officialité du contenu du projet de loi. Plusieurs moyens permettent l'authentification des utilisateurs, mais les systèmes les plus sûrs pourraient nécessiter un mot de passe fixe et un mot de passe variable ou bien un jeton d'authentification physique.

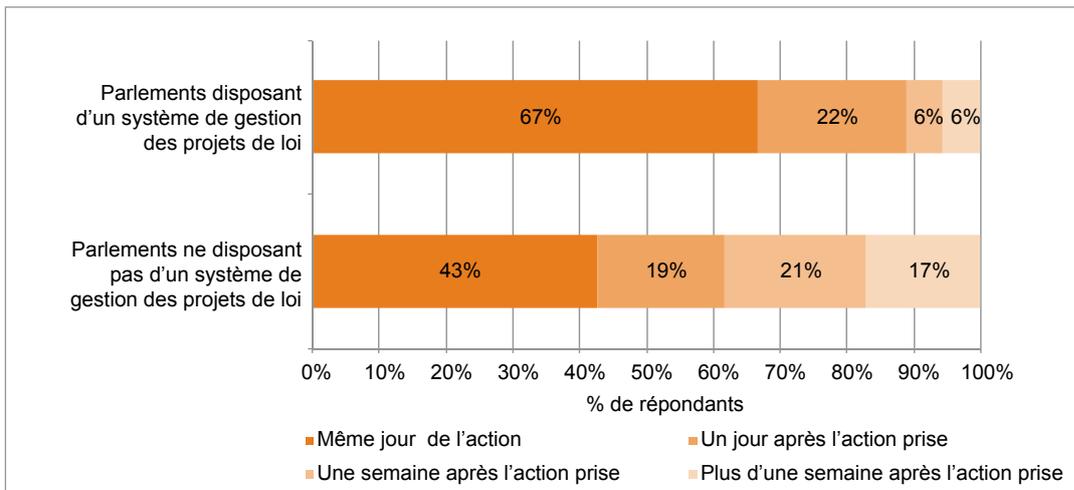
Figure 5.3 : Caractéristiques des systèmes de gestion des projets de loi



(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 2 ; 62 répondants – 46% répondant « oui » à la Question 1)

Pour ceux des parlements qui ont mis en place un SGD pour les projets de loi, la Figure 5.3 en illustre les capacités. Plus de 75% des parlements disposent de quatre des neuf caractéristiques mentionnées dans la figure et deux tiers des parlements en ont six. Les caractéristiques indiquées par moins de la moitié des parlements comptent parmi les plus difficiles à mettre en œuvre. Une conclusion est que même s'il n'y a eu qu'un faible accroissement du nombre de parlements utilisant des systèmes de gestion des documents, ceux qui sont mis en œuvre possèdent plusieurs des fonctionnalités importantes qui améliorent leur utilité. L'un des avantages des systèmes de gestion des documents est qu'ils permettent aux parlements de rendre disponibles plus rapidement les textes législatifs proposés. La Figure 5.4 compare le délai dans lequel les projets de loi sont rendus disponibles dans les parlements avec et sans SGD. Presque 90% des parlements qui ont un SDG mettent à disposition les projets de loi le même jour ou le jour suivant. En revanche, seulement 62% de ceux qui n'ont pas de SGD y réussissent.

Figure 5.4 : Temps de mise à disposition des projets de loi par les parlements avec ou sans SGD

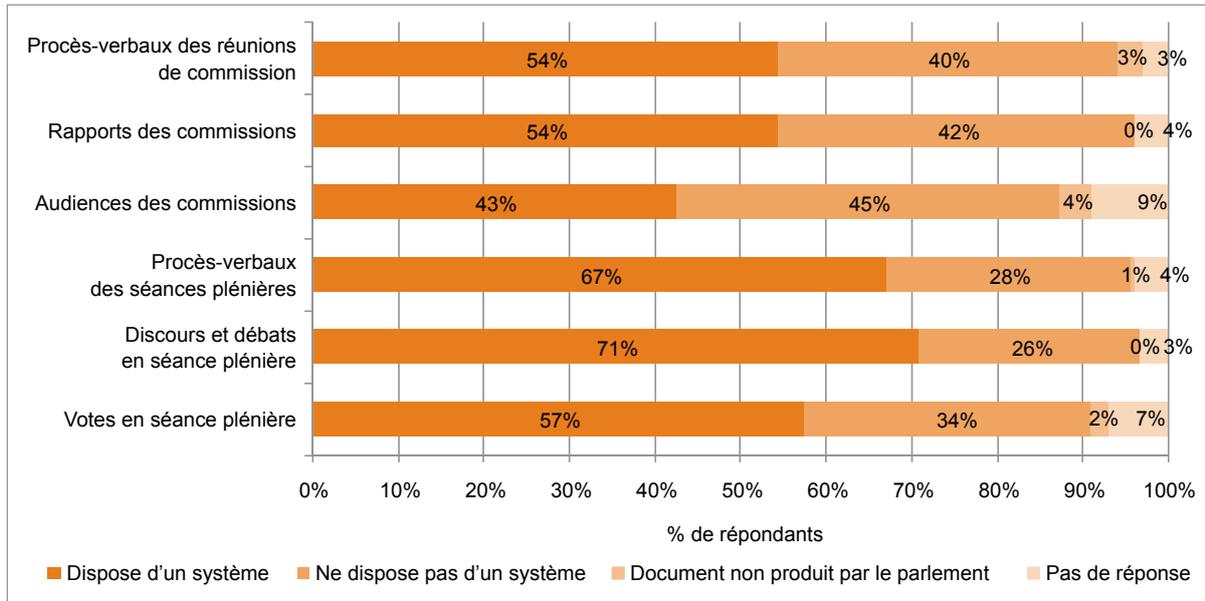


(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 1 et Section 5, Question 7b ; 101 répondants)

Systèmes de gestion pour les autres types de documents

Il y a plus de parlements qui ont des systèmes de gestion des documents des commissions et des séances plénières que ceux pour gérer les projets de loi ou les amendements (cf. Figure 5.5).

Figure 5.5 : Systèmes de gestion des documents des séances plénières et des commissions



(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 5 ; 133 répondants)

La formulation et la structure des questions dans l'enquête de 2007 étaient assez différentes pour empêcher une comparaison précise avec les résultats antérieurs. Cependant, il est utile de noter le pourcentage de tous les parlements qui ont déclaré avoir un système pour chacun de ces types de documents dans les deux enquêtes. Les résultats montrés dans la Figure 5.6 indiquent que pour les deux années, plus de la moitié des parlements ont rapporté avoir de tels systèmes, si on exclut les audiences des commissions. Bien que les différences entre les enquêtes nous empêchent de conclure qu'il y a eu une réelle augmentation au cours de ces deux années, il est raisonnable de considérer comme des conclusions positives les pourcentages relativement importants pour certains documents tels que les comptes rendus des séances plénières (67%) et les discours et débats en séances plénières (71%).

Figure 5.6 : Pourcentage des parlements possédant des systèmes de gestion pour les autres types de documents

Ont un SGD pour gérer :	2009	2007
Procès-verbaux des réunions de commission	54%	52%
Rapports des commissions	54%	47%
Audiences en commission	43%	42%
Procès-verbaux des séances plénières	67%	50%
Discours et débats en séance plénière	71%	59%
Votes en séance plénière	57%	52%

(Sources : Enquête 2009, Section 3, Question 5 ; 133 répondants ; Enquête 2007, Section 4, Questions 1, 3, 5, 7, 9 et 11)

Les pourcentages en 2009 de ceux qui ont un système de gestion pour ces documents sont encore plus importants si on supprime du groupe ceux qui ont déclaré que le document n'est pas produit par le parlement ou qui n'ont pas donné de réponse. Les pourcentages basés seulement sur les parlements qui produisent les documents sont montrés dans la Figure 5.7.

Figure 5.7 : Parlements qui produisent des documents de chaque type avec un SGD

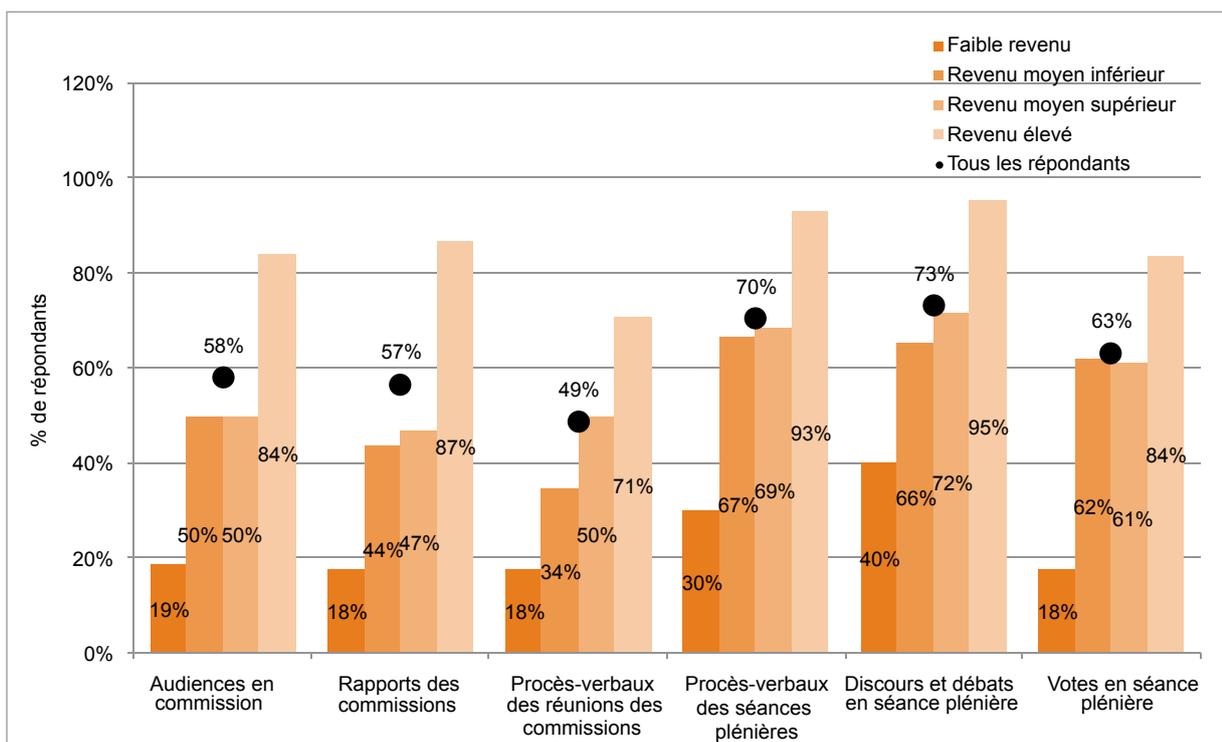
Ont un SGD pour gérer :	2009	Répondants
Procès-verbaux des réunions des commissions	57%	125
Rapports des commissions	56%	128
Audiences en commission	49%	117
Procès-verbaux des séances plénières	71%	126
Discours et débats en séance plénière	73%	129
Votes en séance plénière	63%	121

(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 5 ; le nombre de répondants varie comme indiqué ci-dessus)

En général, ces résultats sont positifs, surtout au regard du plus faible pourcentage des parlements qui disposent de systèmes de gestion des projets de loi. Cela donne également du crédit à l'interprétation selon laquelle ces pourcentages plus faibles de SGD pour les projets de loi sont dus aux différents niveaux de responsabilité entre assemblées parlementaires en matière de proposition de lois, certaines y accordant une priorité moindre.

Les chambres qui ne jouent pas un rôle majeur dans l'examen des projets de loi sont privés de l'un des meilleurs moyens d'influer sur les politiques publiques. Un système de gestion des projets de loi ne résoudra pas la question, mais pour ceux qui ont des responsabilités législatives, il s'agit d'un outil essentiel.

Figure 5.8. Parlements disposant de SGD pour les documents des commissions et des séances plénières par niveau de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 5)

De même que pour les projets de loi, il existe une corrélation significative entre le niveau revenu du pays et la mise en œuvre d'un système de gestion des documents des commissions et des séances plénières. Parmi les pays à faible revenu, le pourcentage des parlements qui ont un SGD est de moins de 20% pour quatre des six types de documents considérés (cf. Figure 5.8). C'est seulement pour les procès-verbaux des séances plénières (30%) et les discours et débats en séances plénières (40%) que les pourcentages dépassent un cinquième pour ces parlements.

Les participants à la Conférence mondiale 2009 pour l'e-Parlement ont souligné que pour les pays ne disposant pas de ressources financières et techniques, le développement collaboratif de logiciels entre des législatures partenaires offre une opportunité unique de tirer profit des fonds limités pour déployer ces systèmes et en assurer une haute qualité ainsi qu'un processus de documentation durable. Une telle possibilité est le Système d'Information parlementaire *Bungeni*, en cours de développement dans le cadre du Plan d'Action i-Parlement pour l'Afrique, un projet du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies financé par la Coopération italienne au développement.

Encadré 5.1

Bungeni : Un système d'information parlementaire et législatif

Bungeni est un système d'information parlementaire et législatif en logiciel libre qui a pour but de rendre les parlements plus ouverts et plus accessibles aux citoyens, leur permettant d'aller virtuellement « à l'intérieur » du parlement, ce qui se dit « Bungeni » en souahéli.

Le système Bungeni recouvre le cycle de vie entier des documents parlementaires, de la rédaction à la publication. Il prend en charge toute la gamme des documents parlementaires : les questions, les motions, les projets de loi, les documents traités, etc. Il satisfait les besoins typiques d'archivage des documents législatifs en enregistrant les multiples versions d'un document, à différents moments et à différentes étapes du processus parlementaire.

Bungeni est constitué de trois éléments :

Le portail Bungeni : *le site internet public avec toutes les informations sur le parlement et ses activités. La navigation du portail Bungeni a été conçue en vue d'en faciliter l'utilisation et est basée sur plusieurs sites internet parlementaires. Il couvre les sujets et les questions qui sont généralement présents dans les sites parlementaires. Il permet également aux citoyens de poster des commentaires, suggérer des amendements et de suivre les sujets susceptibles de les intéresser.*

L'espace des membres Bungeni : *un site internet où les membres du parlement ont l'opportunité de communiquer directement avec les citoyens et de mettre en avant leurs propres activités. Les membres peuvent créer leur propre contenu sous forme de blog, événements, documents téléchargeables, liens et nouvelles. Les citoyens peuvent être autorisés par les membres à accéder à leur espace et à commenter, à poster un document pour commentaires ou participer aux sondages qui évaluent l'état d'esprit des citoyens sur des questions spécifiques.*

L'espace de travail Bungeni : *est réservé aux utilisateurs parlementaires enregistrés, tels que les membres du parlement, le personnel du Secrétariat général et du bureau du Président et les secrétaires généraux des commissions. C'est dans cet espace que sont générés les contenus du portail Bungeni et de l'espace des membres. L'accès à l'espace de travail Bungeni nécessite que l'utilisateur s'identifie et seuls les utilisateurs autorisés y ont accès. Chaque utilisateur dispose d'un espace de travail qui correspond à son rôle, à ses responsabilités et à ses besoins.*

Bungeni est disponible dans plusieurs langues (Anglais, Français, Portugais et Souahéli) et, étant entièrement internationalisé, peut se traduire dans d'autres.

La phase de pré-déploiement de Bungeni a commencé en février 2010 avec des tests dans 14 parlements. Les réglages des fonctionnalités et l'adaptation aux spécificités des pays, en fonction des remarques de ces parlements, auront lieu au cours du second trimestre de 2010. Le déploiement du système est quant à lui prévu pour le troisième trimestre de 2010.

Le déploiement dans les parlements coïncidera avec l'implication progressive des programmeurs de ces institutions, ainsi que ceux de la communauté plus large des logiciels libres, pour incorporer les adaptations locales et le développement de fonctionnalités additionnelles, sous la coordination de l'équipe de développement Bungeni.

Pour plus d'information : <http://www.bungeni.org>

Malgré des initiatives constructives et prometteuses comme Bungeni, les conclusions de l'enquête soulignent qu'un pourcentage important de parlements n'ont pas de système de gestion des documents pour les projets de loi ou les autres types de documents. Ce problème est plus marqué dans les parlements des pays à faible revenu. Ces conclusions sont inquiétantes car elles signifient que les capacités des législatures à gérer efficacement le processus parlementaire et à fournir des documents fiables et actualisés aux électeurs sont réduites.

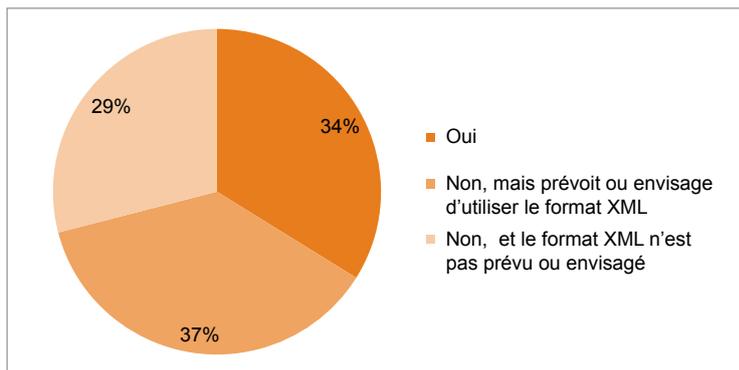
L'utilisation de XML

Ainsi que cela a été mis en évidence dans l'édition 2008 de ce rapport, l'utilisation de standards ouverts dans les parlements présente de nombreux avantages :

- *Le partage de documents.* Les standards ouverts facilitent le partage de documents entre les individus et les organisations et ce même s'ils utilisent des logiciels différents pour éditer et gérer les documents. Les standards ouverts facilitent également de tels échanges entre les départements du parlement, avec une autre chambre, entre le parlement et le gouvernement, avec les citoyens et les organisations de la société civile, et avec les corps législatifs et les organisations des autres pays.
- *La recherche internet.* Les moteurs de recherche peuvent fournir des résultats plus précis et les utilisateurs peuvent formuler des questions plus ciblées si les données sont balisées selon leur contenu spécifique. Les standards ouverts permettent d'indexer les documents par différents moteurs de recherche, laissant aux législatures le choix de la technologie.
- *Les liens entre les documents.* Les documents législatifs sont fortement interdépendants. Les standards ouverts permettent d'établir automatiquement des liens entre les documents et ont même la capacité, selon la profondeur du balisage, de fournir des liens entre les éléments au sein des documents. Par exemple, une section d'un projet de loi peut être automatiquement reliée à la partie d'une loi existante qu'il va amender.
- *Les formes multiples de restitution.* Un document original balisé avec un standard ouvert peut être restitué sous différents aspects tels qu'un site internet, une copie papier ou une version modifiée pour incorporation dans un autre document. XML peut également être utilisé pour produire des versions plus accessibles pour les personnes handicapées en permettant par exemple l'utilisation d'une police de caractères plus large ou une restitution audio.
- *La cohérence du formatage.* Les standards de balisage peuvent être utilisés pour encourager et même faire respecter un formatage correct, afin que les membres et les autres personnes qui préparent les textes n'aient pas à connaître les conventions exactes quand ils préparent des projets de loi ou des amendements.
- *La facilité de la préparation.* Les standards ouverts peuvent être astreignant à utiliser mais une fois compris, ils peuvent alléger l'effort requis pour préparer un projet de loi ou un amendement en guidant le rédacteur à travers les étapes requises de formatage.
- *La préservation.* Un des usages les plus importants des standards ouverts est d'assurer la préservation à long terme des documents. Les systèmes propriétaires changent constamment en réponse aux pressions du marché pour de nouvelles fonctionnalités. A mesure que ces systèmes sont mis à jour, ils atteignent souvent un point où ils ne peuvent plus être utilisés pour accéder aux documents préparés avec des versions plus anciennes du même logiciel. Au fil du temps, ce facteur peut rendre difficile, voir impossible, d'accéder aux documents numériques.
- *L'accessibilité pour les citoyens.* La question de la préservation à long terme devient plus aiguë dans le contexte actuel lorsqu'il s'agit de garantir aux citoyens un accès permanent aux documents législatifs. Les documents en formats numériques accessibles aujourd'hui peut devenir inaccessible au fil du temps parce que les médias, les logiciels et les formats propriétaires précédents ne sont plus maintenus. Et cela peut empêcher les institutions publiques de garantir l'accessibilité future des données publiques archivées numériquement.

Les résultats de l'enquête suggèrent que le pourcentage des parlements qui ont mis en application ou qui prévoient ou envisagent de mettre en œuvre XML pour les projets de loi n'a pas augmenté significativement ces deux dernières années (cf. Figure 5.9). 34% de ceux qui ont un système de gestion des projets de loi utilisent XML. Cela représente 16% des 134 parlements qui ont répondu à l'enquête 2009. Le même résultat pour l'enquête 2007 établissait 12%. Bien que 16% représentent une augmentation de 30% par rapport à 12%, cela montre que moins de 20% des parlements utilisent XML dans les systèmes de gestion des projets de loi.

Figure 5.9 : Utilisation de XML pour les projets de loi



(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 3 ; 62 répondants – 46% des parlements répondant « oui » à Question 1)

Ce manque de progrès significatif se voit encore plus dans les résultats du Groupe de comparaison 2009:2007 qui montrent que les nombres de parlements qui utilisent XML ainsi que de ceux qui le prévoient ou envisagent XML sont en baisse.

Figure 5.10 : Parlements qui utilisent XML pour les projets de loi - Groupe de comparaison 2009:2007

Utilisation de XML pour les projets de loi	2009	2007	Différence
Oui	31%	33%	-2%
Non, mais prévue ou envisagée	36%	44%	-8%
Non et ni prévue ni envisagée	33%	23%	+10%

(Sources : Enquête 2009, Section 3, Question 3 ; Enquête 2007, Section 5, Question 2)

La situation est plus ou moins la même pour les autres documents parlementaires. La Figure 5.11 montre les pourcentages en 2007 et 2009 des parlements avec un système qui utilise XML comme standard de documents. Les différences dans les structures des questions empêchent une analyse plus précise des changements au fil du temps en utilisant le Groupe de comparaison 2009:2007, mais la conclusion générale qui émerge de ces pourcentages est que relativement peu de parlements ont mis en place un standard ouvert pour leurs documents.

Figure 5.11 : Parlements disposant d'un SGD qui utilise XML

SGD utilise XML pour :	2009 : Oui	2007 : Oui	Différence
Projets de loi	34%	30%	+4%
Procès-verbaux des réunions de commissions	14%	14%	0%
Rapports des commissions	18%	19%	-1%
Audiences en commissions	11%	18%	-7%
Procès-verbaux des séances plénières	19%	14%	+5%
Discours et débats en séance plénière	20%	21%	-1%
Votes en séance plénière	17%	15%	+2%

(Sources : Enquête 2009, Section 3, Question 6 ; Enquête 2007, Sections 3 et 4)

La mise en place de XML pose un certain nombre de défis. Dans l'enquête 2009, les parlements utilisant XML ou ayant essayé de l'utiliser, ont été interrogés sur les problèmes qu'ils rencontrent. La Figure 5.12 résume les réponses de deux groupes : les parlements qui utilisent XML² (34 parlements) et ceux qui ont indiqué au moins un des défis de la liste (59 parlements). Ce dernier groupe inclut les parlements du premier groupe et ceux qui, vraisemblablement, n'utilisent pas XML mais qui ont rencontré des obstacles en essayant de le mettre en œuvre.

Figure 5.12 : Les défis dans l'utilisation de XML

Difficultés	Parlements qui ont indiqué au moins une difficulté (Total=59)	Seulement les parlements qui utilisent XML (Total=34)
Manque de connaissances et de formation du personnel	59%	26%
Manque de ressources financières	44%	15%
Difficulté à trouver des logiciels de rédaction/édition	41%	26%
Complexité d'utilisation du format XML	34%	26%
Difficulté à développer un DTD ou Schéma	34%	26%
Manque de soutien de la hiérarchie	24%	12%
Résistance des utilisateurs	14%	12%
Autre	7%	9%
Aucun des précédents	N/A	29%

(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 7 ; le nombre de répondants varie en fonction de la rangée et de la colonne)

Plusieurs résultats contenus dans la Figure 5.12 sont particulièrement intéressants. Pour les 34 parlements utilisant XML, il y a une répartition relativement uniforme entre quatre défis, tous indiqués par au moins un quart des répondants : le manque de connaissance et de formation du personnel, la difficulté à trouver des logiciels de rédaction/édition, la complexité d'utilisation du format XML et les difficultés à développer un DTD (Définition de Type de Document)³ ou schéma. Il est cependant intéressant de voir que le défi coché par la plupart des parlements est « Aucuns des précédents ».

Pour les 59 parlements qui ont identifié au moins un des défis (qu'ils utilisent XML ou pas), le problème mentionné par la plupart des parlements est le manque de formation et de connaissances du personnel (59%). Les autres obstacles mentionnés par la plupart des parlements sont le manque de ressources financières (44%) et la difficulté à trouver des logiciels de rédaction/édition (41%). Si les parlements utilisant XML sont retirés du groupe combiné, les 37 parlements restants, qui ont vraisemblablement eu des problèmes en essayant de mettre en œuvre XML, indiquent deux problèmes majeurs – les connaissances et la formation du personnel et les ressources financières – encore plus fréquemment : respectivement 70% et 57%.

Il y a différentes solutions pour remédier à ces problèmes : toutes mettent en œuvre des formes de collaboration entre les parlements et l'aide de la communauté internationale. Parce que les parlements représentent un marché relativement petit, les solutions commerciales ne sont pas toujours disponibles ou appropriées. Partager la connaissance et collaborer sur des initiatives peut parfois fournir de meilleurs résultats, surtout dans les pays en voie de développement. Même si la responsabilité primaire concernant les ressources financières doit toujours revenir à la législature elle-même, un soutien de démarrage de la part des organisations extérieures, bien articulé et bien géré, peut avoir un effet significatif, surtout pour la formation du personnel et l'établissement

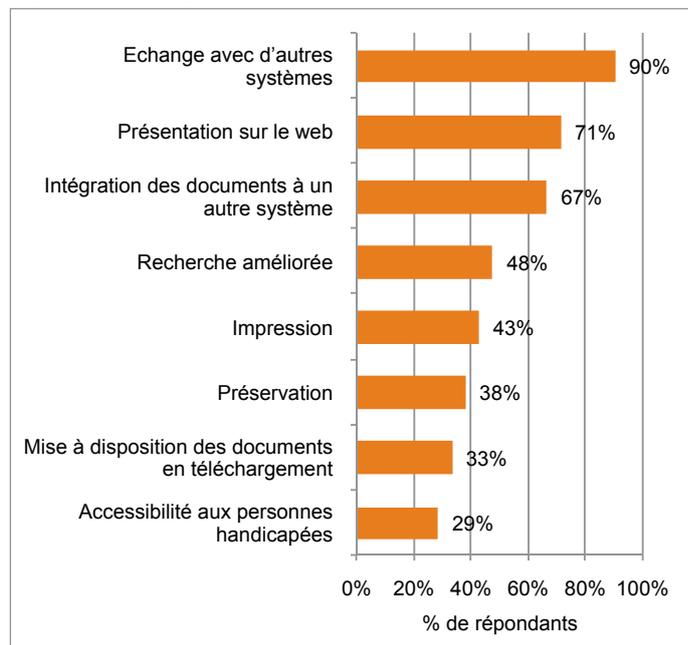
2 Ce groupe est formé des parlements qui ont dit qu'ils utilisent XML pour les projets de loi (Section 3, Question 3) et/ou pour d'autres documents (Section 3, Question 5).

3 Une Définition de Type de Document est un schéma XML qui définit l'ensemble et la structure des balises XML contenues dans le document.

d'un schéma initial. L'apprentissage à distance peut souvent aider, surtout quand il est difficile et coûteux pour le personnel d'être absent du parlement pour de longues périodes. Un tel projet, mis en œuvre par la Banque inter-américaine de développement grâce à des fonds de la Coopération italienne au développement, a pour but d'élaborer un système d'apprentissage en ligne pour le personnel parlementaire en Amérique Latine. Les efforts collaboratifs régionaux peuvent être utiles pour résoudre des problèmes tels que les besoins en versions de logiciels dans une langue appropriée. De plus, la collaboration entre ceux qui partagent une base législative commune peut aussi être utile pour traiter des DTD et des schémas qui ont besoin d'être adaptés à des traditions et procédures particulières. Les partenariats entre parlements peuvent être fructueux s'ils impliquent une législature qui a réussi à mettre en œuvre XML et une autre qui en est au stade initial. Un tutorat continu du personnel qui apprend à utiliser XML, juste après un cours introductif de base, peut être très bénéfique. Les deux parlements devront se mettre d'accord sur un plan pour une telle aide, incluant les calendriers, le temps à y consacrer, la réactivité du parlement donneur et les obligations du parlement receveur.

Il peut être particulièrement utile pour les parlements de partager les exemples de bénéfices dérivés de XML. L'enquête 2009 fournit un aperçu utile de certains d'entre eux. Les parlements qui utilisent XML ont été questionnés sur la façon dont celui-ci est utilisé. Les résultats, illustrés dans la Figure 5.13, font ressortir le partage de documents avec d'autres systèmes (90%), la présentation des documents sur internet (71%), l'intégration des documents avec d'autres systèmes (67%) et l'amélioration de la recherche (48%). L'impression et la préservation sont aussi mentionnées

Figure 5.13 : Objectifs de l'utilisation de XML



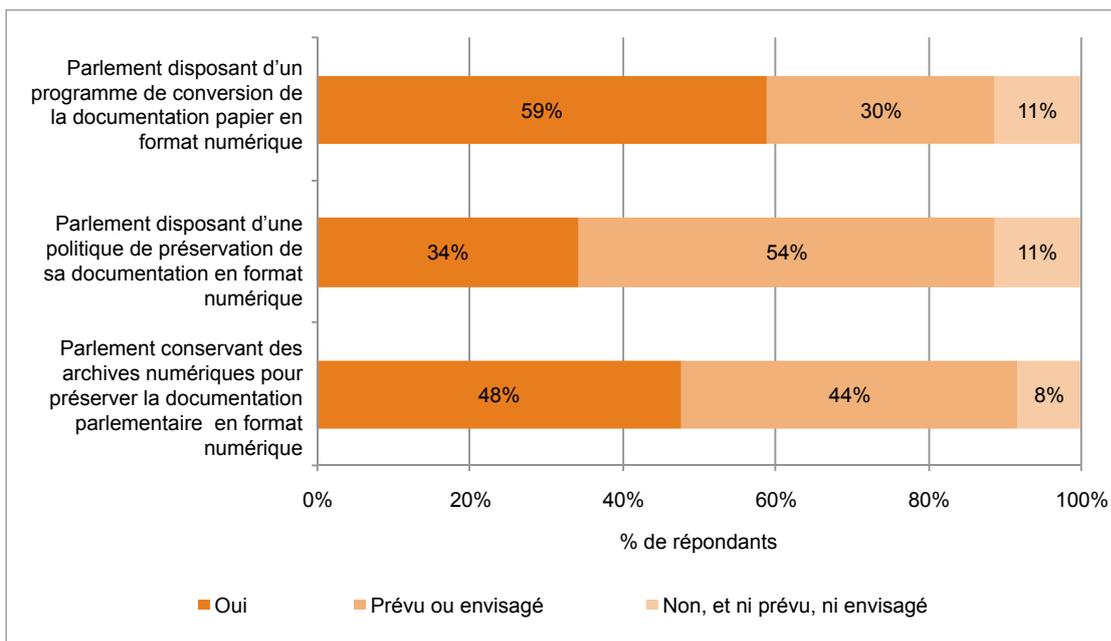
(Source : Enquête 2009, Section 3, Question 4 ; 21 répondants – 16% des parlements répondant « oui » à la Question 3)

respectivement par 43% et 38% des parlements. Jusque là seulement 29% utilisent XML pour fournir une accessibilité aux personnes handicapées. Cette liste illustre autant l'étendue que la valeur des objectifs que XML soutient. Les objectifs futurs vont certainement inclure l'affichage des informations parlementaires sur des appareils de communication mobiles, une provision accrue de l'accessibilité par les personnes handicapées et une intégration plus effective avec les nouvelles technologies web. Le point important est que les standards ouverts comme XML offrent une meilleure flexibilité pour répondre tout aussi bien aux besoins actuels que futurs des systèmes de documents parlementaires.

Programmes de préservation numérique

La majorité des parlements (59%) soit possèdent des programmes pour convertir la documentation papier en format numérique soit les prévoient ou les envisagent (30%). Certains parlements ont également établi une politique pour la préservation de leur documentation en format numérique ou envisagent de le faire (respectivement 34% et 54%). Presque la moitié possèdent déjà des archives numériques (cf. Figure 5.14). Les parlements indiquent qu'en moyenne, les projets de loi et les discours de séances plénières existent en format numérique depuis la moitié du nombre d'années depuis lequel ils sont disponibles en format quelconque⁴.

Figure 5.14 : Préservation des documents numériques



(Source : Enquête 2009, Section 3, Questions 9, 11 et 12 ; 134 répondants)

Ces conclusions suggèrent que beaucoup de parlements font des progrès dans la préservation de leurs archives numériques. Cependant des défis importants sont à venir, en particulier à mesure que la technologie continue d'évoluer et que de plus en plus de parlements s'orientent vers des opérations essentiellement sans papier. Les standards ouverts comme XML peuvent jouer un rôle important car ils dépendent moins des changements dans les matériels et dans les applications logicielles de base. Mais dans un futur proche les deux formes de préservation – en papier et en numérique – seront probablement nécessaires. Ce problème est particulièrement complexe parce que de nombreuses personnes et organisations avec des responsabilités complémentaires mais parfois des objectifs contradictoires, en sont impliquées dans la résolution, y compris des archivistes, des techniciens et des bibliothécaires.

4 Source: Enquête 2009, Section 3, Question 10.

DÉVELOPPEMENT DES STANDARDS OUVERTS DE DOCUMENTS LÉGISLATIFS

Depuis la publication du *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, qui a mis en évidence des efforts notables dans le domaine des standards ouverts de documents⁵, plusieurs parlements ont participé à des initiatives pour leur adoption. Trois d'entre eux méritent d'être cités dans ce rapport étant donné leurs progrès et leur impact potentiel sur d'autres législatures et systèmes.

Le portail brésilien d'informations légales et législatives (LexML Brésil)

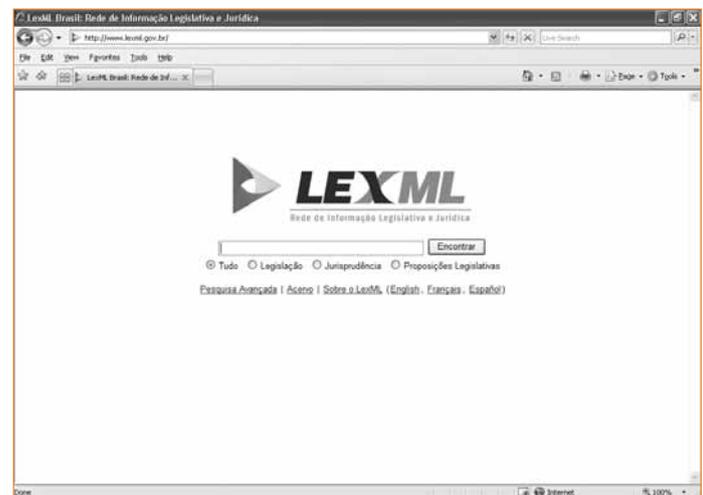
Le contrôle par ordinateur des informations légales et législatives au Brésil est né dans les années 1970. Depuis lors, différentes bases de données ont été développées par différentes entités gouvernementales. Environ quarante ans après, le portail LexML Brésil a été lancé. Ses objectifs sont d'unifier, d'organiser et de faciliter l'accès aux informations législatives et légales mises à disposition sous forme numérique par les différents organes des branches exécutive, législative et judiciaire, ainsi que par le Bureau du Solliciteur général fédéral et le Bureau du Procureur général, aux différents niveaux - fédéral, étatique, municipal et de district.

Le système a été développé sur la base des informations déjà disponibles publiquement, de l'adoption d'un processus amélioré de production de nouvelles informations et de la préoccupation continue de préserver les informations numériques de manière centralisée et les rendre disponibles au public de manière efficace.

Il faut préciser que ce projet est une initiative commune des différents organes sous la direction du Sénat fédéral du Brésil et résulte de la volonté politique de différents acteurs. Un réseau de personnel technique, dirigé par une Commission de gestion de l'information, a été créé pour organiser les informations légales et législatives disponibles sous forme numérique et issues des trois branches du gouvernement.

Le portail LexML Brésil a été inauguré officiellement le 30 Juin 2009, avec une collection initiale de 1,2 millions de documents issus du Bureau du Solliciteur général fédéral, de l'Assemblée législative de l'Etat de Minas Gerais, de la Chambre des représentants, du Conseil national de la justice, du Conseil supérieur de la justice du travail (CSJT), du Bureau du Contrôleur général (CGU), de la Presse nationale, du Conseil municipal de São Carlos (SP), du Bureau du Procureur général fédéral, du Sénat fédéral, de la Haute cour de justice (STJ), de la Cour suprême générale (STF), de la Cour des comptes du Brésil (TCU), de la Haute cour du travail (TST), et de la Haute cour électorale (TSE). A la date de février 2010, LexML Brésil a réussi à collecter plus de 1,4 million de documents.

Figure 5.15 : Page d'accueil de LexML Brésil



(Source : <http://www.lexml.gov.br>)

5 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial au TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p.80-84. [www.ictparliament.org]

Dans son travail, LexML Brésil a été influencé par le projet *Norme in Rete*⁶ pour les identifiants persistants et par *Akoma Ntoso*⁷ pour les schémas de spécification XML.

La page d'accueil du portail consiste en une simple interface de recherche similaire à Google Search. Les utilisateurs peuvent affiner leurs résultats de recherche par le lieu, l'autorité, le type de document et la date.

Le portail LexML est entièrement développé avec des logiciels libres. Pour commencer, les institutions émettrices de documents utilisent des outils de production des données afin de générer et de valider les métadonnées des documents selon un schéma défini. Ces métadonnées sont ensuite recueillies automatiquement par LexML en utilisant le Protocole d'Archivage Ouvert pour la Récolte des Métadonnées (OAI-PMH). L'extensibilité et la disponibilité de la recherche et de la résolution LexML sont réalisées grâce à un système distribué de serveurs situés dans diverses institutions.

LexML Brésil se concentre actuellement sur la consolidation du portail et des identifiants persistants, sur le développement d'un format uniforme des projets de loi de la Chambre fédérale des députés et du Sénat Fédéral et sur une application qui insérera automatiquement dans les textes législatifs des liens vers les lois et documents de référence. Les activités futures se concentreront également sur le développement d'outils en logiciel libre (comme des éditeurs, des compilateurs et des applications de publication) pour gérer les documents XML.

XML au Parlement européen

Le rôle croissant du Parlement européen dans le processus d'élaboration des lois de l'Union Européenne a entraîné une augmentation de la charge de travail des membres et des employés de l'institution ainsi qu'un accroissement de la pression sur ses processus de travail et ses systèmes d'informations. L'environnement informatique soutenant le processus législatif est devenu extrêmement complexe et fragmenté dans le temps. En particulier, les outils de gestion des documents et des contenus au cours des procédures législatives sont nombreux, hétérogènes, limités fonctionnellement et techniquement, et insuffisamment intégrés.

La complexité et les limitations des systèmes informatiques existants représentent un risque et une contrainte croissants pour l'efficacité et le rendement du processus législatif du Parlement européen. e-Parlement est le programme de changement qui a été initié pour consolider, rationaliser et renforcer les systèmes d'information soutenant le processus législatif du Parlement européen durant une période de quatre ans.

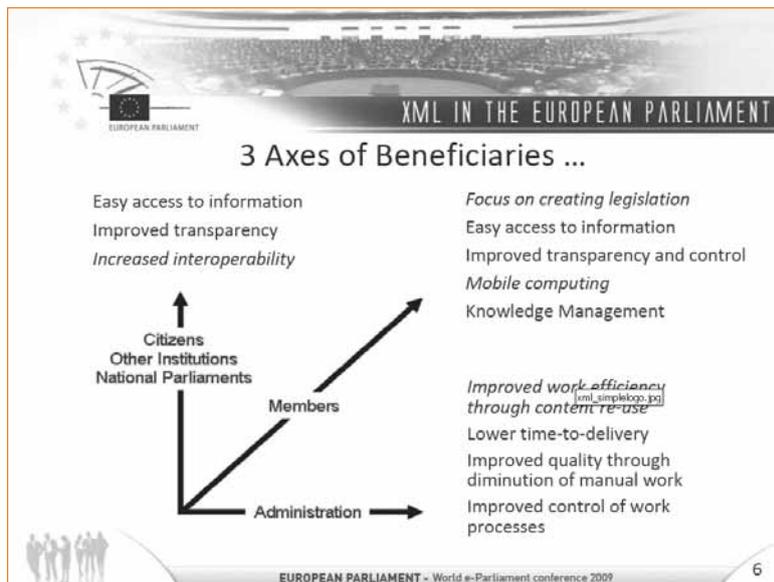
Les documents législatifs sont actuellement gérés sur la base de données non-structurées. Cela rend la production des contenus et des documents législatifs plus difficile, lente, inconsistante et peu flexible. De plus, ces documents sont stockés dans des répertoires multiples à différents stades du processus législatif, ce qui rend leur suivi, leur localisation et leur récupération difficiles et présente des risques pour la cohérence de ces documents à travers la chaîne de production législative. De plus, il n'y a pas de manière commune de partager ces documents à travers les différentes applications informatiques qui soutiennent le processus législatif.

Le programme e-Parlement vise à remédier à ces points faibles en encourageant la transition d'une chaîne de production législative gérée sur la base de données non-structurées (des documents Word) vers une chaîne de production législative gérée sur la base de données structurées (contenu balisé en XML).

6 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p.81. [www.ictparliament.org]

7 <http://www.akomantoso.org>

Figure 5.16 : Bénéficiaires de XML au Parlement européen



(Source : Présentation de Flemming Sorensen, Chef de Service, Direction générale pour l'innovation et l'appui technologique, Parlement européen, à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement)

Le programme e-Parlement dépend d'un processus complexe de gestion, d'un flux de travail et de divers outils technologiques. Le processus commence avec une conversion en XML des documents officiels provenant de la Commission et du Conseil, car il n'y a pas encore de standard XML commun entre ces institutions. Les outils d'édition spécialisés en XML seront disponibles pour traitements subséquent des documents dans les commissions ou en session plénière. Les membres du Parlement européen auront la possibilité de signer électroniquement les documents et les amendements. Tous les documents seront stockés dans un répertoire de contenus et indexés selon le thésaurus Eurovoc. Le processus entier sera contrôlé en utilisant un outil de gestion de flux de travail et de communication.

Le programme e-Parlement fait face à deux défis principaux dans la mise en œuvre de XML : le multilinguisme et l'interopérabilité avec les institutions partenaires. En raison du grand nombre de langues officielles, la traduction au Parlement européen se fait à une échelle massive. En 2006, 1,15 millions de pages ont été traduites. Pour améliorer l'efficacité du processus, il est impératif de s'assurer que les balises XML puissent supporter la réutilisation des informations déjà traduites. Par rapport à l'interopérabilité, le Parlement européen souhaiterait pouvoir éventuellement partager des documents en format XML avec le Conseil européen, la Commission européenne et les parlements nationaux.

Le Parlement européen a choisi de ne pas développer son propre standard XML mais de se conformer au standard existant *MetaLex/CEN*⁸. Le programme e-Parlement va réaliser son propre schéma XML à partir d'*Akoma Ntoso*⁹, car ce dernier satisfait déjà plusieurs des besoins du programme. A cet égard, et si cela s'avère nécessaire, le Parlement européen contribuera au développement futur d'*Akoma Ntoso* de manière transparente, en invitant les intervenants à critiquer, discuter et adopter les changements proposés du standard.

L'intégration d'Akoma Ntoso et de MetaLex/CEN

Akoma Ntoso est une initiative collaborative de plusieurs pays du « Plan d'Action i-Parlement pour l'Afrique »¹⁰ et un projet mis en œuvre par le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies. Il est constitué d'une série de standards XML communs permettant le partage efficace et la réutilisation de documents parlementaires, législatifs et judiciaires. C'est un ensemble de descriptions XML, technologiquement neutres et directement exploitables, des documents officiels, tels que les législations, les enregistrements des débats et les comptes rendus. De plus, il

8 Voir la description dans la section suivante.

9 Voir la description dans la section suivante.

10 Voir <http://www.parliaments.info> et <http://www.akomantoso.org>

permet l'ajout d'une structure descriptive (balises) au contenu. Le schéma XML d'*Akoma Ntoso* rend la structure et les composants sémantiques des documents numériques accessibles et supporte ainsi la création de services d'information à haute valeur ajoutée.

MetaLex/CEN est un produit du Comité européen de normalisation¹¹. C'est un format d'échange, un plus petit dénominateur commun pour les autres standards, conçu non pas pour remplacer les standards spécifiques des juridictions ou les formats spécifiques des vendeurs dans les processus de publication, mais plutôt pour imposer une vue standardisée des documents légaux afin de permettre un partage d'information et l'interopérabilité dans le contexte du développement des logiciels. Pour satisfaire ces besoins, *MetaLex/CEN* définit un mécanisme pour l'extension des schémas, ajoutant des métadonnées, recoupant, construisant des documents composés et une base de dénomination.

Une initiative est en cours, qui pourrait conduire à l'intégration de ces deux standards en une seule « famille de standards XML pour ressources légales », pour baliser les informations légales, y compris les documents législatifs, parlementaires et judiciaires. Elle est développée en tenant compte du fait que, aux plans national ou local, plusieurs standards XML pour ressources légales existent déjà ou sont en cours de développement au sein des parlements, des gouvernements, et des organisations académiques et commerciales. En revanche, beaucoup de pays n'ont pas encore adopté XML, ni pour la publication des documents légaux sur Internet, ni pour la gestion de l'archivage de ces documents.

Cette initiative veut atteindre deux objectifs spécifiques :

- Rendre disponible un langage XML pour les méta-données qui puisse fournir une infrastructure pour l'échange et l'interopérabilité entre des documents légaux et parlementaires hétérogènes qui utilisent divers standards XML pour ressources légales préexistants. Ceci est spécifiquement rendu possible par *MetaLex/CEN*.
- Rendre disponible un langage XML pour les documents, qui puisse fournir le vocabulaire, les contraintes, la philosophie et les outils nécessaires pour baliser les documents légaux et parlementaires des institutions, pour un large champ d'utilisation et avec un fort accent sur la structure et la sémantique au delà de l'impression et de la présentation sur écran. Ceci est spécifiquement rendu possible par *Akoma Ntoso*.

RÉSUMÉ

Améliorer l'efficacité des opérations parlementaires et augmenter leur transparence et leur accessibilité requièrent un système de gestion des documents en format numérique. Les fonctions que ces systèmes doivent supporter ont augmenté pour inclure un large éventail des activités du cycle de vie législatif, de la création à la préservation des documents parlementaires. Les formats audio et vidéo deviennent aussi de plus en plus utiles pour enregistrer et présenter le travail du parlement. Bien que les enregistrements écrits restent prédominants, leur intégration avec des enregistrements de formats différents deviendra probablement importante à mesure que plus de parlements adoptent des technologies telles la diffusion sur le web des assemblées plénières et des réunions de commissions.

Bien que leur mise en œuvre puisse être astreignante, les standards ouverts pour les documents sont un élément essentiel de ces systèmes. Les standards sont nécessaires pour permettre la flexibilité et la fonctionnalité requises par les parlements pour divers besoins tels que la recherche, le

¹¹ Le Comité européen de normalisation (CEN) est un organisme qui facilite le commerce en Europe, en supprimant les barrières commerciales pour l'industrie et les consommateurs européens. Sa mission est de promouvoir l'économie européenne dans le commerce mondial, le bien-être des citoyens européens et l'environnement. Pour cela, ses 31 membres travaillent ensemble pour fournir des standards européens et d'autres spécifications techniques.

partage, l'intégration, l'affichage et particulièrement la disponibilité à long terme des archives numériques à un coût abordable.

XML soutient les valeurs de transparence, accessibilité et reddition de comptes de plusieurs manières. Par exemple, XML peut aider à rendre les documents plus accessibles aux personnes handicapées, et il permet aux organisations de la société civile de réutiliser les documents de façons innovatrices et informatives.

En raison de la complexité de leurs besoins et de leurs impacts sur de nombreux aspects des opérations parlementaires, les systèmes de gestion de documents basés sur les standards ouverts nécessitent du temps, des ressources et du personnel compétent pour les mettre en œuvre et les maintenir. Ils nécessitent également un important soutien de la hiérarchie et la collaboration d'une gamme large d'intervenants. Ils doivent aussi être basés sur une culture qui reconnaît l'importance des documents et est dévouée à leur gestion. Étant donné qu'ils sont devenus une source première d'information pour les sites internet parlementaires, ils nécessitent un degré élevé de fiabilité, de précision et d'engagement de la hiérarchie et de l'administration parlementaire, y compris le personnel informatique.

Les conclusions de l'enquête 2009 indiquent qu'il y a eu un léger progrès depuis 2007 dans le nombre des parlements qui ont des systèmes pour la gestion des projets de loi (de 43% en 2007 à 46% en 2009). L'analyse des réponses du Groupe de comparaison 2009:2007 suggère aussi qu'il y a eu une baisse du nombre de parlements qui prévoient ou envisagent ces systèmes et une augmentation du nombre de ceux qui ne l'envisagent pas. Le pourcentage des parlements qui ont un système pour les documents autres que les projets de loi est plus encourageant, atteignant jusqu'à 71% pour les discours et débats des sessions plénières. Plus de la moitié des parlements ont indiqué avoir des systèmes pour cinq des six types de documents des assemblées plénières et des commissions pris en compte dans l'enquête de 2009. Le plus faible pourcentage des parlements disposant d'un système pour les projets de loi est peut être dû à leur plus grande complexité ou à la possibilité que certains parlements n'aient pas de responsabilités législatives qui rendent prioritaire un SGD pour les projets de loi.

La mise en œuvre des standards ouverts de documents – spécifiquement XML – est également à la traîne. 34% des parlements qui ont un système de gestion des projets de loi utilisent actuellement XML. Cela représente 16% des parlements qui ont répondu à l'enquête 2009. Ce même résultat pour l'enquête 2007 était de 12%. Alors que 16% en 2009 représente une augmentation de 30% par rapport à 2007, il est bien en dessous d'un cinquième des parlements qui ont répondu à l'enquête. La situation est plus ou moins la même pour les autres données parlementaires. Parmi ceux qui ont des systèmes de gestion des documents des commissions et des assemblées plénières, le pourcentage de ceux qui utilisent XML varie entre 11% et 20%. Dans l'ensemble, seulement 25% des parlements (34 des 134 qui ont répondu à l'enquête) utilisent XML pour un type quelconque de document parlementaire.

L'enquête a mis en évidence certains des défis majeurs de la mise en œuvre de XML et certaines des raisons de la lenteur des progrès. Ce sont, entre autres, le manque de connaissances et de formation du personnel, le manque de ressources financières et les difficultés à trouver des logiciels de rédaction/édition. Plusieurs de ces obstacles peuvent être surpassés par diverses modalités de collaboration entre parlements et grâce à l'aide de la communauté internationale. Des fonds et des activités concernant la formation et les efforts initiaux peuvent être utiles, ainsi que des systèmes d'apprentissage à distance, des efforts régionaux de collaboration pour trouver ou développer des logiciels qui peuvent être partagés, et des partenariats entre les parlements avancés

technologiquement et les parlements au stade initial de l'adoption des TIC. Il serait également très utile de partager les expériences au moyen de canaux divers, ce qui illustre quelques unes des voies pour acquérir et maximiser les bénéfices offerts par XML. Ceux-ci incluent l'amélioration rendue possible par XML du partage, de l'intégration et de la recherche de documents et la meilleure transparence obtenue grâce à une présentation améliorée et en temps opportun sur les sites internet parlementaires.

XML est à un stade crucial de son développement dans les parlements. Malgré les engagements à l'utilisation de ce standard ouvert cités précédemment, sa mise en œuvre a été ralentie pour différentes raisons, telles que la complexité technique, le besoin d'avoir du personnel bien formé et de meilleurs outils. Des discussions multinationales importantes et très bénéfiques ainsi que des initiatives de collaboration se mettent en place en Europe, en Afrique et en Amérique Latine, ce qui peut avoir un impact positif sur la résolution de certains de ces problèmes.

Enfin, les conclusions suggèrent que plusieurs parlements réalisent des progrès sur les politiques générales, les pratiques de gestion et les technologies requises pour préserver les documents numériques. A court terme, il est clair que des systèmes doubles pour le papier et les formats numériques seront nécessaires. Mais à mesure que la technologie évolue et que les parlements s'y adaptent, des solutions techniques plus sophistiquées et des standards ouverts pour toutes les données, y compris en formats écrits, audio et vidéo, seront requis.

Chapitre 6

Services de bibliothèque et de recherche

Les services de bibliothèque et de recherche parlementaires ont un rôle spécial à jouer dans l'exploitation des technologies au bénéfice de leur institution dans son ensemble. Ils fournissent un soutien d'information et de recherche à tous les membres et à toutes les commissions. Ils savent comment intégrer les documents parlementaires pour créer des archives législatives complètes et ils peuvent apporter une compréhension plus approfondie des contextes politiques, économiques et sociaux d'un projet de loi en le reliant à des ressources externes au parlement. Les bibliothèques ont toujours su s'acquitter de ces tâches après complétion de chaque action sur un projet de loi et elles ont toujours été à même de créer un historique utile et compréhensible de la législation qui puisse être répertorié dans une collection ou une archive. Les technologies de l'information et de la communication rendent désormais cela possible beaucoup plus rapidement et permettent de placer très vite cette information entre les mains des membres et des commissions lorsqu'ils examinent le projet de loi. La technologie web permet aux bibliothèques de concevoir des portails qui facilitent l'accès aux textes des projets de loi, aux rapports des commissions, aux débats des assemblées plénières et aux documents externes au parlement qui sont particulièrement pertinents. Les collections de ressources et d'archives organisées et conservées par les services de bibliothèque et de recherche peuvent désormais être des outils dynamiques et quotidiens dans l'appréhension des débats politiques actuels.

Cependant, peu de services de bibliothèque et de recherche parlementaires ont été en mesure de développer et de fournir cette aide novatrice. Beaucoup sont petits, avec des ressources modestes et sont lents à adopter les TIC, même si leur utilisation a progressé dans le reste de l'institution. Les défis auxquels certaines bibliothèques sont confrontées incluent le manque de conscience de la contribution qu'elles peuvent apporter à l'e-Parlement, la formation inadéquate du personnel et un accès limité à la technologie. Néanmoins, la connaissance incarnée par la bibliothéconomie reste disponible et des opportunités existent toujours pour exploiter cette discipline au bénéfice de tous. La valeur ajoutée que les bibliothèques peuvent apporter aux institutions législatives est d'acquérir, d'organiser et d'intégrer les sources d'informations parlementaires externes de façon à permettre la création d'une base de connaissances pour le parlement. Une infrastructure TIC solide, combinée avec un personnel qualifié dans les services de bibliothèque et de recherche, peut réellement améliorer l'accès des membres à des ressources clés d'information, qu'elles soient internes ou qu'elles proviennent d'autres parties du gouvernement ou d'autres sources externes.

Encadré 6.1

Le parlement est une institution qui produit et consomme énormément d'informations. Il est donc fondamental pour son mandat constitutionnel d'acquies, d'organiser, de gérer, de transmettre et de préserver l'information. Le parlement crée et a besoin d'informations de plusieurs sources externes telles que le gouvernement, le système juridique, la société civile, les experts, les médias, les académiciens, les organisations internationales et d'autres corps législatifs ainsi que des citoyens. Pour assurer que les citoyens et le parlement soient informés correctement dans le contexte actuel qui évolue rapidement, il est de plus en plus important d'avoir une approche globale pour identifier, gérer et fournir un accès aux ressources critiques qui vont améliorer la connectivité entre les citoyens et les parlements. On n'insistera jamais assez sur l'utilisation des TIC pour améliorer ces processus dans le travail de tous les parlements. Par conséquent, il faut s'efforcer de trouver de nouvelles technologies pour promouvoir l'ouverture, la transparence et la responsabilité entre les parlements et les citoyens.

Joyce Adeline Bamford-Addo, Présidente du Parlement du Ghana
Présentation à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement

Les résultats de l'enquête 2007 soulignaient l'importance actuelle et potentielle des services de bibliothèque et de recherche dans les parlements. Cette enquête indiquait que le personnel de bibliothèque et de recherche dans certains parlements était à la pointe de l'utilisation des TIC pour accomplir son travail : aussi bien dans l'acquisition de documents ou d'autres informations, que dans la conduite des recherches, la préparation des rapports ou la transmission de l'information. Il utilisait Internet comme source majeure d'information pour les besoins internes et pour fournir l'information aux citoyens. Cependant, l'enquête identifiait des faiblesses : par exemple, moins de 30% des chambres disaient avoir une politique de conservation permanente des ressources numériques ; moins de la moitié des chambres affirmaient avoir un intranet pour fournir un accès aux services de bibliothèque et de recherche ; et seulement 30 % des chambres avaient installé un système facilitant la collaboration parmi le personnel des services de bibliothèque et de recherche.

Encadré 6.2

Les services de bibliothèque et recherche parlementaires ont besoin de l'aide de la technologie pour comprendre et interagir avec les utilisateurs, pour créer de nouveaux services pour les membres, pour collecter l'information et la transmettre, pour numériser le contenu et gérer les ressources numériques avec les mêmes soins apportés aux ressources physiques ainsi que pour mieux gérer les activités et améliorer l'efficacité.

John Pullinger, Directeur général et Bibliothécaire du Parlement du Royaume-Uni

Aujourd'hui, les services de bibliothèque et de recherche parlementaires doivent faire face à un certain nombre d'opportunités complexes et stimulantes d'utiliser la technologie pour améliorer leurs services. Les exemples incluent le traitement plus efficace des questions posées par les parlementaires et leurs assistants ainsi que de l'interaction avec eux ; la création de services personnalisés d'alertes envoyées à divers appareils y compris les appareils portatifs ; mise en œuvre de services de gestion de l'information parlementaire qui sont intimement liés aux applications procédurales ainsi qu'aux services internet et intranet ; préservation des documents parlementaires en format numérique et partage de connaissances et d'expérience au sein du parlement national et avec d'autres parlements.

Encadré 6.3

Désormais il est attendu des parlementaires qu'ils deviennent des experts en très peu de temps sur un large éventail de questions, ce qui fait qu'il est indispensable pour eux de pouvoir accéder rapidement à un nombre de plus en plus important de documents de référence. Il est par conséquent essentiel pour eux de pouvoir consulter très rapidement des sources d'information spécialisées de manière sélective et complète. De plus, les parlementaires se rendent compte qu'il est pour eux très profitable d'utiliser des outils permettant d'échanger l'information, les données et les points de vue, à partir de la messagerie électronique ordinaire jusqu'aux outils les plus sophistiqués de coopération et de consultation transparents.

Alessandro Palanza, Secrétaire général de la Chambre des députés d'Italie.

Les technologies et les médias sociaux les plus récents posent d'autres problèmes pour beaucoup de bibliothèques. Bien que la manière optimale d'exploiter ces technologies ne soit pas encore bien définie, les services de bibliothèque et de recherche ont commencé à explorer comment utiliser ces outils pour accroître et améliorer leur capacité de servir de façon plus efficace les membres, les commissions et, quand c'est aussi leur mission, le public. Des échanges entre les services de bibliothèque et de recherche parlementaires et des questions plus ciblées dans de futures enquêtes seront nécessaires pour mieux comprendre les possibilités et les limites des derniers développements des TIC pour améliorer ces services.

Encadré 6.4

La bibliothèque du Congrès national du Chili a développé son service de recherche de manière à renforcer les relations entre le parlement et ses clients. En tenant compte des besoins des membres, la Bibliothèque a construit de nouveaux services pour soutenir les interactions sociales entre avec les différentes communautés d'utilisateurs. Cela a conduit à une nouvelle culture de partage qui est à l'opposé de l'environnement traditionnellement fermé à l'intérieur des parlements. L'objectif est de stimuler le développement d'un espace de cyber-citoyenneté où la Bibliothèque et les membres peuvent participer et ainsi créer une valeur ajoutée pour tous.

(Source : basé sur la contribution de Soledad Ferreiro, Directeur de la Bibliothèque du Parlement du Chili à la Conférence mondiale 2008 sur l'e-Parlement)

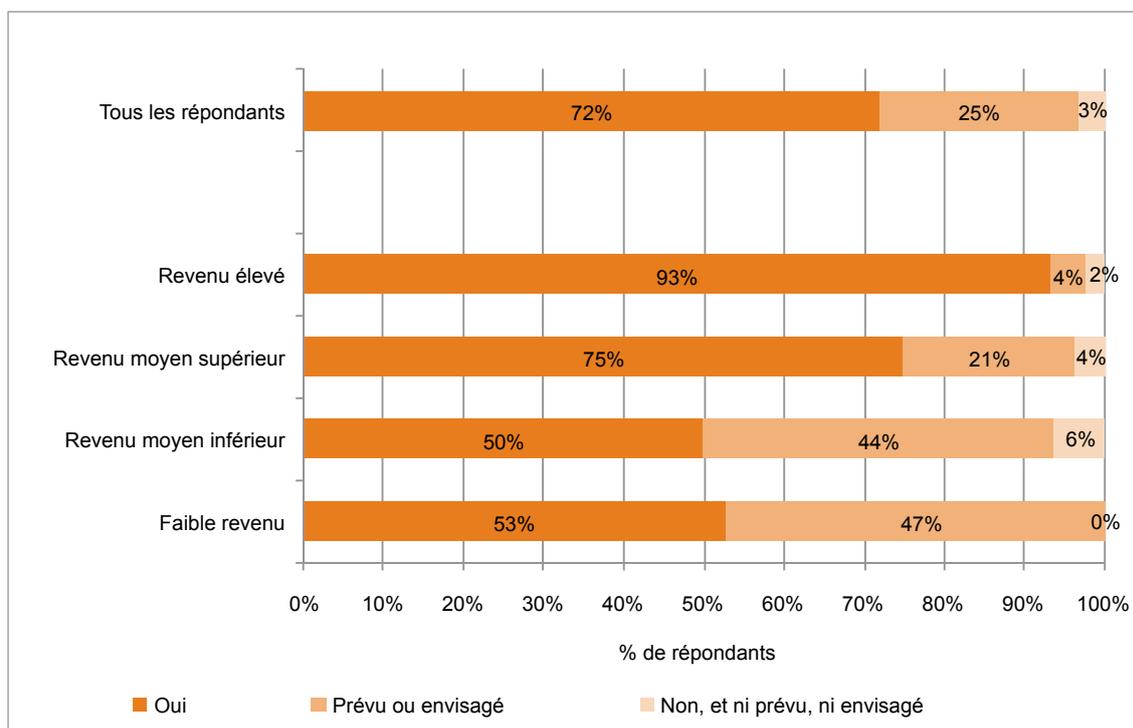
RÉSULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE 2009

L'enquête 2009 s'est principalement concentrée sur la question de la fourniture des services d'informations numériques et d'autres moyens permettant aux services de bibliothèque et de recherche de soutenir le parlement. Une question préliminaire a toutefois servi à vérifier si le parlement avait bien une bibliothèque ou un centre d'information au service de ses membres. 93% des parlements ont répondu positivement, 2% qu'ils le prévoient ou l'envisagent et 4% qu'ils n'en ont pas et ne le prévoient ni l'envisagent¹. Les résultats qui suivent s'appliquent donc aux 125 parlements qui ont une bibliothèque².

Les capacités de base

72% des parlements rapportent que leurs bibliothèques ont un système automatisé de gestion des ressources bibliothécaires, alors que 25% le prévoient ou envisagent³. La Figure 6.1 illustre ces pourcentages selon les niveaux de revenu. Alors que plus de 50% des parlements des pays à revenu faible ou moyen inférieur ont des systèmes automatisés de gestion, le contraste avec les pays à revenu moyen supérieur (75%) ou élevé (93%) montre l'étendue du fossé qui existe entre les parlements.

Figure 6.1 : Utilisation d'un système automatisé de gestion des ressources bibliothécaires par niveau de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 2 ; 125 répondants – 93% des parlements répondant « oui » à la Question 1)

La plupart des parlements ont indiqué que leurs systèmes automatisés de gestion des ressources ont des fonctionnalités essentielles, telles que le catalogage des acquisitions (83%), un catalogue en ligne (80%), la gestion des périodiques (67%), un système de circulation (64%) et l'acquisition

1 Source: Enquête 2009, Section 4, Question 1.

2 Quelques parlements ont dit qu'ils n'ont pas de bibliothèque parlementaire, mais qu'ils reçoivent des services d'information et de recherche en provenance d'autres sources, comme la bibliothèque nationale.

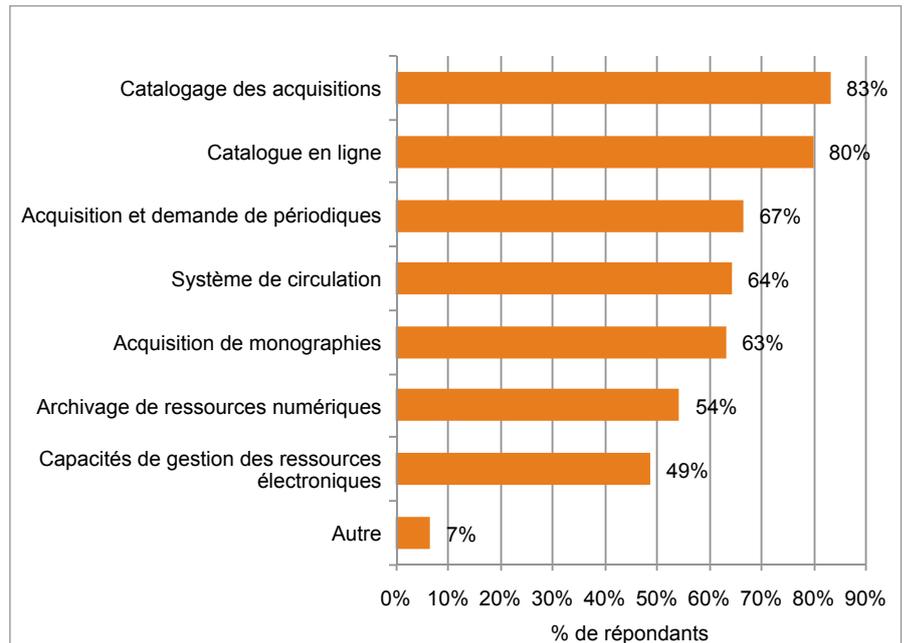
3 Les pourcentages pour le Groupe de comparaison 2009:2007 sont similaires et montrent un très léger déclin des parlements disposant d'un système (de 75% à 73% mais avec une augmentation de ceux qui l'envisagent ou le prévoient de 19% à 25%).

des monographies (63%). Plus de la moitié d'entre eux (54%) peuvent archiver des ressources numériques et presque la moitié (49%) ont des systèmes qui permettent la gestion des ressources électroniques (cf. Figure 6.2). Ces résultats sont importants car ils attestent les de la capacité des TIC de faciliter la gestion de base des ressources d'information. De nombreuses bibliothèques sont cependant en retard dans d'autres domaines, comme celui de la fourniture de services numériques plus innovants.

Les services numériques

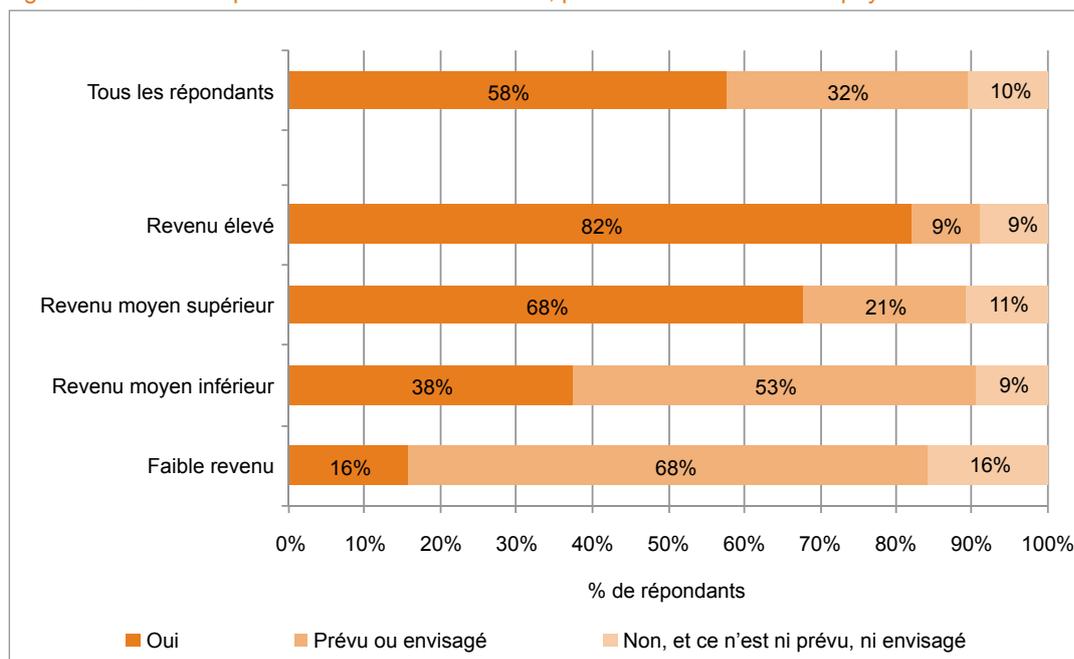
Comme souligné au Chapitre 7, 96% des parlements ont un réseau local. Cependant, seulement 58% des bibliothèques indiquent qu'elles sont connectées à un intranet. La différence entre les bibliothèques des parlements des pays à revenu élevé et celles des parlements des pays à faible revenu est particulièrement flagrante (cf. Figure 6.3). Le manque de connectivité à un intranet représente une sérieuse contrainte à la capacité des bibliothèques d'offrir des services numériques aux membres, aux commissions et au leadership politique.

Figure 6.2 : Capacités des systèmes automatisés de gestion des ressources bibliothécaires



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 3 ; 90 répondants – 72% (des 93%) répondant « oui » à la Question 2)

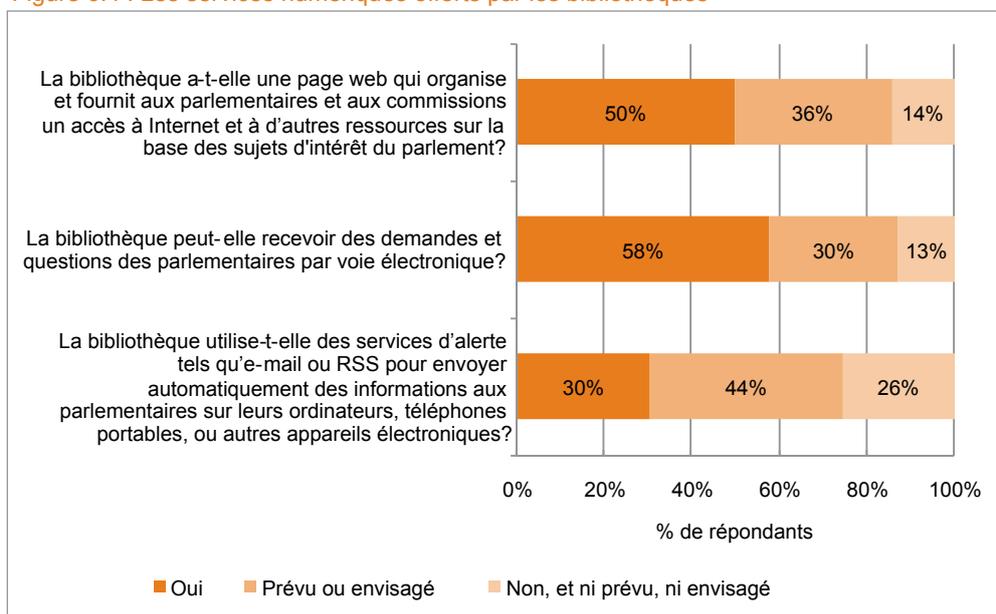
Figure 6.3 : Bibliothèques connectées à un intranet, par niveau de revenu des pays



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 5 ; 125 répondants – 93% répondants « oui » à la Question 1)

Le pourcentage relativement important des parlements qui ont répondu en 2009 et qui ne sont pas encore connectés à un intranet illustre le nombre limité des bibliothèques qui sont en mesure de fournir divers services numériques, tels que la conception et la maintenance d'une page web qui facilite l'accès aux documents législatifs et de politique générale, l'accès en temps réel aux sources de nouvelles locales, la réception électronique des demandes et des questions des parlementaires, et la disponibilité de services d'alertes (cf. Figure 6.4). L'utilisation d'un intranet comme mécanisme de fourniture de services permet potentiellement aux membres et personnel d'y accéder de n'importe où et à n'importe quel moment, en supposant que l'accès à distance est possible. Alors que de nombreuses bibliothèques envisagent ou prévoient la mise en place de ces services, la connexion à l'intranet du parlement est un pré-requis essentiel qui doit être satisfait en premier.

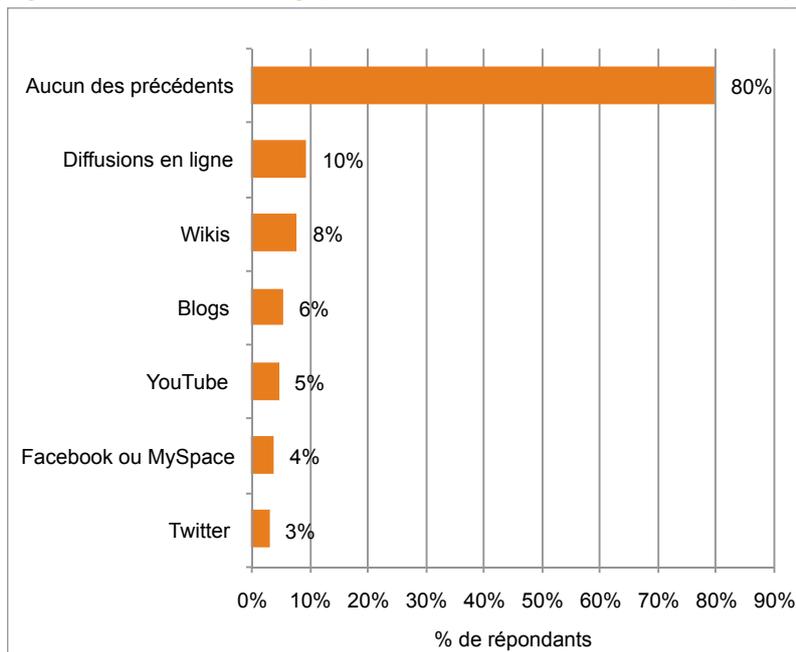
Figure 6.4 : Les services numériques offerts par les bibliothèques



(Source : Enquête 2009, Section 4, Questions 6, 7 et 8 ; 125 répondants – 93% des parlements répondant « oui » à la Question 1)

La Figure 6.5 indique que la plupart des services de bibliothèque et de recherche n'utilisent pas encore les dernières technologies web (telles que les wikis, les blogs, etc.) pour soutenir leur travail au service du parlement. Ces résultats n'éclairent pas les raisons pour lesquelles ces technologies ne sont pas exploitées. Il est possible que les services de bibliothèque et de recherche doivent encore identifier la façon d'utiliser efficacement ces outils ou simplement qu'elles ne les trouvent pas utiles à leur travail.

Figure 6.5 : Outils technologiques récents utilisés dans les bibliothèques parlementaires

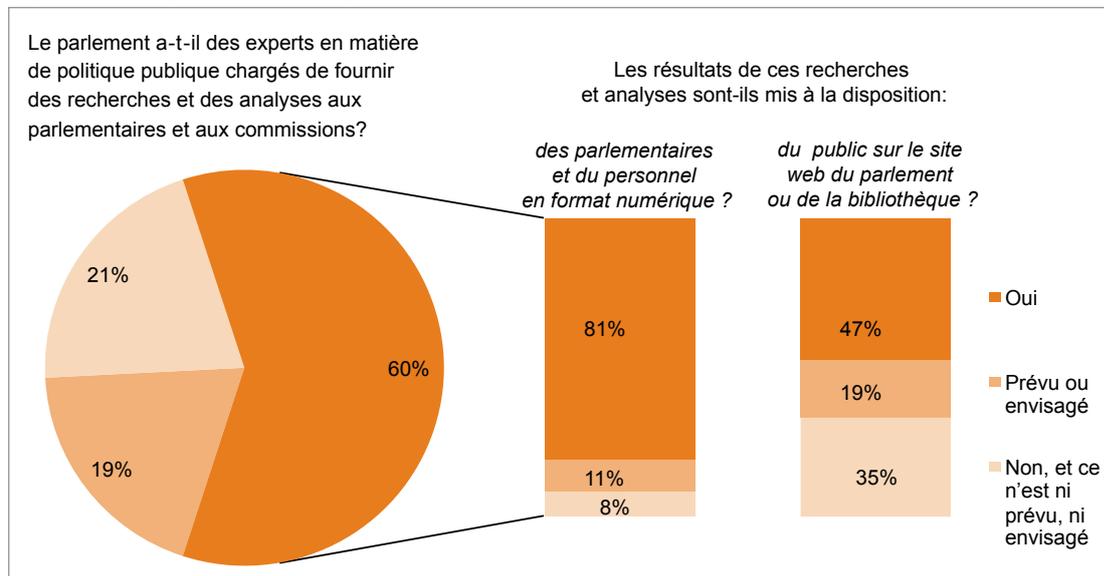


(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 9 ; 125 répondants – 93% répondant « oui » à la Question 1)

La collaboration par le biais de l'utilisation des outils technologiques est également faible. A peine plus d'un quart des parlements ont affirmé que leurs bibliothèques utilisent des logiciels pour soutenir la collaboration parmi le personnel des services de bibliothèque et de recherche. Ces chiffres sont en baisse pour le Groupe de comparaison 2009:2007. Bien qu'il y a plusieurs moyens de collaboration qui ne requièrent pas les TIC, la technologie peut rendre ce processus plus rapide, plus efficace et souvent plus performant. Même dans les bibliothèques avec peu de personnel, l'utilisation des technologies de partage des ressources d'information offre des avantages. Elle peut permettre à un bibliothécaire qui travaille seul de collaborer avec des collègues dans d'autres parties de l'institution et dans d'autres organes gouvernementaux.

Tel que mis en évidence dans le Chapitre 7, presque tous les parlements (97%) ont accès à internet. Ceci suggère que leurs services de bibliothèque et de recherche ont la capacité d'obtenir des ressources gratuites disponibles sur internet. Ces ressources gratuites n'incluent généralement pas les analyses d'experts qui se trouvent dans les journaux et rapports payants. Le fait que la majorité des bibliothèques soient en mesure de se procurer des journaux en ligne, même ceux payants, est donc un résultat positif. Plus de la moitié des parlements (54%) rapportent qu'ils achètent des journaux et bases de données en ligne qui contiennent les recherches d'experts et des analyses des questions de politique générale⁴. En plus de ces importantes ressources externes, 60% des parlements ont des experts en interne. Et parmi ces parlements, plus de 80% rendent disponibles aux membres et aux commissions les résultats de leurs recherches et de leurs analyses en format numérique (cf. Figure 6.6).

Figure 6.6 : Disponibilité des experts thématiques



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 21, 125 répondants – 93% répondant «oui» à la Question 1 ; Questions 22 et 23, 75 répondants – 60% (des 93%) répondant « oui » à la Question 21)

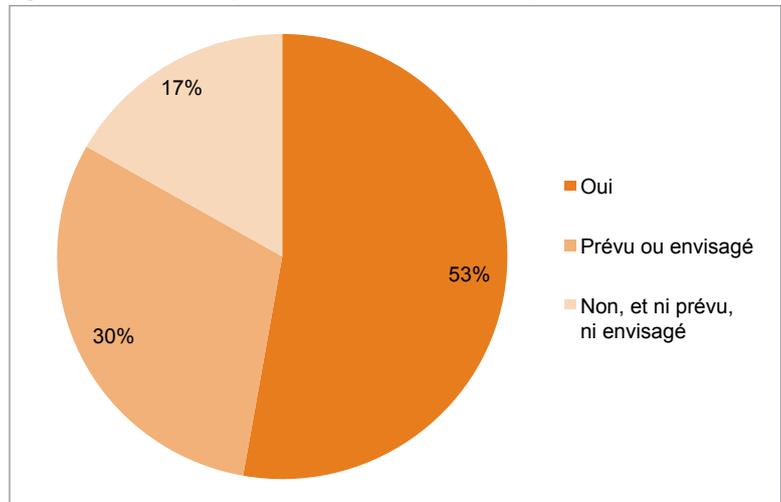
Dans leur ensemble, ces résultats indiquent que plus de la moitié des services de bibliothèque et de recherche parlementaires ont la capacité d'acquérir et de rendre disponible sous forme numérique une grande variété d'informations gratuites et payantes ainsi que des ressources analytiques. Cependant, ces résultats montrent aussi que 40% des bibliothèques parlementaires ne disposent pas de cette capacité. Les bibliothèques font toutefois des efforts pour améliorer cette situation, particulièrement en ce qui concerne les ressources en ligne gratuites. Comme le montre par exemple la Figure 6.4, 50% des bibliothèques ont une page internet qui fournit aux membres et aux commissions un accès à des ressources en ligne organisées sur la base des sujets qui les intéressent, tandis que 36% envisagent ou prévoient un tel service. Par rapport à l'enquête 2007 qui posait des questions similaires mais pas exactement identiques, les pourcentages ont augmenté⁵. Ainsi, même lorsque les parlements ne peuvent pas se procurer des ressources payantes, beaucoup d'entre eux améliorent l'accès aux ressources en ligne gratuites.

⁴ Source: Enquête 2009, Section 4, Question 11.

⁵ Voir, par exemple, *Le Rapport 2008 sur l'e-Parlement*, Figure 7.3, p. 117 et Figure 7.6, p. 119.

De nombreuses bibliothèques fournissent également un service important en maintenant une archive de documents parlementaires en format numérique. Plus de 80% des parlements soit ont une archive, soit la prévoient ou l'envisagent (cf. Figure 6.7). Les documents actuellement archivés, comme le montre la Figure 6.8, sont les projets de loi, les documents des sessions plénières, les documents des commissions, les rapports de recherche et les documents de référence.

Figure 6.7 : Archives pour les documents numériques

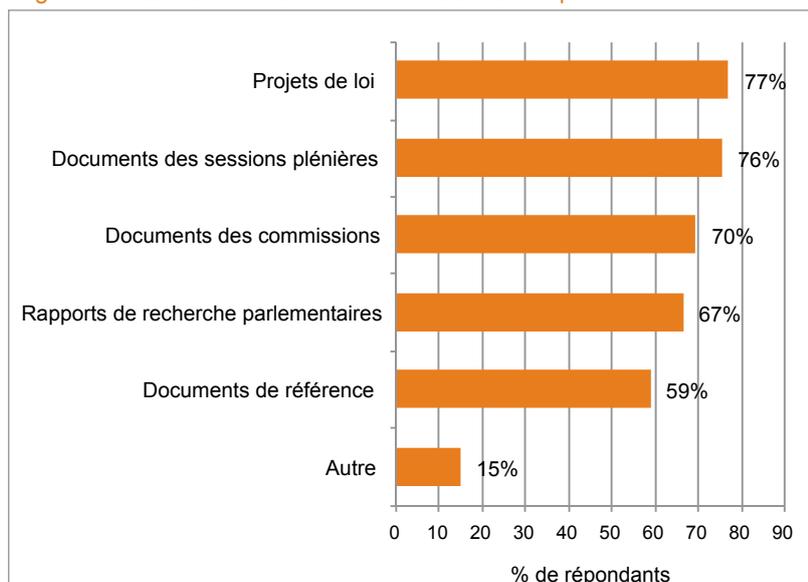


C'est un résultat positif qui illustre la contribution particulière que les bibliothèques peuvent apporter en main-

(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 13 ; 125 répondants – 93% répondant "oui" à la Question 1)

tenant des archives numériques des documents parlementaires imprimés. Bien qu'il soit possible que quelques départements ou bureaux du parlement qui produisent ces documents les conservent pour longtemps, il est fréquent que ces groupes de rédaction soient plus concentrés sur la publication de la dernière version du document et moins sur la préservation des versions antérieures ou des documents des années précédentes. Et ils vont accorder plus d'importance à la conservation de leurs propres documents qu'à ceux d'autres groupes. Il est important de noter que dans certains pays, cette responsabilité incombe à d'autres institutions telles que la bibliothèque nationale ou les archives nationales. Toutefois, les bibliothèques parlementaires sont souvent plus à même de fournir un accès plus pratique et en temps opportun aux documents plus anciens.

Figure 6.8 : Documents archivés en format numérique



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 14 ; 66 répondants – 53% (des 93%) répondant « oui » à la Question 13)

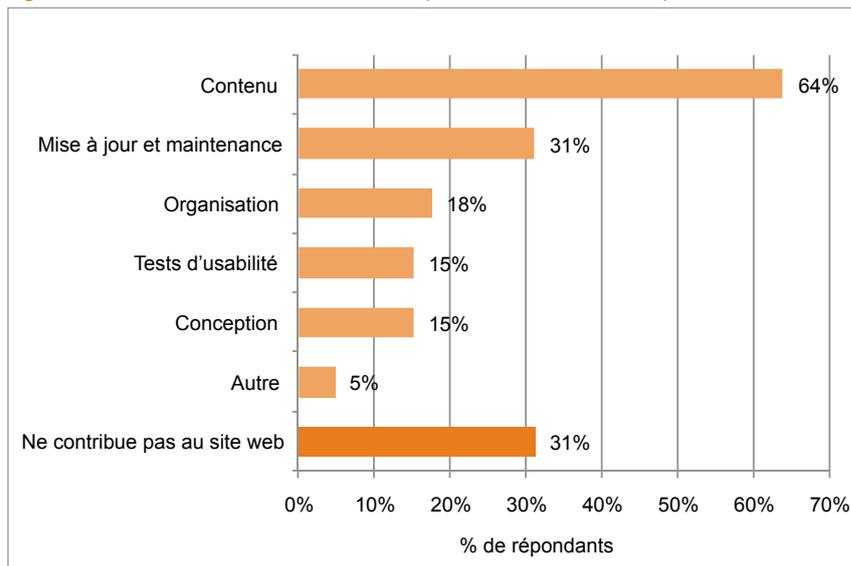
Les bibliothèques sont hautement concernées par tous les documents parlementaires et elles ont la connaissance et les méthodologies nécessaires pour en assurer l'accès à long terme pour le parlement, et parfois pour le public. L'avènement des archives numériques facilite cette tâche car il n'y a plus le besoin récurrent de trouver de l'espace supplémentaire pour une collection papier grandissante. D'un autre côté, les archives numériques sont particulièrement sensibles aux changements technologiques. C'est une

préoccupation constante qui nécessite une collaboration entre les bibliothécaires, les archivistes et les informaticiens. C'est aussi un exemple des problèmes inhérents à la préservation numérique de tous les types d'information parlementaire et de l'importance des standards ouverts tels que XML.

Autres services

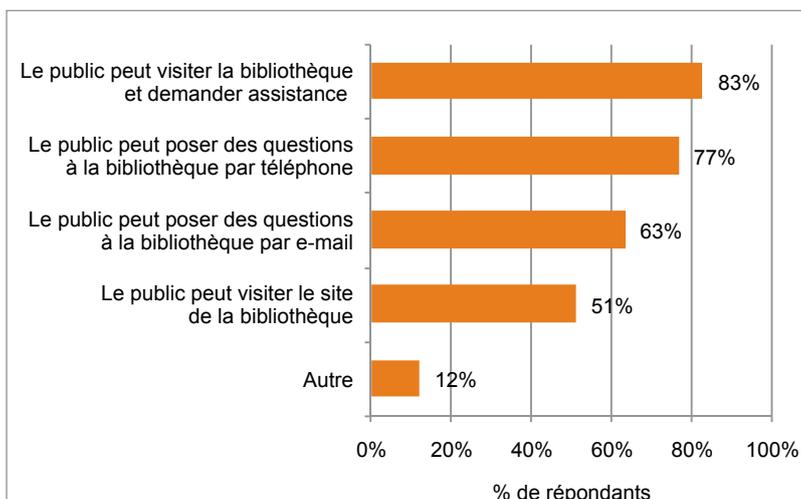
Les bibliothèques fournissent un certain nombre d'autres services importants liés au TIC pour soutenir les parlements. De nombreux services de bibliothèque et de recherche contribuent au contenu du site internet de l'institution. Un nombre significatif d'entre elles sont impliquées dans la mise à jour et la maintenance du site internet. Un nombre plus petit mais important de bibliothèques sont impliquées dans l'organisation, les tests et la conception du site (cf. Figure 6.9).

Figure 6.9 : Contribution de la bibliothèque au site internet du parlement



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 19 ; 125 répondants – 93% répondant « oui » à la Question 1)

Figure 6.10 : Services disponibles au public



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 16 ; 82 répondants – 66% (des 93%) répondant « oui » à la Question 15)

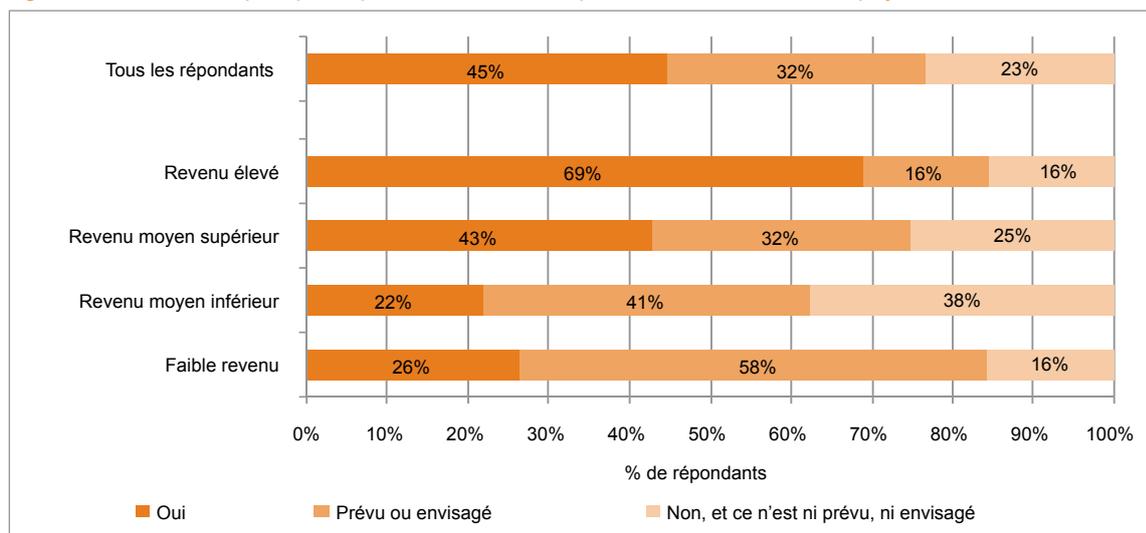
La mission de deux tiers des bibliothèques parlementaires inclut le service du public. De nombreuses bibliothèques offrent des services en personne, et un peu plus de la moitié permettent au public d'accéder au site internet de la bibliothèque (cf. Figure 6.10). Ce pourcentage va probablement augmenter à mesure que davantage de bibliothèques acquièrent les capacités techniques et humaines pour développer leurs propres sites internet ou pour contribuer au site internet du parlement.

Ainsi que le montre la Figure 6.6, 47% des parlements rendent accessibles au public sur les sites internet du parlement ou de la bibliothèque le travail de leurs experts thématiques. Cependant, 35% des parlements ne le font pas et ne le prévoient ni envisagent, une décision qui empêche le public d'avoir accès à des informations de valeur.

Les questions de gestion

L'enquête a examiné plusieurs questions concernant la coopération et l'assistance technique. 45% des bibliothèques participent aux réseaux en ligne officiels de partage d'information avec d'autres services de bibliothèque et de recherche (cf. Figure 6.11). Bien que cela représente presque la moitié des parlements, ce pourcentage est inférieur aux deux tiers des parlements qui ont indiqué qu'ils participent aux réseaux officiels pour l'échange d'information et d'expérience relatives aux TIC⁶. La disparité pour les bibliothèques des parlements des pays à faible revenu est encore plus importante. La Figure 6.11 montre que les bibliothèques des pays à revenu élevé ont une probabilité 2,5 à 3 fois plus grande de participer à un réseau que leurs homologues dans les pays à revenu moyen inférieur ou à faible revenu.

Figure 6.11 : Bibliothèques participant à des réseaux, par niveau de revenu des pays



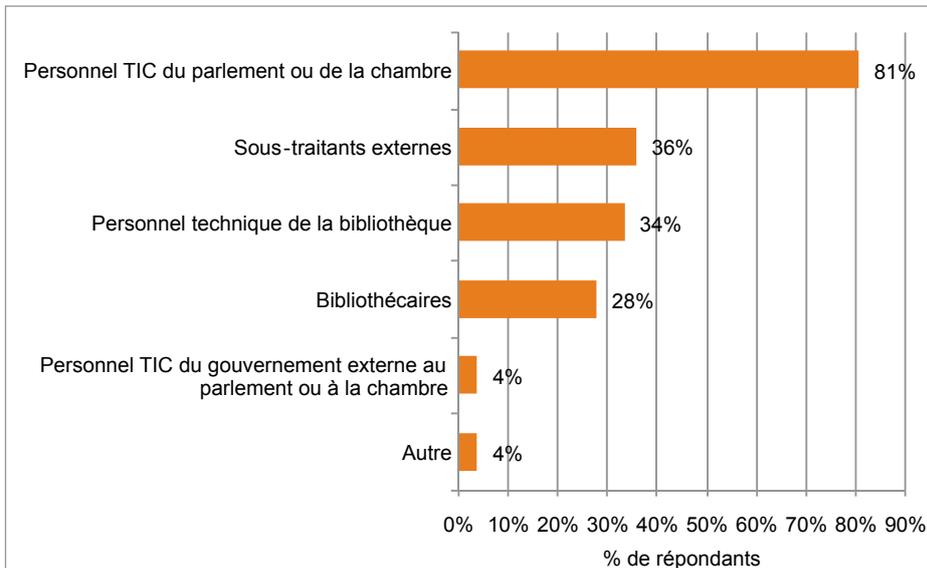
(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 17 ; 125 répondants – 93% répondant « oui » à la Question 1)

Probablement pour différentes raisons, seulement 43% des bibliothèques qui se procurent des journaux et bases de données en ligne payants le font à travers un consortium. Ce résultat est préoccupant car les consortiums sont souvent capables de négocier de meilleurs prix. Il est possible que de tels consortiums ne soient pas disponibles dans toutes les régions. Ces observations justifient le besoin des recherches supplémentaires pour déterminer les causes de ce problème. Etant donné qu'un grand nombre de parlements participent aux réseaux d'échange d'informations concernant les TIC, il semble possible d'améliorer, avec une meilleure prise de conscience et plus d'efforts conjoints⁷, le nombre de consortiums à la disposition des bibliothèques pour faciliter des achats communs.

⁶ Voir le Chapitre 9 pour plus d'éléments sur ce sujet.

⁷ Des préoccupations similaires ont été exprimées par le Président de eIFL.net à un séminaire de formation organisé conjointement par la Section IFLA des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires, le Pôle bibliothécaire parlementaire italien et le Centre mondial pour les TIC au Parlement, en Août 2009. eIFL.net (<http://www.eifl.net>) est une organisation à but non lucratif qui préconise la large disponibilité des ressources électroniques pour les utilisateurs des bibliothèques dans les pays en transition et les pays en voie de développement, et qui a pour objectif d'aider les communautés bibliothécaires nationales à construire des consortiums bibliothécaires nationaux durables.

Figure 6.12 : Personnel chargé de l'assistance technique des TIC pour les bibliothèques



(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 4 ; 125 répondants – 93% répondant « oui » à la Question 1)

L'assistance technique des TIC pour les bibliothèques continue de provenir de différentes sources, comme en 2007. Pour plus de 80% des parlements, elle est fournie par le personnel informatique du parlement, pour 36% par des sous-traitants et pour 34% par le personnel technique de la bibliothèque (cf. Figure 6.12). Le défi est d'être capable d'utiliser ces différentes ressources de manière innovante pour améliorer les services d'information pour les membres et les commissions.

RESUME

Le parlement a toujours été une institution utilisant une quantité importante d'informations. L'e-Parlement a créé une demande encore plus grande d'informations et a mis la barre plus haute en demandant que l'information soit plus actuelle, plus complète et mieux adaptée aux besoins individuels des membres et des commissions. Les services de bibliothèque et de recherche possèdent la connaissance et la discipline requises pour satisfaire ces besoins, mais ils doivent avoir accès à la technologie et disposer d'un personnel compétent dans l'utilisation des TIC.

Les bibliothèques savent comment acquérir, intégrer et transmettre l'information de la façon la plus utile. Elles savent aussi comment la préserver et en assurer la disponibilité continue. Cependant, peu de bibliothèques ont été capables de répondre efficacement aux demandes croissantes des parlements en intégrant les technologies dans leur travail de manières nouvelles et innovantes. Celles qui y ont réussi sont clairement les leaders dans leur domaine. Mais, de nombreuses bibliothèques continuent à faire face aux problèmes issus des ressources inadéquates pour la formation, la disponibilité limitée de la technologie et, parfois, le manque de compréhension de la contribution qu'elles peuvent apporter aux e-parlements.

Bien que les résultats des enquêtes 2007 et 2009 indiquent que de nombreuses bibliothèques ont été capables d'adopter les nouvelles technologies pour soutenir leurs tâches traditionnelles d'acquisition, d'organisation et de gestion des ressources d'information, beaucoup d'entre elles continuent à faire face à des problèmes tels que le manque de connexion à l'intranet parlementaire et l'absence de plan de préservation pour les ressources numériques. Les avancées technologiques

offrent des possibilités d'améliorer les services, par exemple en gérant en ligne les requêtes des membres, en développant des services d'alertes personnalisés, en créant des systèmes de gestion de l'information qui établissent des liens entre les documents parlementaires et les informations disponibles sur internet, ou encore en utilisant des réseaux informatiques pour partager la connaissance et les idées.

Les toutes dernières technologies présentent des opportunités ainsi que des défis. La façon dont les bibliothèques peuvent bénéficier des évolutions les plus récentes telles que les wikis, les blogs, et YouTube, à mesure qu'elles deviennent de plus en plus communes dans l'environnement parlementaire, n'est pas encore bien définie. Cette incertitude rend les échanges d'idées à travers les réseaux de bibliothèques encore plus nécessaires et de valeur.

La plupart des bibliothèques parlementaires ont des aptitudes de base supportées par les TIC, telles que des systèmes de gestion de ressources bibliothécaires. Cependant, plus de 40% ne sont pas connectées à un intranet parlementaire, alors que les réseaux locaux (ou LAN) sont en place dans presque toutes les législatures. Ceci limite sévèrement la nature et l'étendue des services électroniques que les bibliothèques peuvent fournir, tels que l'accès en ligne aux sources d'informations qui sont organisées selon les sujets à l'ordre du jour au parlement. Néanmoins, 50% des bibliothèques sont en mesure d'offrir ce type de service. Plus de la moitié des bibliothèques sont abonnées aux journaux et bases de données en ligne et plus de 60% ont des experts thématiques dont la plupart des travaux sont rendus disponibles en format numérique.

Les bibliothèques contribuent à l'e-Parlement de plusieurs autres manières. Beaucoup ont un rôle actif dans le maintien d'une archive de documents parlementaires en format numérique. Plus de 50% le font déjà et 30% le prévoient ou l'envisagent. Ces archives comprennent certains des plus importants documents parlementaires, tels que les projets de loi, les documents des séances plénières, les documents des commissions et les rapports de recherche. Les bibliothèques contribuent aussi au site internet du parlement, le plus souvent en fournissant une partie de son contenu. Un nombre important de bibliothèques sont également impliquées dans la mise à jour et la maintenance du site internet et certaines dans l'organisation, le test et la conception du site. Deux tiers des bibliothèques parlementaires sont ouvertes au public et une majorité d'entre elles permettent un accès public à leur site internet.

Seulement 45% des bibliothèques participent aux réseaux en ligne officiels pour partager l'information avec d'autres services de bibliothèque et de recherche. Ceci est inférieur aux 59% des parlements qui ont signalé qu'ils participent aux réseaux officiels pour échanger des informations et des expériences sur les TIC.

Les bibliothèques des parlements des pays à faible revenu continuent à faire face à d'importants défis. Comparés à ceux des pays à revenu élevé, beaucoup moins de bibliothèques des parlements des pays à faible revenu ont des systèmes pour gérer les ressources bibliothécaires traditionnelles, sont connectées à l'intranet parlementaire, ou participent à des réseaux d'échange d'informations, d'idées et de meilleures pratiques.

Chapitre 7

Des infrastructures techniques solides et réactives

Les éléments constitutifs d'une infrastructure technique solide et réactive sont à la base de l'e-Parlement. Ceux-ci incluent le matériel, les logiciels, les applications et services et un personnel bien formé qui comprend la nature des organes législatifs.

Les technologies de base qui sont essentielles pour l'e-Parlement sont similaires à celles dont ont besoin les autres institutions publiques ou privées dans la Société de l'information. Cette similitude permet aux parlements de bénéficier des avancées continues ainsi que des réductions des coûts dues aux développements de la technologie. Par exemple, non seulement les ordinateurs de bureau ou les portables deviennent moins chers, mais ils deviennent aussi disponibles sous diverses formes qui les rendent plus faciles à utiliser dans plus d'endroits. Les netbooks, téléphones intelligents et appareils de livre électronique affectent rapidement la possibilité d'accéder à certaines capacités de traitement informatique et de communication.

De plus, la disponibilité des logiciels libres qui peuvent subvenir aux besoins des parlements est bénéfique. Bien qu'il existe des problèmes de formation et d'assistance pour ces logiciels, ils représentent un potentiel important pour les TIC dans les législatures et ils continuent à augmenter. *Bungeni*¹ offre un exemple d'application complète développée en logiciel libre qui soutient d'importantes activités parlementaires.

Les réseaux locaux sont essentiels au travail quotidien des parlements, qui implique différents acteurs – les membres et le personnel – et plusieurs organes – les commissions, les séances plénières et les divers bureaux. Un réseau local câblé nécessite des efforts intensifs de mise en œuvre et de maintenance. Cependant, c'est l'un des outils les plus importants pour une institution publique. Les capacités des réseaux sans fil fournissent des avantages additionnels pour la mobilité et l'accès, mais un réseau câblé constitue toujours un besoin fondamental pour assurer une bande passante et une sécurité adéquates.

Internet est devenu une ressource critique pour les parlements. Heureusement, la connectivité croît dans le monde entier et beaucoup de pays en voie de développement ont de plus en plus accès au réseau global. Le défi, toutefois, est de fournir suffisamment de bande passante pour supporter les nombreux types d'informations qui deviennent disponibles. C'est un défi auquel même les pays développés doivent faire face et un certain nombre d'entre eux initient des politiques générales et des programmes pour répondre à cette problématique. Ainsi que souligné dans les chapitres précédents, les systèmes et les appareils de communication mobile également croissent et s'améliorent dramatiquement et les parlements doivent en tirer avantage.

Des opportunités accrues de communication externe – avec ou sans fil – augmentent le besoin d'une meilleure sécurité, d'assurer la confidentialité des parlementaires et de se défendre adéquate-

¹ Voir le Chapitre 5 sur les Systèmes et standards pour la documentation parlementaire.

ment contre le piratage et la cybercriminalité. Alors que certains des parlements ont depuis longtemps reconnu le caractère critique de ce besoin, d'autres sont plus lents à prendre des mesures appropriées². C'est un problème que les parlements en isolation ne peuvent résoudre qu'en partie. Il requiert de coordonner les efforts avec d'autres institutions nationales et avec d'autres organisations à l'échelle globale. Ces efforts doivent inclure des politiques générales et des programmes solides.

Les parlements doivent aussi développer les services qui permettent l'acquisition, la maintenance et l'utilisation des composants techniques de base comme les ordinateurs et les réseaux. Ceci inclut le support technique, des centres d'exploitation des réseaux de données et des équipes de développement des applications. Ces services supportent le travail législatif, de surveillance et de représentation des parlements en leur permettant de créer et gérer les documents, d'enregistrer et publier les comptes rendus des séances plénières et des réunions des commissions, et de communiquer avec les citoyens.

Certains parlements ont commencé à mettre en place des solutions techniques dans les salles plénières, augmentant ainsi considérablement l'efficacité des sessions plénières. Ces solutions incluent des stations de travail pour chaque membre, le vote électronique, la disponibilité des documents internes et agendas en format numérique, des écrans géants et l'accès aux e-mails et à Internet à partir du siège de chaque membre. Les stations de travail occupent peu d'espace, ce qui est important pour préserver les bâtiments historiques dans lesquels travaillent beaucoup de parlements. L'introduction de ces technologies a été possible grâce à l'investissement réalisé par les parlements dans les infrastructures de base, y compris le matériel, les réseaux de communication et le personnel pour les maintenir.

L'élément le plus important de l'infrastructure technique est le personnel. Les ordinateurs, les réseaux et les applications doivent être acquis et maintenus par des employés qui ont une bonne expertise technique et une bonne connaissance du fonctionnement des organes législatifs. Il peut s'agir d'employés internes ou de sous-traitants embauchés pour combler des lacunes de compétence et de savoir. Il est essentiel que l'allocation des ressources parlementaires tienne compte de l'importance d'un personnel compétent et bien formé.

Si le personnel informatique a besoin de l'information et de la formation les plus à jour, on remarque aussi une augmentation de la prise en compte du besoin d'apprentissage technologique des membres et du personnel de l'administration parlementaire, qui sont souvent parmi les plus fréquents utilisateurs des systèmes et en génèrent le contenu. Pour être effectifs, les technologies ne doivent plus être réservées à certaines personnes. La prise de conscience de leurs forces et faiblesses doit être répandue à tous les niveaux de l'administration parlementaire et parmi les membres.

Bien que les coûts diminuent, chaque parlement doit réaliser un minimum d'investissement, y compris les parlements des pays en voie de développement. Les contributions de la communauté internationale ou des organisations externes peuvent aider au démarrage, mais le support technique, la mise à jour et la maintenance régulières sont la responsabilité du parlement lui-même. Les conclusions présentées au Chapitre 4 suggèrent que les TIC nécessitent un investissement de 3% à 4% du budget total du parlement.

Comme indiqué à maintes reprises dans ce document et dans le Rapport 2008, les technologies ne sont pas une fin en soi. Une infrastructure solide et réactive est le moyen par lequel les parlements deviennent plus efficaces, plus transparents, plus accessibles et plus responsables vis-à-vis du public. C'est l'un des ingrédients essentiels pour réaliser ces objectifs dans le monde politique moderne.

2 Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington D.C., novembre 2009. Session spécialisée sur « Infrastructure et sécurité : politiques et implications dans le cadre parlementaire » [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].

RÉSULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE 2009

L'enquête 2009 s'est concentrée sur quatre besoins clés pour la construction d'une infrastructure solide et réactive pour une législature : 1) les technologies et services de base, comme l'acquisition et la gestion des ordinateurs, des réseaux et des logiciels ; 2) les systèmes qui supportent les fonctions essentielles du parlement, comme la gestion de documents et l'organisation des sessions plénières ; 3) la qualité de service et l'assistance technique au personnel ; 4) la formation pour le personnel technique, les membres et les autres utilisateurs.

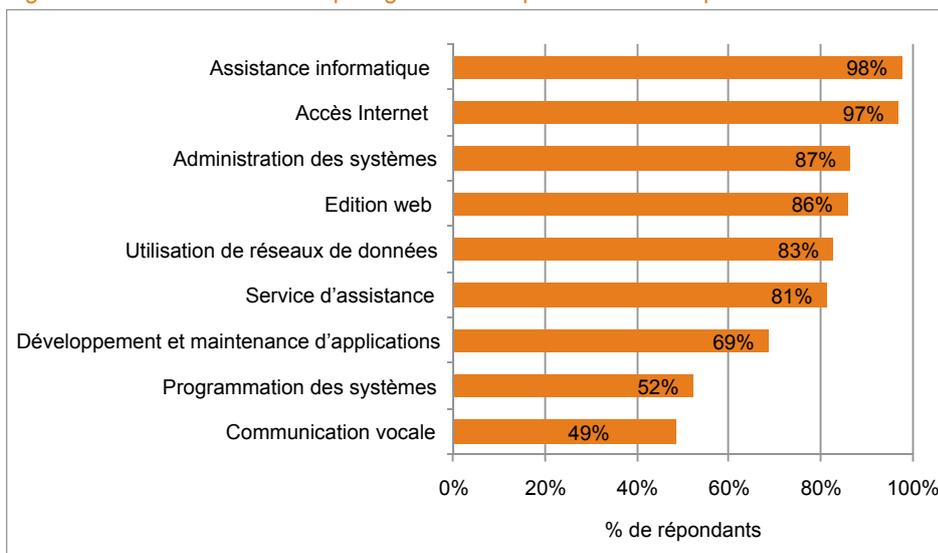
Les services techniques de base

Une alimentation électrique fiable est un pré-requis pour toutes les institutions publiques qui utilisent la technologie. Il est donc préoccupant que 16% des parlements répondent « non » à la question « Le parlement a-t-il une alimentation électrique fiable 24 heures sur 24 ? »³. Ceci représente une augmentation, par rapport à 2007, du nombre de parlements qui doivent faire face à ce problème. Dans le Groupe de comparaison 2009:2007, le pourcentage est passé de 6% à 10% au cours des deux années entre les enquêtes. Quelles qu'en soient les causes – détérioration des conditions économiques, limitations techniques ou mauvaise gestion des ressources critiques – le fait est que cela est un obstacle aussi important que la fracture numérique.

Comme le montre la Figure 7.1, la plupart des parlements indiquent qu'ils sont capables de fournir des services informatiques de base comme l'assistance informatique, l'administration des systèmes, la publication sur le web et des opérations en réseau. Ces résultats sont similaires à ceux de l'enquête 2007, même s'il y a eu une baisse de 18% dans le développement d'applications et les services de maintenance (cette chute est confirmée par l'analyse du Groupe de comparaison 2009:2007 qui a indiqué une réduction de 16%)⁴.

En plus des services listés dans la Figure 7.1, 96% des parlements ont un réseau local comportant en moyenne 2 711 connexions physiques⁵. 77% des parlements ont également accès à un réseau sans fil et 8% le prévoient ou envisagent. Cependant, 15% ont indiqué qu'ils n'ont pas accès à un réseau sans fil et ne le prévoient ni envisagent⁶.

Figure 7.1 : Services informatiques généraux disponibles dans le parlement



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 1 ; 134 répondants)

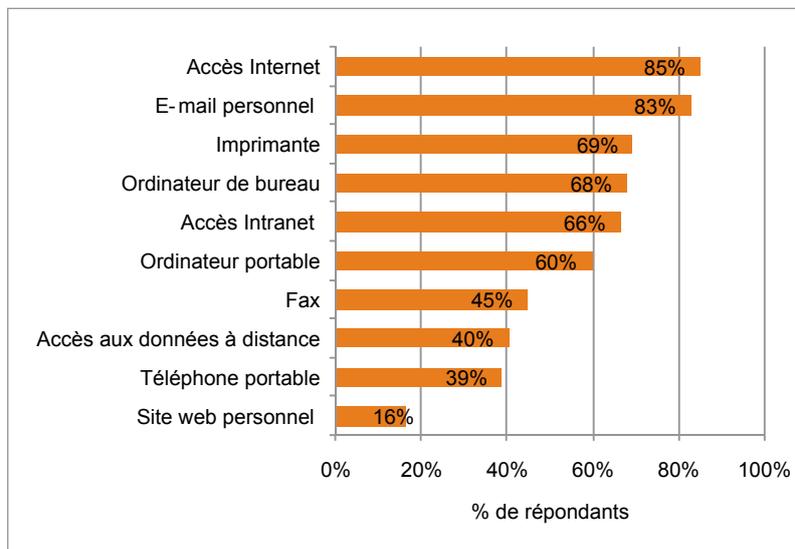
3 Source: Enquête 2009, Section 2, Question 13.

4 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p.39. [<http://www.ictparliament.org>]

5 Source: Enquête 2009, Section 2, Questions 4 et 5.

6 Source: Enquête 2009, Section 2, Question 9.

Figure 7.2 : Services TIC fournis par les parlements aux membres

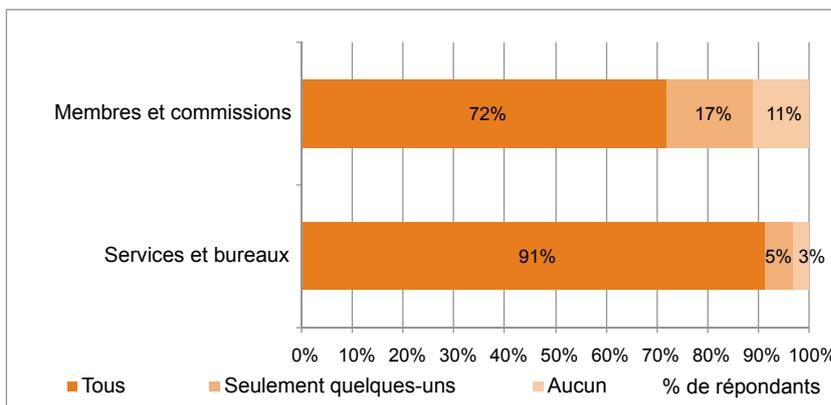


(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 2 ; 134 répondants)

Il est assez bien à fournir à leurs membres les technologies de base pour les aider dans leur travail et communiquer avec les citoyens, bien que 20% d’entre eux ne fournissent pas encore aux législateurs un ordinateur et 15% ne leur fournissent pas d’accès à Internet.

Il est important de noter que, même si tous les parlements ont un réseau local et 92% indiquent que tous les départements et bureaux sont connectés, seulement 72% affirment que tous les membres et toutes les commissions y sont connectés (cf. Figure 7.3).

Figure 7.3 : Membres, commissions et départements connectés au réseau local



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 6 ; 128 répondants - 96% des parlements répondant “oui” à la Question 4)

Une condition nécessaire pour un e-parlement est que tous les membres et les commissions soient connectés au réseau local.

Les logiciels libres peuvent être très intéressants pour les parlements étant donné qu’ils aident à réduire les coûts. La Figure 7.4 montre la comparaison entre l’utilisation des logiciels commerciaux et les logiciels libres par les parlements pour divers opérations, services et applications.

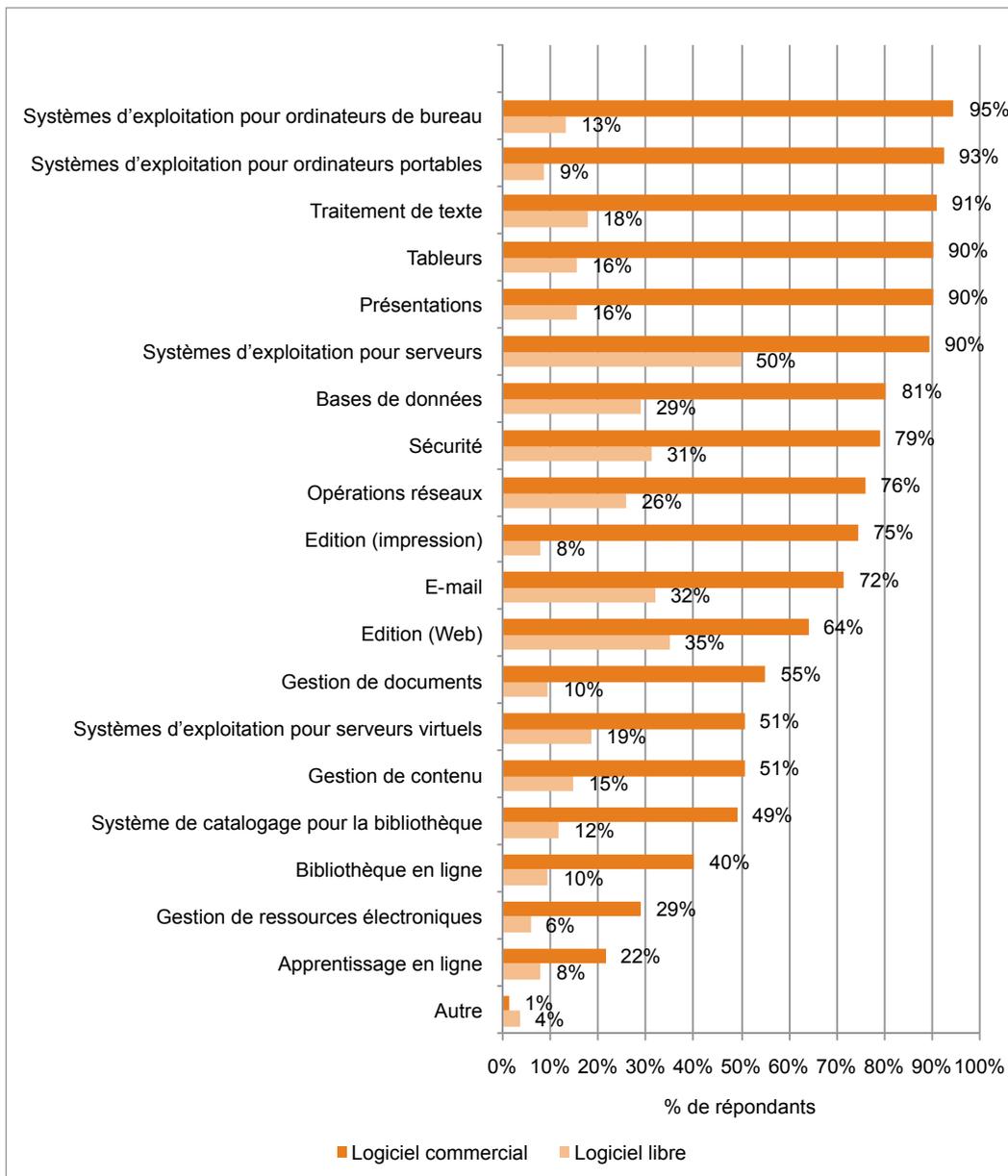
La plupart des parlements sont aussi capables de fournir un équipement de base et des services techniques importants pour leurs membres, comme l’accès à internet, la messagerie électronique personnelle et un ordinateur (cf. Figure 7.2). 80% des parlements fournissent aux membres, soit un ordinateur de bureau, soit un portable ; 48% des parlements sont en mesure de mettre les deux à disposition⁷.

Dans leur ensemble, ces résultats suggèrent que la plupart des parlements réussissent

7 Source: Enquête 2009, Section 2, Question 2. Ce résultat est basé sur une analyse séparée des données non montrées dans la Figure 7.2.

Une analyse plus complète des réponses à cette question montre que 74% des parlements utilisent des logiciels libres pour au moins une opération, un service ou une application ; deux parlements indiquent qu'ils utilisent exclusivement les logiciels libres et huit institutions utilisent les logiciels libres pour plus d'applications que les logiciels commerciaux. Les pourcentages les plus élevés d'utilisation des logiciels libres par les parlements concernent les systèmes d'exploitation pour serveurs (50%) et l'édition web (35%). La moyenne des parlements utilisant un logiciel commercial pour n'importe quelle application est de 65% ; la moyenne pour les logiciels libres est de 18%. Ces résultats montrent la prédominance actuelle des logiciels commerciaux dans les parlements.

Figure 7.4 : Utilisation des logiciels libres et commerciaux



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 14 ; 134 répondants)

Soutien pour les services parlementaires

L'un des principaux atouts des outils et des services technologiques de base est de permettre au parlement de créer des systèmes utiles à son travail de législation, de supervision et de représentation. La Figure 7.5 montre le pourcentage des parlements qui ont mis en œuvre un système pour soutenir les activités les plus importantes de la législature.

Figure 7.5 : Fonctions parlementaires soutenues par les TIC



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 15 ; 134 répondants)

Parmi les 10 premières fonctions soutenues par les TIC dans la plupart des parlements, 4 sont liées à des activités en séances plénières, 2 au travail des commissions, 2 à l'administration, 1 à la législation et 1 à la communication. La Figure 7.6 en fournit les détails⁸.

Figure 7.6 : Catégories des 10 premières fonctions soutenues par les technologies

Catégorie	Fonction	% des parlements
Communication	Gestion/appui du site internet	87%
Session plénière	Discours et débats en séance plénière	72%
Législatif	Base de données des lois	69%
Session plénière	Calendriers et échéanciers des séances plénières	66%
Administratif	Gestion financière	66%
Session plénière	Procès-verbaux des séances plénières	66%
Administratif	Ressources humaines	64%
Session plénière	Vote	60%
Commission	Calendriers et échéanciers des commissions	60%
Commission	Rapports	59%

(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 15 ; 134 répondants)

Vu l'importance des sites internet pour faciliter la transparence et l'accessibilité du parlement, c'est un point positif que la fonction soutenue par les technologies dans la majeure partie des parlements soit la gestion du site internet (87%). Il est à noter que toutes les fonctions incluses dans l'enquête qui facilitent le travail des séances plénières sont parmi les 10 premières, un résultat qui s'explique par le fait que la majeure partie du travail des parlements a lieu durant les séances plénières. Les TIC peuvent aider les sessions plénières à être gérées et rapportées de manière plus efficace. En outre, étant donné que tous les parlements doivent gérer leurs finances et fournir des services liés aux ressources humaines, il est aussi normal que de nombreux parlements aient des applications pour soutenir ces activités.

Il est plutôt préoccupant que des 5 fonctions liées à la législation, seulement une – base de données des lois approuvées par le parlement – figure parmi les 10 premières et seulement une autre – état d'avancement des projets de loi – soit mise en œuvre dans au moins 50% des parlements. Les trois autres applications législatives – rédaction des projets de loi, rédaction des amendements et état d'avancement de ces derniers – sont en dessous des 50%. Les pourcentages sont encore plus faibles pour les fonctions soutenant le contrôle et l'examen du budget.

Enfin, comme le montre la Figure 7.5, la seule fonction de communication soutenue par un grand nombre de parlements est la gestion du site internet du parlement. Le soutien des autres méthodes de communication est mis en œuvre dans à peine plus de la moitié des parlements (52%), et les chiffres sont encore plus bas pour les site internet des commissions, les sites internet des membres et la publication des données financières, qui est essentielle du point de vue de la transparence.

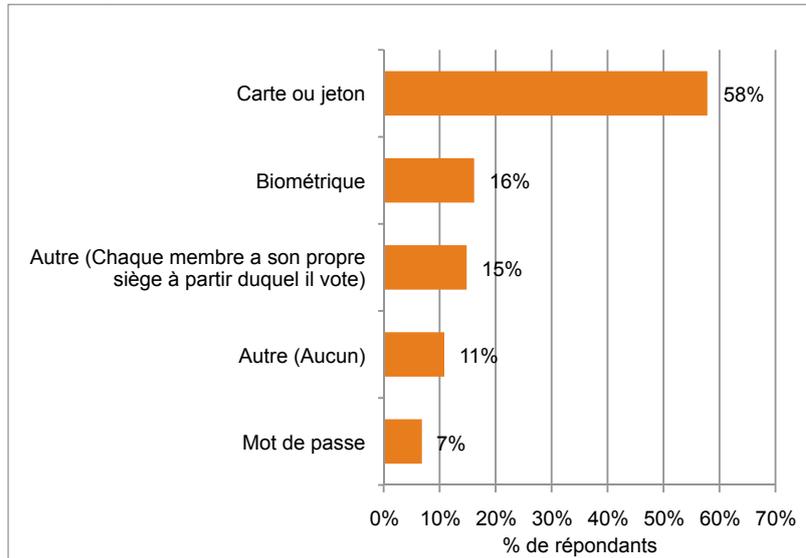
D'autres résultats de l'enquête soulignent un soutien considérable pour les activités relatives aux séances plénières. Cependant, les soutiens pour les autres fonctions directement liées à la législation, au budget, au contrôle et à la communication sont à la traîne.

8 Des 25 fonctions incluses dans cette question, 5 se réfèrent directement à la législation, 5 à la communication, 4 aux sessions plénières, 3 aux commissions, 3 à la supervision et au budget, 3 au support de l'information et 2 à l'administration.

Le soutien pour les activités plénières

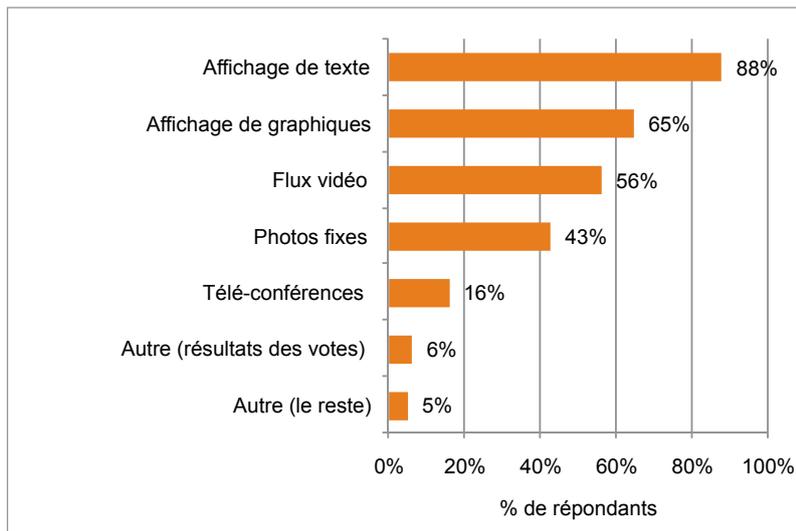
En plus des applications citées précédemment, plusieurs parlements ont introduit un certain nombre de technologies directement dans la salle plénière. Par exemple, 81% des parlements ont, ou le prévoient ou envisagent, un système de vote électronique pour les séances plénières. Le nombre moyen de fois où ces systèmes sont utilisés au cours de l'année est proche de 1 000⁹. Le mode primaire d'identification est une carte ou un jeton (58%) ; les autres, actuellement utilisés par moins de parlements, incluent la biométrie, l'emplacement du siège de chaque parlementaire et les mots de passe. Quatre législatures ont indiqué qu'ils utilisent deux méthodes (cf. Figure 7.7).

Figure 7.7 : Méthodes d'identification et d'authentification lors du vote électronique



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 19 ; 74 répondants - 56% des parlements répondant « oui » à la Question 16)

Figure 7.8 : Objectifs des affichages numériques dans les salles plénières



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 21 ; 82 répondants - 61% des parlements répondant « oui » à la Question 20)

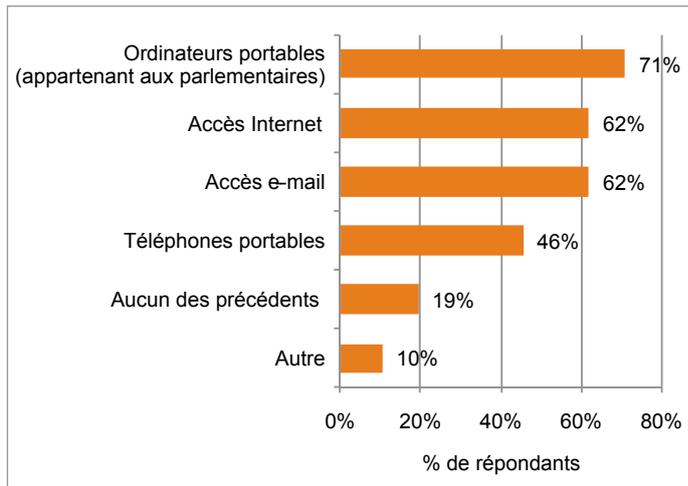
Les affichages numériques sont utilisés dans les salles plénières de 62% des parlements, tandis que 19% les prévoient ou envisagent¹⁰. Les objectifs identifiés par la plupart des parlements sont l'affichage de texte (88%), l'affichage des graphiques (65%) et la diffusion des flux vidéo (56%) (cf. Figure 7.8).

9 Source: Enquête 2009, Section 2, Question 16.

10 Source: Enquête 2009, Section 2, Question 20.

A peine plus de la moitié des parlements fournissent à leurs membres un ordinateur dans la salle plénière, ou prévoient ou envisagent de le faire (29% et 25% respectivement)¹¹. Cependant, 71% des parlements permettent aux membres d'amener leur propre ordinateur dans la salle plénière et la plupart offrent l'accès à internet et à la messagerie électronique. Les téléphones portables sont autorisés dans 46% des parlements (cf. Figure 7.9).

Figure 7.9 : Technologies et services autorisés dans les salles plénières



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 24 ; 134 répondants)

Parmi les chambres qui ont introduit des stations de travail dans la salle plénière, on compte l'Assemblée nationale de République de Corée – utilisant des écrans tactiles pour les votes – et le Parlement d'Ukraine. Ces deux Chambres appellent leurs salles plénières « Chambres numériques » et ont réalisé des progrès rapides pour relier systèmes, bases de données et services à la station de travail de chaque membre en salle plénière (cf. Figures 7.10 et 7.11).

Figure 7.10 : Utilisation de l'affichage numérique et des stations de travail à l'Assemblée nationale de la République de Corée



(Source : Présentation par Shin Hang Jin, Directeur du Bureau des Systèmes d'information législatifs, Assemblée nationale de la République de Corée, à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement)

Figure 7.11 : La station de travail des membres du Parlement d'Ukraine

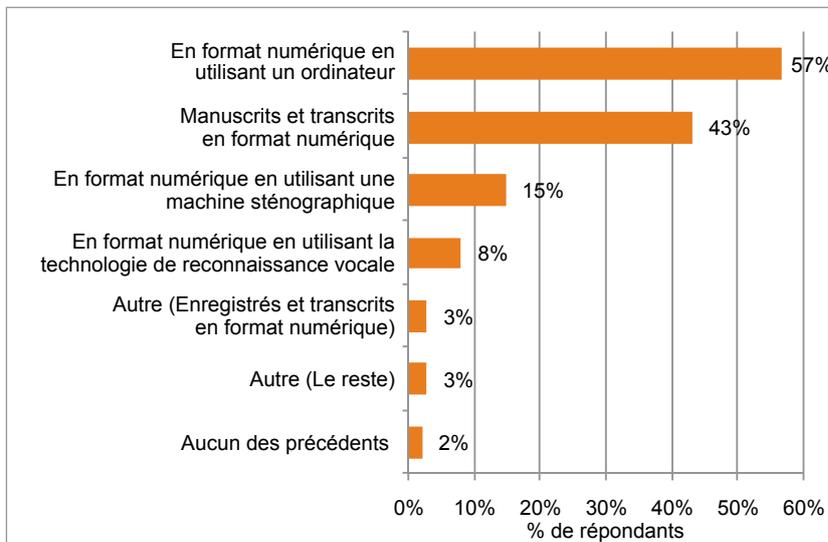


(Source : Présentation par Oleksiy Sydorenko, Directeur du Service informatique, Parlement d'Ukraine, à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement)

11 Source: Enquête 2009, Section 2, Question 22.

Les parlements emploient différentes techniques pour préparer les comptes rendus intégraux des sessions plénières et 25% indiquent utiliser plus d'une technique (cf. Figure 7.12). La technologie est essentielle pour permettre aux parlements de fournir en temps opportun les enregistrements de leurs activités, non seulement pour eux même mais aussi pour le public. Comme le montre le Chapitre 2, plusieurs parlements diffusent sur le web les vidéos des activités plénières (43%), ou prévoient ou envisagent de le faire (29%). En fonction du nombre de parlements qui décident de mettre en œuvre cette technologie, la diffusion en ligne pourrait devenir un des modes prédominants de mise à disposition des comptes rendus intégraux en temps opportun.

Figure 7.12 : Préparation des comptes rendus intégraux



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 25 ; 134 répondants)

Cependant, les formats électroniques de texte offrent toujours des avantages tels que la facilité de recherche et la capacité de lire rapidement un rapport. Pour ces raisons, et à cause des coûts comparativement plus élevés des technologies de diffusion sur le web, tant pour le fournisseur que pour le bénéficiaire, plusieurs parlements, surtout ceux des pays à faible revenu, continuent à rechercher

des méthodes abordables et efficaces pour enregistrer les sessions plénières. Ce sentiment a été clairement exprimé par les participants à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement lors de la session sur les moyens technologiques d'enregistrement et d'établissement des procès-verbaux des travaux en plénière et en commission¹².

Il est fort probable que les applications qui ont été développées pour soutenir les sessions plénières, ainsi que les technologies qui ont été introduites dans la salle plénière ont contribué à améliorer la distribution des documents, à rendre les opérations plus efficaces et à rendre les enregistrements disponibles plus rapidement. Elles fournissent aussi une base pour la transparence et la reddition de comptes.

L'enquête ne révèle pas, et cela pourrait donc être l'objet de recherches supplémentaires, si les membres trouvent ces technologies utiles à leurs délibérations et, si oui, lesquelles sont les plus utiles. Les parlements ont besoin d'être aussi efficaces que raisonnablement possible étant donné la nature de leur mandat, mais le processus législatif est fait de propositions, de discussions et de compromis. Ce processus est dépendant d'une information et d'une analyse exactes et à jour, et de canaux de communication pratiques (et parfois confidentiels). Pour être un atout pour les parlements et les parlementaires, les technologies propres aux chambres législatives doivent être conçues de manière à remplir toutes ces conditions.

12 Nations Unies, Union interparlementaire, Chambre des Représentants des Etats-Unis, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement: 3-4-5 Novembre 2009, Chambre des représentants des Etats-Unis, Washington D.C.; Rapport*, [New York]: Nations Unies, 2010 [<http://www.ictparliament.org>].

Les niveaux de service et le personnel informatique

Avoir des accords avec des sous-traitants externes sur les niveaux de service à fournir – et les moyens de mesurer ces niveaux – est une meilleure pratique en informatique. La Figure 7.13 montre le pourcentage des parlements qui ont des accords pour les niveaux de service (SLA - *Service Level Agreement*) avec des sous-traitants externes et avec des clients internes – par exemple les structures du parlement auxquelles le département informatique fournit des équipements ou des services.

Comme l'indique la Figure 7.13, les parlements sont plus exigeants envers les sous-traitants externes qu'envers leur propre département informatique pour satisfaire des niveaux spécifiques de service.

Figure 7.13 : Accords écrits de niveaux de service

Accords écrits de niveaux de service	Avec des sous-traitants	Avec des clients internes
Oui avec tous	24%	11%
Oui avec certains	61%	28%
Prévu ou envisagé	9%	24%
Non, et ni prévu ni envisagé	7%	37%

(Source : Enquête 2009, Section 2, Questions 11-12 ; respectivement 123 et 120 répondants)

Les données de l'enquête 2009 suggèrent que les parlements ont plutôt tendance à s'appuyer sur le personnel interne que sur les sous-traitants. Pour tous les parlements interrogés, la moyenne du nombre d'employés informatiques internes est de 38, comparée à 13 sous-traitants. Pour le Groupe de comparaison 2009:2007, les chiffres montrent une augmentation de presque 40% de la moyenne du nombre d'employés internes (de 34 en 2007 à 47 en 2009). Pour les sous-traitants, le Groupe de comparaison 2009:2007 montre une diminution de 20% (de 23 en 2007 à 18 en 2009)¹³.

Figure 7.14 : Fonctions accomplies par le personnel interne et les sous-traitants



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 26 ; 134 répondants)

13 Source: Enquête 2009, Section 1, Questions 15 et 16 ; Enquête 2007, Section 1, Questions 12 et 14.

Dans ce contexte, il est utile d'examiner comment les parlements tendent à utiliser les sous-traitants externes plus que le personnel interne. La Figure 7.14 montre les fonctions accomplies par ces deux groupes.

Comme l'avait souligné l'enquête 2007, les parlements tendent à utiliser leur propre personnel plutôt que les sous-traitants pour *gérer* les fonctions informatiques. Ils accordent aussi une plus grande confiance au personnel interne pour les opérations qui touchent de près les utilisateurs, comme l'installation d'ordinateurs, la maintenance et l'assistance aux utilisateurs. Il n'y a pas d'opérations pour lesquelles plus de parlements ont répondu utiliser des sous-traitants externes plutôt que du personnel interne.

Les deux domaines dans lesquels les sous-traitants jouent un rôle relativement plus important sont le développement d'applications – aussi bien en tant que responsables qu'en tant que programmeurs/développeurs – et la formation – que ce soit comme responsables ou comme formateurs. Basé sur l'analyse des réponses du Groupe de comparaison 2009:2007, le pourcentage des parlements qui utilisent des responsables et du personnel internes pour le développement d'applications a baissé d'environ 10% entre ces deux années ; le pourcentage des parlements qui utilisent des sous-traitants comme programmeurs/développeurs a quant à lui augmenté de plus de 25%.

Il est intéressant de noter que les résultats du Groupe de comparaison 2009:2007 indiquent que le pourcentage des parlements qui utilisent à la fois le personnel interne et les sous-traitants pour la formation a augmenté. Ceci suggère que les parlements mettent plus d'accent sur la formation et sont plus susceptibles d'utiliser à la fois le personnel interne et les sous-traitants pour cette fonction. C'est un signe positif si l'on considère d'autres résultats de l'enquête et l'accent mis sur le

besoin de la formation par plusieurs participants à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement.

Figure 7.15 : Les priorités de formation



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 29 ; 112 répondants – 84% parlements répondant "oui" à la Question 27)

La formation

84% des parlements fournissent une formation à travers des services internes ou externes à leur personnel informatique. Bien que la formulation de la question concernant la formation dans l'enquête 2007 était quelque peu différente, elle est assez similaire pour permettre une comparaison. L'analyse des réponses du Groupe de comparaison 2009:2007 montre un accroissement significatif, de 67% à 82%.

Le pourcentage moyen de personnel recevant une formation est de 46%, la médiane de 40%. Les chiffres pour le Groupe de comparaison 2009:2007 sont similaires et sont restés les mêmes pendant ces deux dernières années : la moyenne était de 49% et la médiane de 50% pour

les deux années respectives de l'enquête¹⁴. Ces résultats peuvent s'expliquer par le fait que, même si plus de parlements ont reconnu le besoin et la valeur de la formation pour leur personnel, il existe une limite du nombre d'employés qui peuvent être formés par an.

La Figure 7.15 montre un large champ de besoins en formation pour le personnel informatique. La moitié des parlements ont cité l'administration des systèmes et le développement d'applications parmi les cinq premières priorités. Quatre autres priorités sont listés par approximativement un tiers des parlements : la sécurité (38%), la gestion des sites internet (36%), la bureautique (33%) et les opérations des réseaux de données (33%). Etant donné la préoccupation croissante concernant la sécurité, c'est un bon signe que les parlements cherchent à former leur personnel dans ce domaine critique. Le fait que plusieurs parlements aient aussi mentionné la bureautique indique le niveau basique auquel plusieurs législatures doivent commencer leur formation.

L'importance de la formation pour le personnel non-informatique est aussi reconnue. La Figure 7.16 montre le pourcentage des parlements qui fournissent une formation ou une orientation à la technologie pour les membres et le personnel non-informatique. Le fait que près de 90% des parlements aient de tels programmes de formation/orientation, ou les prévoient ou envisagent est très positif.

Figure 7.16 : Fourniture de formation pour les membres ou le personnel non-informatique

Réponse	Membres	Personnel non-informatique
Oui	61%	71%
Prévu ou envisagé	26%	19%
Non, et ni prévu ni envisagé	13%	10%

(Source : Enquête 2009, Section 2, Questions 30 et 31 ; 134 répondants)

RÉSUMÉ

L'e-Parlement est construit sur la base d'une infrastructure technique robuste et réactive. Cette fondation doit inclure du matériel, des logiciels, des applications, des services et la sécurité, ainsi que du personnel bien formé qui connaisse l'environnement législatif. Les progrès effectués en ce qui concerne les ordinateurs et serveurs, les logiciels (particulièrement les logiciels libres), les réseaux, les applications et les communications (en particulier les médias sociaux basés sur le web et les services de communication mobile) fournissent plus d'options techniques à des coûts amoindris qui permettent aux parlements de devenir plus performants et d'accroître leurs niveaux de transparence, d'accessibilité et de reddition de comptes. Un personnel bien formé – y compris les employés internes et les sous-traitants – est cependant le besoin le plus essentiel pour bâtir et maintenir les infrastructures nécessaires. Le besoin de former les membres et le personnel du secrétariat, qui sont les utilisateurs primaires de la technologie, est également reconnu. Toutefois, l'infrastructure ne peut être maintenue sans un engagement ferme d'allocation multi-annuelle des ressources financières.

Les résultats de l'enquête 2009 concernant l'infrastructure des parlements suggèrent qu'il y a eu quelques avancées, mais aussi plusieurs difficultés persistantes. Par exemple, le nombre de parlements qui ne disposent pas d'une alimentation électrique fiable a augmenté. Ceci est un obstacle fondamental aussi sérieux que la fracture numérique.

14 Sources: Enquête 2009, Section 2, Questions 27 et 28 ; Enquête 2007, Section 2, Questions 16 et 17.

Cependant, la plupart des parlements réussissent raisonnablement à fournir à leurs membres les technologies de base pour soutenir leur travail de législation et de supervision et être en mesure de communiquer avec les citoyens. Presque 30% des parlements qui ont un réseau local indiquent que tous les membres et commissions sont pas connectés. Ceci peut mener à la duplication des efforts et au risque de ne pas fournir un accès en temps opportun à l'information et aux documents à toutes les personnes concernées.

L'utilisation de logiciels libres au sein des parlements est toujours à un niveau relativement faible et tend à être concentrée dans peu de domaines, comme les systèmes d'exploitation pour serveurs.

Vu l'importance des sites internet pour faciliter la transparence et l'accessibilité du parlement, c'est un point positif que la fonction soutenue par la majeure partie des parlements soit la gestion du site internet (87%). Cependant il est préoccupant que des 5 fonctions liées à la législation, seulement une – base de données des lois adoptées par le parlement – se classe parmi les 10 premières fonctions et une autre – état d'avancement des projets de loi – soit mise en œuvre seulement dans 55% des parlements. Les 3 applications législatives restantes – rédaction de projets de loi, rédaction des amendements et état d'avancement de ces derniers – sont en dessous de 50%. Et les fonctions soutenant le contrôle et l'examen du budget ont des scores encore plus bas.

Un soutien considérable est apporté au travail des sessions plénières. Parmi les 10 premières activités soutenues par les TIC dans la plupart des parlements, le plus grand nombre (4) concerne les sessions plénières. Les TIC aident ces sessions à être menées et rapportées avec plus d'efficacité. Plusieurs parlements ont introduit, ou prévoient ou envisagent de le faire, des technologies dans la salle plénière, telles que le vote électronique (81%), l'affichage numérique (62%) et les ordinateurs (54%). Les parlements utilisent aussi différentes techniques, y compris la diffusion sur le web, pour enregistrer et fournir des comptes rendus intégraux des sessions plénières. L'enquête ne révèle pas (et cela pourrait donc être l'objet de recherches supplémentaires) si les membres trouvent ces technologies utiles à leurs délibérations et, si oui, lesquelles sont les plus utiles.

Les données de l'enquête 2009 montrent aussi que les parlements s'appuient plus sur le personnel interne que sur les sous-traitants. La plupart des parlements utilisent leur propre personnel plutôt que des sous-traitants pour gérer les fonctions informatiques qui touchent de près les utilisateurs, comme les installations d'ordinateurs, la maintenance et l'assistance aux utilisateurs. Les deux domaines dans lesquels les sous-traitants jouent un rôle relativement plus important sont le développement d'applications et la formation.

Les données suggèrent une reconnaissance croissante de l'importance de la formation. 84% des parlements fournissent une formation à leur personnel informatique, ce qui représente une augmentation significative par rapport à 2007. En outre le pourcentage de parlements susceptibles d'assigner à cette fonction à la fois le personnel interne et les sous-traitants a augmenté. Le pourcentage moyen du personnel qui reçoit une formation chaque année est proche de 50%, un chiffre comparable aux résultats de 2007. La plupart des parlements citent l'administration des systèmes, la gestion des sites internet et la sécurité parmi les priorités de formation. Un large pourcentage de parlements fournissent aussi une formation ou une orientation à l'informatique aux membres (61%), ou le prévoient ou envisagent (26%). Ceux qui fournissent déjà une formation au personnel non-informatique sont encore plus nombreux (71%), et 19% le prévoient ou envisagent.

L'impression générale de ces résultats est que beaucoup de parlements progressent dans la mise en œuvre d'une infrastructure robuste et réactive, en particulier en fournissant un support technique pour les membres et les activités plénières et en menant des programmes de formation. Cependant, en plus des sérieux problèmes auxquels font face ceux qui ne disposent pas d'une alimentation électrique fiable, des inquiétudes persistent sur le manque de connectivité à l'intranet pour tous les membres et toutes les commissions et sur les lacunes dans le développement d'applications pour soutenir les activités législatives.

Chapitre 8

Etat de l'e-Parlement en 2010

En 2007, l'étude lancée par le Centre mondial pour les TIC au Parlement a pour la première fois évalué le niveau d'e-Parlement des assemblées législatives dans le monde. En se fondant sur les résultats de ce sondage, le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* a identifié trois niveaux d'adoption des technologies. Au niveau élevé se trouvaient les législatures utilisant les TIC de manière très efficace pour soutenir leurs objectifs. Elles avaient développé des systèmes et utilisaient des standards ouverts pour la gestion de la plupart de leurs documents importants. Elles disposaient également de sites web présentant les activités parlementaires en cours dans de multiples formats, y compris la vidéo en direct, et constituaient des archives de ces informations. Elles créaient ainsi une large base de connaissances politiques et législatives à la disposition du public. Les législateurs disposaient d'un ordinateur dans leurs bureaux, ainsi que d'un ordinateur portable permettant un accès à distance au parlement et à ses informations. Bon nombre d'entre eux exploraient de nouvelles méthodes basées sur les TIC pour communiquer avec les citoyens et les faire participer à des discussions constructives relatives aux questions de politique générale. Cependant, l'étude estimait que moins de 10% des répondants relevaient de cette catégorie, et il s'agissait uniquement de parlements issus de pays à revenu élevé ou moyen supérieur.

Au bas niveau, au moins 10% des chambres avaient des contraintes financières telles qu'elles ne pouvaient même pas disposer des services TIC les plus élémentaires. Et selon les réponses à plusieurs questions du sondage, le pourcentage de celles qui ne pouvaient accéder aux services TIC de base pouvait atteindre 30%. En revanche, bon nombre de ces parlements avaient développé des plans pour renforcer leurs capacités en TIC de manière à rendre leurs activités plus efficaces. Certains avaient développé des stratégies qui pourraient être mises en œuvre dès que les ressources seraient disponibles.

Entre ces deux niveaux se trouvaient les parlements dont les systèmes et services TIC pouvaient être décrits au mieux comme inégaux. Beaucoup d'entre eux avaient développé des applications TIC au service de leurs fonctions les plus importantes. Mais bon nombre de ces applications semblaient fonctionner de façon peu utile et elles n'avaient pas fait l'objet d'améliorations permettant de tirer profit de la technologie de manière à développer efficacité et performance ou à offrir de nouveaux services. Ces parlements avaient, par exemple, développé des sites web contenant les textes des projets de loi mais sans les informations sur les activités des commissions ou de liens vers des informations ou documents y afférents. Les commissions pouvaient avoir un site web, mais elles manquaient de critères pour décider de ce qui devait y figurer ou non. Des moteurs de recherche devaient encore être mis en place sur beaucoup de ces sites pour retrouver les projets de loi et les documents pertinents. En effet, beaucoup de ces chambres avaient introduit d'importants outils TIC mais leur mise en œuvre était limitée aux services les plus fondamentaux.

Dans l'ensemble, l'analyse de 2008 a mis en évidence l'existence d'un écart majeur dans la plupart des parlements entre ce qu'il est possible de faire avec les TIC pour soutenir les valeurs et les objectifs des parlements et ce qui est effectivement accompli. Cet écart était particulièrement prononcé dans les assemblées des pays à revenu plus faible.

Pour l'analyse 2010, ce rapport propose une méthodologie statistique en vue de l'évaluation du recours aux TIC dans les assemblées qui permet une description plus précise de l'état de l'e-Parlement. La méthodologie assigne un score chiffré à chacun des six domaines inclus dans l'enquête de 2009 : 1) Supervision et gestion des TIC ; 2) Infrastructure, services, applications et formation ; 3) Systèmes et normes pour la création de documents et d'information législatifs ; 4) Services de bibliothèque et de recherche ; 5) Sites web parlementaires ; et 6) Communication entre les citoyens et le parlement. Ces valeurs numériques sont additionnées pour donner une note globale qui reflète l'état actuel de l'e-Parlement dans le monde, sur la base des 134 contributions au sondage. La même méthodologie pourrait à terme être individuellement appliquée aux parlements pour leur permettre de déterminer de manière comparative leurs points forts et leurs faiblesses.

Les éléments d'e-Parlement inclus dans la méthodologie reflètent les aspects les plus importants identifiés et décrits par les leaders, officiels, membres et experts parlementaires dans les présentations faites lors des trois Conférences mondiales sur l'e-Parlement de 2007, 2008 et 2009. Ils prennent aussi en compte les résultats des enquêtes de 2007 et 2009 et les conclusions d'études et de recherches indépendantes menées sur ce sujet.

Les scores résultant de l'application de la méthodologie découlent des réponses données à une sélection de questions du sondage dans chacun des six domaines de TIC. Certaines questions ont été exclues car, bien qu'informatives, elles ne permettaient pas une évaluation comparative. Certaines ont été jugées moins pertinentes que celles sélectionnées ou n'ont pas été considérées suffisamment précises ou valides pour faire partie de la méthodologie à ce stade. Au total, 44 questions sur 138, dont beaucoup comprenaient plusieurs parties, ont été utilisées pour calculer les scores.

Bien que la méthodologie soit un outil utile pour étudier l'état de l'adoption des TIC dans les parlements, certaines de ses limites doivent être soulignées. Elle se fonde sur des réponses fournies par chaque parlement, qui n'ont pas été vérifiées de manière indépendante. Ce type d'auto-évaluation est une approche valide, en particulier lorsque l'amélioration est le but recherché, mais l'exhaustivité et l'exactitude des réponses dépendent des individus ayant rempli le questionnaire. De plus, toutes les questions ne sont pas applicables à tous les parlements du fait de pouvoirs, d'environnements et de circonstances variés. Bien que la méthodologie ait tâché d'en tenir compte, il est primordial de bien noter que les différences entre parlements sont susceptibles d'affecter les évaluations.

Mener ce type d'étude fournit une indication de l'état général de l'adoption des TIC dans les parlements. Elle peut être appliquée à la communauté globale des parlements, au sein d'une région, et aux parlements de manière individuelle. Néanmoins, il faut souligner que la méthodologie n'a pas été mise au point pour classer individuellement les parlements. Elle a plutôt été conçue afin de déterminer si les assemblées avaient appliqué les technologies de manière efficace dans les six domaines afin d'identifier les points forts et les faiblesses et de mettre en lumière les domaines dans lesquels des améliorations sont possibles. Enfin, la méthodologie établit un niveau de référence pour mesurer les progrès accomplis dans le temps. Une explication plus détaillée de la méthodologie est fournie dans l'Annexe 1.

RÉSULTATS ET CONCLUSIONS

L'e-Parlement au niveau global

La Figure 8.1 présente les notes globales obtenues dans chacun des six domaines du sondage. Le domaine « Infrastructure, services, applications et formation » obtient le meilleur score (66%) des six domaines¹. Ce résultat montre clairement que de nombreux parlements progressent dans la mise en œuvre de certains des éléments majeurs d'un environnement technique adéquat et la fourniture des services nécessaires qui en découlent. Bien que le coût de construction et de maintenance d'une infrastructure solide et réactive soit élevé au départ, sa réalisation peut être plus facile que le développement de systèmes complexes nécessitant des compétences spécialisées et des changements dans les habitudes et les modes de travail, tels qu'un système de gestion de documents basé sur XML, qui généralement prend plus de temps. Les infrastructures, applications et services ont aussi l'avantage d'être les composants les plus visibles et souvent les plus immédiatement utiles de l'e-Parlement. Une raison supplémentaire et positive qui explique pourquoi ce domaine obtient le meilleur score est que de nombreux parlements proposent des programmes de formation en TIC au personnel et aux membres.

« Supervision et gestion des TIC » obtient le deuxième score moyen (51,3%). Il s'agit là d'un résultat positif car une bonne planification et une bonne gestion sont des pré-requis pour un usage efficace des ressources nécessaires à une mise en œuvre effective de la technologie. Néanmoins, le résultat ne représente que la moitié du score maximum, suggérant qu'il existe des marges de progression considérables dans ce domaine. En particulier, ce score révèle qu'il existe encore trop peu de parlements dans lesquels les principaux leaders sont engagés dans les problématiques des TIC, et que beaucoup ne disposent pas de déclarations écrites de leur vision en matière de TIC ou de plans stratégiques régulièrement mis à jour. Bien que ces principes de bonne gestion soient généralement utilisés dans d'autres organisations, de nombreux parlements tardent à les appliquer, tant dans les pays développés que dans ceux en voie de développement.

« Communication entre les citoyens et le parlement » obtient le score le plus faible (27,5%). Compte-tenu des défis – décrits au Chapitre 2 – auxquels font face les parlements, les commissions et les membres dans l'usage de méthodes de communication avancées basées sur les TIC, ce résultat est compréhensible. D'autres facteurs sont susceptibles de contribuer à ce faible score, comme le fait que certaines de ces technologies de communication ont émergé de manière relativement récente, le manque de connaissances pour déterminer les médias les plus utiles à l'interaction avec les citoyens, et les contraintes institutionnelles et procédurales à surmonter pour leur mise en œuvre. Un aspect particulièrement prometteur dans ce domaine est le pourcentage élevé de parlements utilisant les technologies interactives pour communiquer avec les jeunes.

Les scores des trois autres domaines sont proches les uns des autres : systèmes et normes de documents (46,0%) ; sites web parlementaires (45,0%) ; et services de bibliothèque et de recherche (42,7%). Ces scores sont sous la barre des 50% du meilleur score possible, et reflètent les préoccupations identifiées dans les chapitres précédents. Un nombre insuffisant de parlements disposent d'un système de gestion de documents pour le suivi des propositions législatives et ils sont trop peu à avoir adopté XML pour un type quelconque de documents. Bien que quasiment tous les parlements disposent d'un site web, le résultat montre que le développement d'un site réussi, qui répondrait à la plupart des recommandations des *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* de l'UIP², reste difficile. Les

1 Les scores sont présentés en pourcentage des points obtenus au total, divisés par le nombre maximum de points possibles dans chacun des six domaines. Le score total est calculé sur la moyenne pondérée des six domaines.

2 Union interparlementaire, *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, [Genève]: Union interparlementaire, 2009), [http://www.ictparliament.org/resources/guidelines_fr.pdf].

écarts sont particulièrement lourds en ce qui concerne l'information législative, stratégique et budgétaire, et la mise en œuvre de normes pour l'accès des personnes handicapées. Le résultat relativement bas pour les services de bibliothèque et de recherche montre le manque de soutien à cette ressource capitale. Cela représente une limitation majeure dans la mesure où les services de bibliothèque et de recherche parlementaires sont la principale source d'informations et d'analyses objectives et non partisans, et un moyen clé d'assurer l'indépendance et l'efficacité de la législation.

Figure 8.1 : Scores globaux par domaine pour tous les parlements³

Domaines	Nombre maximum de points	Moyenne des points	Score* (Max=100)
Supervision et gestion des TIC	15	7,7	51,3%
Infrastructure, services, applications et formation	15	9,9	66,0%
Systèmes et normes de documents	15	6,9	46,0%
Services de bibliothèque et de recherche	15	6,4	42,7%
Sites web parlementaires	20	9,0	45,0%
Communication entre les citoyens et le parlement	20	5,5	27,5%
Total	100	45,4	45,4%

(Le score est calculé en divisant le nombre moyen de points obtenu par tous les parlements par le nombre maximum de points possible)

Niveaux d'adoption des TIC

La méthodologie statistique utilisée pour analyser les résultats de l'enquête de 2009 permet une description raisonnablement précise des niveaux d'adoption des TIC. Etant donné les différences entre certaines questions des deux enquêtes, une comparaison exacte entre les résultats de 2007 et de 2009 n'est pas possible. Cependant, il est possible d'obtenir une image précise des parlements utilisant les TIC avec succès, et des défis majeurs qui attendent les parlements dont les résultats reflètent un très faible niveau d'adoption.

Le score global, qui combine les six domaines, peut être utilisé pour déterminer quels parlements sont au plus haut niveau d'adoption des TIC et pour décrire leurs caractéristiques. De la même manière, les scores les plus faibles indiquent les parlements qui ne disposent pas des systèmes et services de TIC adéquats pour assurer le support le plus basique. Il est important de souligner qu'il n'existe pas un score spécifique correspondant à un niveau particulier : il s'agit plutôt d'un continuum, le long duquel s'échelonnent tous les parlements. La spécificité plus grande des critères de notation permet néanmoins une compréhension plus complète des points forts et des faiblesses aux niveaux mondial, régional et national.

Le score total décrivant la gestion et l'adoption des TIC par les parlements individuels varie de 13,5% à 82,7% (100% étant le score maximum possible). De tous les parlements participant à l'enquête, seulement 20% ont obtenu un score total d'au moins deux tiers du maximum possible (66 sur 100) et ont réussi de façon constante des scores supérieurs ou élevés dans tous les six domaines.

Sur la base de cette analyse, il peut être conclu que les parlements au niveau élevé sont davantage susceptibles de bénéficier d'une synergie d'éléments satisfaisant la variété de leurs besoins en technologie : une bonne gestion de l'organisation ; une infrastructure solide mais flexible ; des systèmes de gestion de tous les documents parlementaires ; un service de bibliothèque et

³ La note des bibliothèques a été ajustée pour les parlements qui utilisent des sources externes pour ce service.

de recherche bien soutenu par des applications et par la technologie, un site web offrant une grande quantité d'informations complètes et en temps opportun avec de multiples moyens d'y accéder, et une diversité de méthodes destinées à favoriser la participation des citoyens, tant par des modes de communications traditionnels, que par des nouveaux médias plus interactifs.

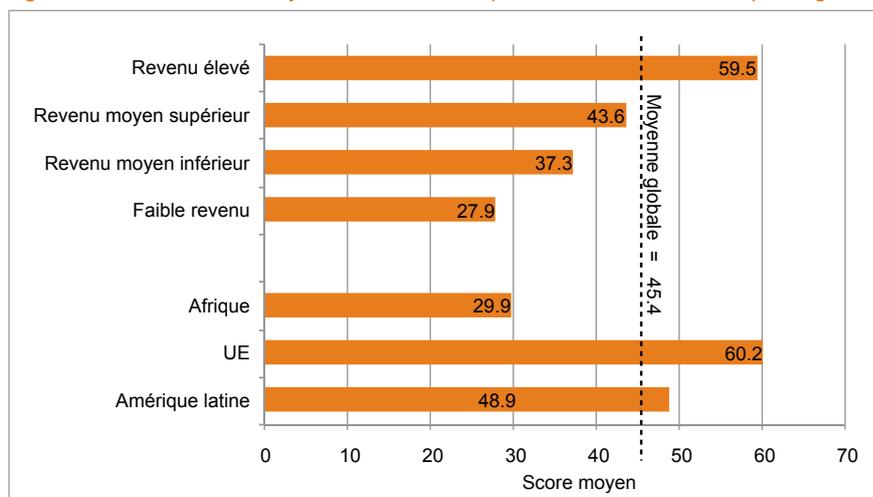
Les parlements au bas niveau ne disposent pas d'une structure adéquate de gestion, bien qu'un nombre surprenant d'entre eux réalisent une performance meilleure que prévue dans ce domaine. Il leur manque une infrastructure adéquate (certains n'ont pas de réseau électrique fiable), ils n'ont souvent pas de système de gestion des documents, ils ont des bibliothèques inefficaces, ainsi que des sites web avec une quantité d'information minimale (quelques uns n'ont pas du tout de site web). Beaucoup n'ont pas la capacité d'utiliser les méthodes basées sur les TIC pour communiquer avec les citoyens.

Les points forts et les faiblesses des parlements qui se situent au niveau intermédiaire varient. Alors qu'ils ont parfois de bons scores dans un ou deux domaines, ils n'atteignent généralement pas un score élevé dans la plupart des catégories. Une mise en œuvre inégale, similaire à celle qui avait déjà été observée dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, persiste. Par exemple, autant de parlements sont au dessus de la moyenne qu'en dessous en ce qui concerne l'infrastructure et les systèmes de gestion des documents. De plus, alors que certains sont au dessus de la moyenne pour ce qui est des bibliothèques, des sites web et de la communication, ils sont deux fois plus nombreux à être en dessous la moyenne dans ces trois domaines.

Niveaux d'adoption des TIC par niveaux de revenu

La Figure 8.2 montre la note totale par niveau de revenu et pour une sélection de régions. Comme en 2008, suffisamment de réponses ont été obtenues pour analyser trois régions⁴ : l'Afrique, l'Amérique latine et l'Union européenne. La tendance générale révélée par la Figure 8.2 est cohérente avec les autres conclusions de ce rapport : le niveau de revenu d'un pays est souvent en forte relation avec le niveau d'adoption des TIC au sein du parlement.

Figure 8.2 : Score total moyen d'e-Parlement par niveau de revenu et par région⁵



Il est intéressant de remarquer que les parlements d'Amérique latine obtiennent une note totale qui est supérieure à la note totale moyenne de tous les parlements et à la note moyenne des pays à revenu moyen supérieur, ce qui suggère une dynamique encourageante de développement de l'e-Parlement dans cette région.

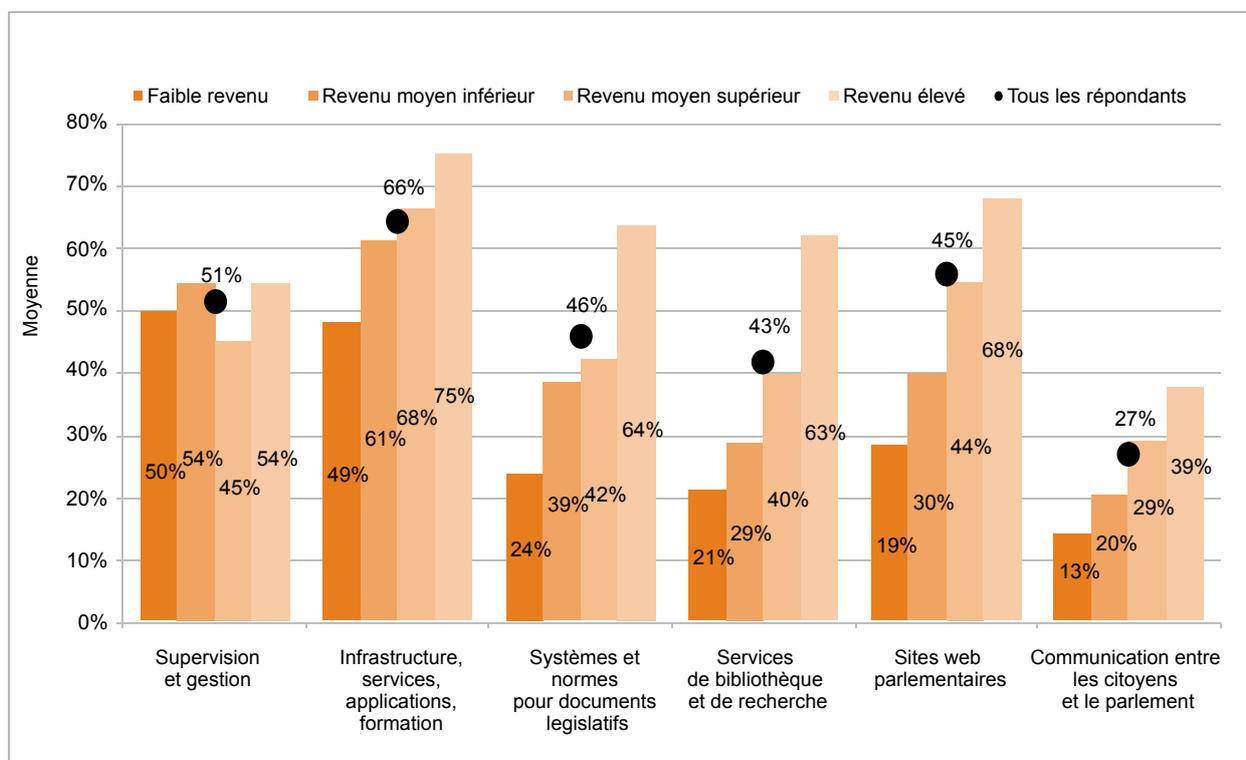
4 Voir l'Annexe 2.

5 Le score global est légèrement différent entre la Figure 8.1 (45,4) et cette Figure (45,2) à cause des erreurs d'arrondi.

Les parlements du continent africain sont parmi les plus affectés par le niveau de revenu dans leur mise en œuvre des TIC. Ils nécessiteront probablement une assistance sous plusieurs formes, telles que le développement des compétences, le transfert de connaissances et un soutien financier, afin de progresser dans les années à venir.

La Figure 8.3, qui montre les points pour chaque secteur par niveau de revenu, indique que cette tendance générale varie selon les secteurs des TIC. Par exemple, l'étendue des différences entre les parlements des pays à revenu élevé et les parlements des pays à faible revenu dans les domaines « Supervision et gestion des TIC » et « Infrastructure, services, applications et formation » est bien moindre que dans les autres domaines. Ceci est similaire aux conclusions indiquées ci-dessus qui suggèrent que la gestion des TIC et l'infrastructure sont des domaines dans lesquels les assemblées des pays en voie de développement réussissent mieux que dans les autres domaines.

Figure 8.3 : Moyenne des points pour chaque domaine d'e-Parlement par niveau de revenu⁶



Il est particulièrement intéressant de noter que l'étendue des différences entre les parlements des pays à revenu élevé et les parlements des pays à tous les autres niveaux de revenu est très vaste pour les systèmes de gestion de documents, les bibliothèques et les sites web. Ceci suggère l'existence d'un écart très important dans ces secteurs. Cette différence se reflète également dans le fait que la différence absolue des notes totales entre chaque niveau de revenu et le niveau immédiatement supérieur est plus grande pour les pays à revenu élevé. En effet, l'écart de performance entre les parlements des pays à revenu élevé et ceux à revenu moyen supérieur est significativement plus grand que celui entre les parlements des pays à revenu moyen supérieur et ceux des pays à revenu moyen inférieur, et que celui entre les parlements des pays à revenu moyen inférieur et ceux des pays à faible revenu. Ceci indique que les parlements des pays à revenu élevé disposent d'un niveau d'utilisation des TIC plus avancé à la fois en termes absolus et en termes

6 Les scores de la Figure 8.3 sont calculés en divisant le nombre moyen de points pour chaque domaine par le nombre maximum de points possible dans chaque domaine.

relatifs. L'accroissement ou la diminution de cet écart sera une préoccupation pour les prochaines études et analyses, car il existe des possibilités d'amélioration même pour les parlements des pays à revenu élevé, comme le montre la Figure 8.4.

Figure 8.4 : Différence dans chaque domaine entre les notes maximales et les notes moyennes pour les parlements des pays à revenu élevé⁷

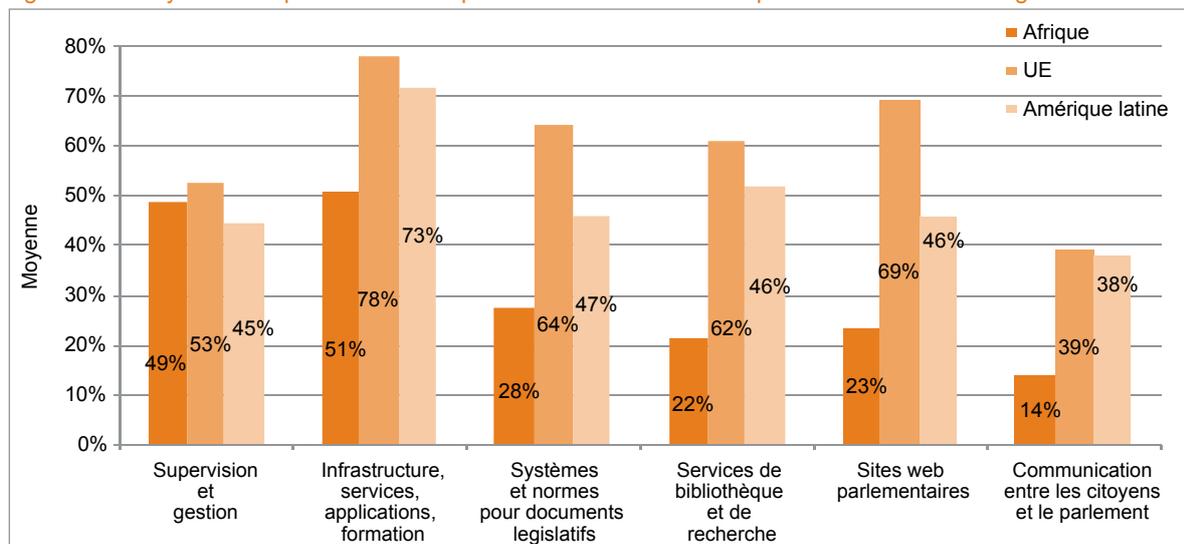
Secteurs	Note maximale	Note moyenne	Différence
Supervision et gestion des TIC	15	8,1	-6,9
Infrastructure, services, applications et formation	15	11,2	-3,8
Systèmes et normes de documents	15	9,6	-5,4
Services de bibliothèque et de recherche	15	9,4	-5,6
Sites web parlementaires	20	13,5	-6,5
Communication entre les citoyens et le parlement	20	7,7	-12,3
Total	100	59,5	-40,5

Niveaux d'adoption des TIC par une sélection de régions

La Figure 8.5 illustre les moyennes de points dans chaque domaine des TIC pour les régions sélectionnées. Ces résultats suggèrent que ces régions sont assez comparables en ce qui concerne le domaine « Supervision et gestion des TIC » et que les parlements au sein de l'Union européenne sont très avancés dans le développement de leurs sites web.

Il est intéressant de noter que les parlements d'Amérique latine réussissent presque aussi bien que ceux de l'Union européenne dans trois domaines : « Infrastructures, services, applications et formation », « Services de bibliothèque et de recherche » et « Communication entre les citoyens et le parlement ». Ceci suggère, entre autres, que la coopération Sud-Sud pourrait potentiellement être aussi utile que la coopération Nord-Sud, particulièrement dans le domaine « Communication entre les citoyens et le parlement » où presque tous les parlements progressent lentement mais délibérément. Il peut y avoir d'importantes différences culturelles à prendre en compte lors de la considération des expériences des autres parlements dans chacun de ces domaines.

Figure 8.5 : Moyenne des points dans chaque domaine d'e-Parlement pour une sélection de régions



7 La note des bibliothèques a été ajustée pour les parlements qui utilisent des sources externes pour ce service.

L'impact sur les membres de parlements

Une façon alternative de considérer les niveaux d'e-Parlement est d'examiner la relation entre l'adoption de la technologie et son impact sur les législateurs. Les Figures 8.6, 8.7, 8.8, et 8.9 montrent comment l'état actuel de l'e-Parlement dans le monde affecte les membres individuellement⁸.

Sur les 27 249 parlementaires représentés dans les assemblées ayant répondu à l'enquête :

- 3 817 (14 %) ne peuvent pas compter sur un réseau électrique fiable au sein du parlement.
- 5 365 (20%) n'ont pas d'ordinateur de bureau ou d'ordinateur portable à leur disposition.
- 8 508 (31%) ne reçoivent pas de programmes de formation ou d'orientation aux TIC de leur parlement.
- 9 997 (37%) travaillent dans des assemblées qui n'ont pas encore conçu un plan stratégique pour les TIC.

Ces résultats représentent des obstacles en terme d'infrastructure et de gestion qui empêchent les parlementaires de bénéficier des technologies dans leur travail quotidien (cf. Figure 8.6).

Comme le montre la Figure 8.7, d'autres obstacles qui influencent la capacité des membres

à rechercher des informations et de prendre des décisions éclairées ont les effets suivants sur les

législateurs :

- 4 301 (16%) n'ont pas d'accès personnel à Internet au sein du parlement.
- 8 530 (31%) n'ont pas d'accès personnel à l'intranet du parlement.
- 12 038 (44%) n'ont pas d'accès à un site de documentation en ligne qui organise les informations sur les questions qui intéressent les membres.

Figure 8.6 : Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans les domaines de l'infrastructure et la gestion

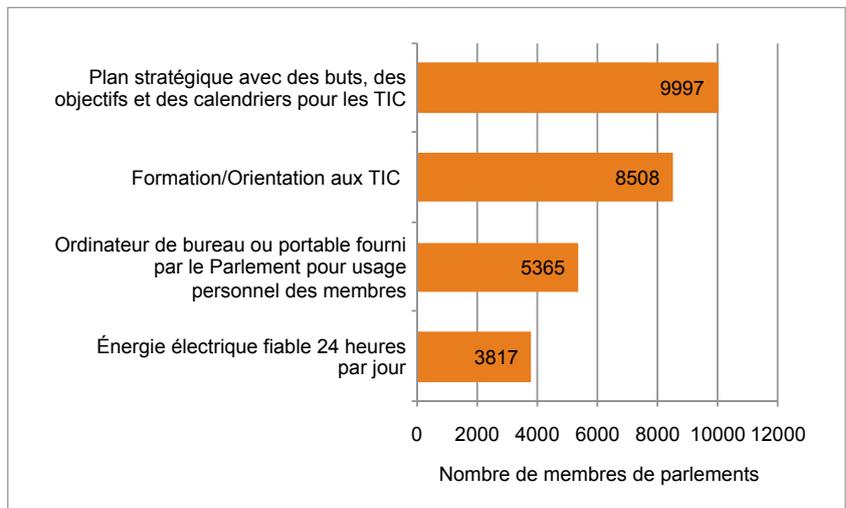
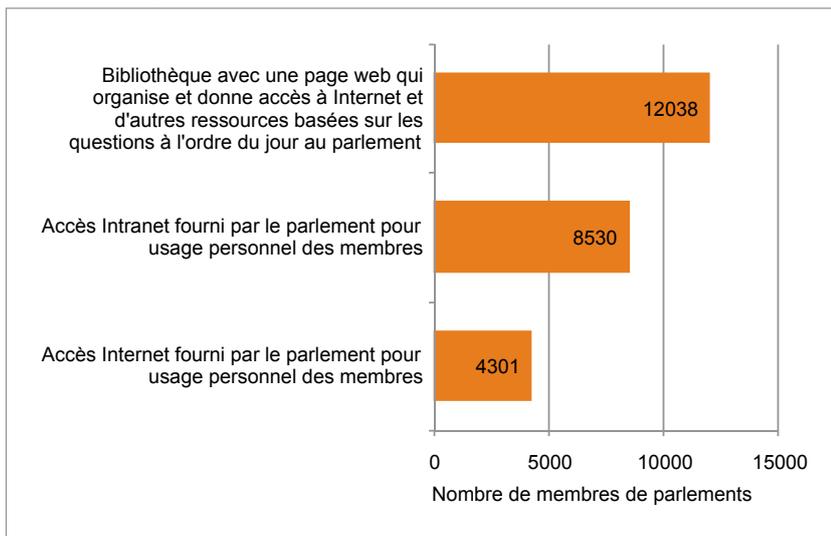


Figure 8.7 : Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans le domaine de l'accès à l'information et la recherche



8 Les chiffres indiqués dans ces figures ont été obtenus en établissant des références croisées entre les réponses aux questions sélectionnées de l'enquête et le nombre de sièges des parlements qui y ont répondu.

La Figure 8.8 met en exergue la manière dont le manque d'applications informatiques peut créer des obstacles supplémentaires en rendant plus difficile pour les membres l'accès aux informations parlementaires clés :

- 7 726 (28%) ne peuvent pas accéder aux textes et à l'état d'avancement des mesures législatives proposées sur les sites web de leur parlement.
- 8 019 (29%) ne peuvent pas accéder en ligne aux calendriers et agendas des sessions plénières, à travers soit un intranet ou Internet.
- 8 373 (31%) ne peuvent pas accéder à une base de données des lois votées par le parlement.

Enfin, la Figure 8.9 montre comment le manque de logiciels et de systèmes informatiques influence la possibilité pour les membres d'être en contact avec leur électorat :

- 5 149 (19%) ne sont pas encore pourvus d'adresses e-mail personnelles par leur parlement.
- 12 840 (47%) servent au sein de parlements n'ayant pas appliqué sur leurs sites Web les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, empêchant à ces citoyens de suivre les travaux des membres et des parlements.
- 22 505 (83%) sont dans des parlements qui n'ont pas de système pour gérer les courriers électroniques et y répondre.

Figure 8.8 : Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans le domaine de l'accès aux documents parlementaires

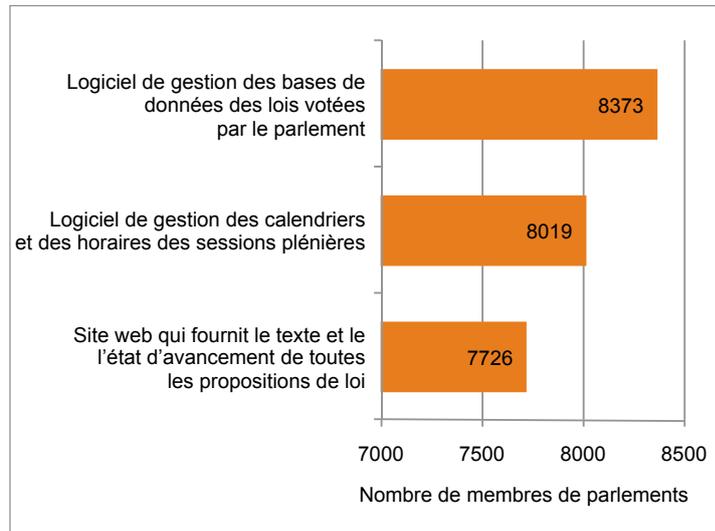
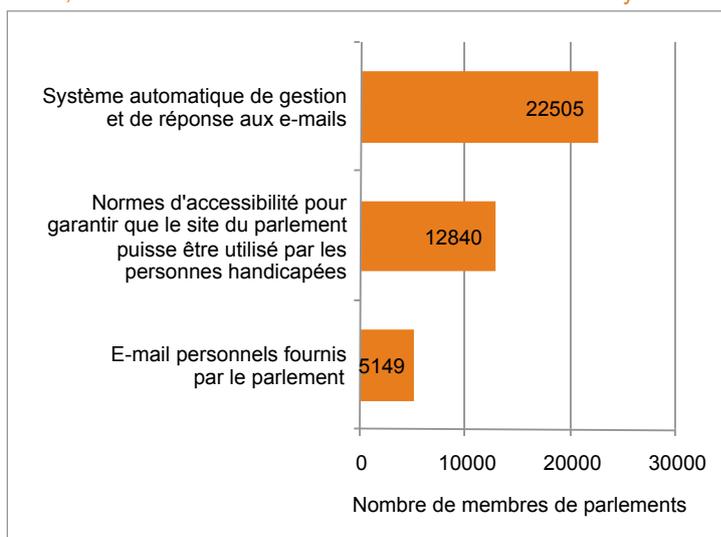


Figure 8.9 : Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans le domaine de la communication avec les citoyens



Les TIC et les valeurs de la démocratie parlementaire

Comme déjà affirmé à plusieurs reprises dans ce rapport, la technologie n'est pas une fin en soi, mais un des moyens de soutenir le travail des corps législatifs de par le monde. Alors que désormais, de nombreuses assemblées dans le monde reconnaissent le rôle des TIC pour appuyer les responsabilités les plus importantes des parlements – la représentation, la production de textes législatifs et le contrôle - le lien entre l'adoption des technologies et les valeurs des démocraties parlementaires peut paraître moins évident.

Une étape instructive et utile pour les parlements est d'associer les résultats de l'enquête et la méthodologie de notation au cadre décrivant la contribution parlementaire à la démocratie défini par l'Union interparlementaire⁹. Ce cadre, discuté de façon extensive dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement* et rappelé dans le Chapitre 1, identifie un nombre d'objectifs et de valeurs parlementaires importants. Ceux-ci incluent la transparence, l'accessibilité, la reddition de comptes et l'efficacité. La définition de l'e-Parlement utilisée dans ce rapport reflète ces valeurs et s'appuie sur elles pour prendre en compte l'impact de la technologie:

Un e-parlement est une législature dotée des capacités d'être plus **ouverte, transparente et responsable** grâce aux TIC. Il permet aussi aux citoyens, dans toute leur diversité, d'être plus **engagés** dans la vie publique en mettant à leur disposition une **information de qualité** et un **accès plus large** aux documents et aux activités du corps législatif. Un e-parlement est **une organisation efficiente** au sein de laquelle les parties prenantes utilisent les technologies de l'information et de la communication pour **accomplir leurs fonctions fondamentales** de législation, de représentation et de contrôle de façon **plus efficace**. Par l'application des technologies et des standards modernes et par l'adoption de politiques d'appui, un e-parlement renforce le développement d'une Société de l'information équitable et inclusive.

Les six domaines technologiques évalués selon les critères de notation sont étroitement liés aux valeurs des démocraties parlementaires. La discussion et les conclusions dans le Chapitre 3 montrent, par exemple, que le score pour les sites web parlementaires a une relation naturelle et étroite avec la valeur de transparence. Ceci recouvre à la fois les documents que les parlements fournissent au public et les outils disponibles pour les citoyens pour les trouver et y accéder. Le critère d'évaluation pour les "Sites web parlementaires" comporte des questions sur l'information et les documents législatifs, budgétaires et concernant le contrôle ; les outils pour les rechercher ; et les standards pour assurer l'accès aux sites web aux personnes handicapées. Rendre les textes des propositions de loi accessibles est clairement lié à la transparence, tout comme la publication en temps opportun des discours et des débats en session plénière.

L'accessibilité, dans le cadre défini par l'UIP, se réfère à l'implication du public, des associations et des mouvements de la société civile dans les activités du parlement. Le critère d'évaluation pour la "Communication entre les citoyens et le parlement" inclut les questions de l'enquête sur les nombreuses voies par lesquelles les parlements, les commissions, et les parlementaires interagissent avec les citoyens, ainsi que les méthodes à la disposition des citoyens pour s'impliquer dans le travail du parlement. Bien que de nombreuses méthodes de communication étudiées dans le cadre de l'enquête soient unidirectionnelles – c'est-à-dire du parlement, ou des parlementaires, vers le public – un certain nombre d'entre elles incluses dans le critère sont plus interactives, et le score total reflète leur utilisation.

9 Inter-Parliamentary Union, *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: A Guide to Good Practice*, Geneva: Inter-Parliamentary Union, 2006.

Le cadre défini par l'UIP décrit le devoir de rendre compte comme la responsabilité des membres vis-à-vis de l'électorat pour leur performance dans l'exercice de leurs fonctions et pour l'intégrité de leur conduite. La définition de l'e-Parlement inclut l'institution elle-même ainsi que ses membres. Certaines des questions relatives à la transparence sont aussi liées à, et se chevauchent avec, le devoir de rendre compte. Ces questions, dont la plupart se trouvent dans la section de l'enquête concernant les sites web, couvrent trois domaines : a) les rôles, responsabilités et l'organisation du parlement, de ses commissions et de ses membres, définissant ainsi ce dont les parlements et ses membres devraient rendre compte ; b) les leaders, les membres et l'électorat qu'ils représentent, identifiant ainsi qui devrait rendre compte ; et c) les actions du parlement et de ses membres pour les années en cours et passées, ce qui définit la base pour évaluer la reddition de comptes.

L'efficacité peut être évaluée au niveau local, national et international dans le cadre défini par l'UIP. A ces trois niveaux, l'efficacité se réfère à l'organisation efficace des activités en accord avec les normes et les valeurs démocratiques. La définition de l'e-Parlement l'élargit pour ajouter l'efficience. Ces deux valeurs d'efficacité et d'efficience sont reflétées dans les critères de notation qui traitent de a) la supervision et la gestion des TIC ; b) des systèmes et des standards pour les documents ; c) des services de bibliothèque et de recherche ; et, d) des infrastructures, des services, des applications et de la formation. Considérés ensemble, ces domaines permettent aux parlements d'être plus efficaces dans leurs opérations, par exemple en produisant et en diffusant des documents plus rapidement, et d'être plus efficaces pour remplir leurs responsabilités, par exemple en rendant possible l'accès à des sources d'information et d'analyse indépendantes lors de la considération des questions de politique générale et des propositions de loi.

Un résumé de ces valeurs et les conclusions de l'enquête qui y sont liées le plus directement sont illustrés dans l'Encadré 8.1. Bien que ces constats ne reflètent pas pleinement tous les aspects de la transparence, de l'accessibilité et de l'efficacité, ils illustrent la contribution que la technologie peut apporter à l'atteinte des standards plus élevés dans ces quatre domaines. Les résultats de l'enquête fournissent donc une indication de l'étendue de l'utilisation par les parlements de la technologie en appui de ces valeurs, mais ne peuvent être interprétés comme un indicateur de leur atteinte en termes absolus pour la simple raison que les TIC ne représentent qu'un moyen parmi d'autres pour le parlement pour réaliser ces objectifs.

En présentant cette analyse, l'intention de ce document est d'attirer l'attention des leaders parlementaires, des membres et du personnel sur la relation entre l'adoption des TIC et la transparence, le devoir de rendre compte, l'accessibilité et l'efficacité, liaison qui pourrait jouer un rôle au moment d'envisager, planifier et gérer les TIC dans le contexte parlementaire. A mesure que davantage de parlements sont capables de fournir les enregistrements des votes au public, d'améliorer leurs sites web en adhérant aux standards pour les personnes handicapées et de connecter leurs bibliothèques aux réseaux locaux, leurs reddition de comptes, transparence, accessibilité, efficience seront ainsi améliorées. Suivies dans le temps, les questions de l'enquête peuvent aussi fournir une indication de la progression de l'adoption des TIC en accord avec ces valeurs.

Encadré 8.1 : Conclusions de l'enquête relatives aux valeurs et aux objectifs

Transparence : être ouvert à la nation par le biais de différents médias, et être transparent dans la conduite de ses activités

Conclusions pertinentes de l'enquête liées à cet objectif :

- Information disponible sur les sites web, incluant:
 - Documents et informations sur les actions
 - Qualité de l'information
 - Explications des informations
- Outils pour rechercher, recevoir et visualiser l'information
- Standards d'accessibilité (pour les personnes handicapées)

Accessibilité : impliquer le public, y compris les associations et les mouvements de la société civile, dans le travail du parlement

Conclusions pertinentes de l'enquête liées à cet objectif :

- Méthodes et canaux de communication
- Outils interactifs

Devoir de rendre compte : responsabilité des membres vis-à-vis de l'électorat pour leur performance et pour l'intégrité de leur conduite

Conclusions pertinentes de l'enquête liées à cet objectif :

- Rôles, responsabilités, et organisation du parlement, de ses commissions, et de ses membres
- Leaders, membres et l'électorat qu'ils représentent
- Actions du parlement et de ses membres au cours des années en cours et passées

Efficience et efficacité : l'organisation des activités est réalisée en accord avec ces valeurs démocratiques, et le parlement travaille, dans le cadre de ses fonctions de législation et de contrôle, au service des besoins de toute la population

Conclusions pertinentes de l'enquête liées à cet objectif :

- Vision, planification et gestion
- Systèmes et normes de documents
- Services de bibliothèque et de recherche
- Infrastructure

RESUME

Pour son analyse 2010, le Centre mondial pour les TIC au Parlement a développé une méthodologie statistique pour évaluer l'état des TIC dans les législatures. La méthodologie assigne une note numérique à chacun des six domaines inclus dans l'enquête 2009 et calcule ainsi un score total qui représente l'état actuel de l'e-Parlement dans le monde entier. Les scores sont donnés aussi comme des pourcentages, avec 100% reflétant le score le plus élevé possible pour chaque domaine ainsi que pour le total.

Parmi ces six domaines, l'infrastructure présente le score le plus élevé (66%). Ce résultat montre clairement que beaucoup de parlements obtiennent un certain succès dans la mise en place d'une infrastructure pour les TIC plus solide et réactive. Construire une infrastructure peut être initialement coûteux, mais cela constitue souvent une première étape fondamentale avant d'entreprendre des applications plus complexes. Le score pour l'infrastructure reflète aussi le fait que davantage de parlements offrent des programmes de formation en TIC pour le personnel et les législatures.

Le domaine « Supervision et gestion des TIC » obtient le deuxième score le plus élevé (51,3%). Ceci est un résultat positif, mais il dépasse à peine les 50%, ce qui suggère qu'il y a une marge de progression considérable. En particulier, ce score indique qu'il n'y a toujours pas assez de parlements dont le leadership supérieur est impliqué dans les enjeux des TIC, et pas assez de parlements qui ont rédigé des positions écrites et des plans stratégiques régulièrement réactualisés.

Les scores pour les trois autres domaines se situent au même niveau : les systèmes et normes de documents (46%) ; les sites web parlementaires (45%) ; et les services de bibliothèque de recherche (42,7%). Ces scores sont tous inférieurs à 50% du score maximal, et indiquent qu'il n'y a pas assez de parlements disposant de capacités clés, telles qu'un système de gestion de documents pour les propositions de loi, la mise en œuvre de XML pour tout type quelconque de documents, et un site web satisfaisant respectant la plupart des recommandations de l'UIP. Le score relativement faible pour les services de bibliothèque et de recherche est une indication d'un manque d'appui à cette ressource pourtant vitale.

La communication entre les citoyens et le parlement obtient le score le plus bas (27,5%). Les parlements, commissions et membres sont confrontés à un certain nombre de défis dans l'utilisation des méthodes nouvelles et avancées de communication appuyées par les TIC, y compris le manque de connaissances au sujet des nouveaux médias les plus utiles. Le fait qu'un pourcentage conséquent de parlements utilisent des technologies interactives pour communiquer avec les jeunes est un résultat prometteur.

Cette méthodologie permet de déterminer quels parlements sont au plus haut niveau et au plus bas niveau d'e-Parlement, et décrit leurs caractéristiques. Il est important de noter qu'il n'existe pas de score correspondant à un niveau particulier ; il s'agit plutôt un continuum le long duquel s'échelonnent les parlements. La spécificité des critères de notation offre une compréhension plus complète des forces et faiblesses aux niveaux global, régional et national.

D'après leurs scores, les parlements au niveau le plus élevé sont les plus susceptibles de présenter une gestion saine, une infrastructure solide et en même temps flexible, des systèmes de gestion de tous les documents parlementaires, des services de bibliothèque et de recherche bien soutenus par les TIC, un site web offrant une grande quantité d'informations complètes en temps opportun avec des canaux multiples pour y accéder, et une diversité de méthodes pour impliquer les citoyens par des moyens de communication traditionnels ainsi que par des médias nouveaux et plus interactifs. Les parlements au niveau d'adoption le plus bas ne disposent pas d'une structure de gestion appropriée (même si un nombre surprenant d'entre eux présentent des résultats meilleurs que ceux attendus dans ce domaine). Une infrastructure adéquate leur fait défaut (certains n'ont pas de réseau électrique fiable), ils n'ont souvent pas de systèmes de gestion des documents, ils ont des bibliothèques inefficaces, et des sites web avec une quantité d'information minimale (quelques uns n'ont pas du tout de sites web). Beaucoup d'entre eux ne disposent pas des capacités requises pour utiliser des méthodes de communication avec les citoyens basées sur les TIC. Les forces et faiblesses des parlements se situant au niveau moyen varient. Alors qu'ils obtiennent quelquefois des bons scores dans un ou deux domaines, ils n'ont en général pas atteint un niveau d'adoption élevé dans la plupart des catégories. Une inégalité dans la mise en œuvre, similaire à ce qui était observé pour la première fois dans le rapport 2008, persiste.

L'analyse des facteurs de notation selon les niveaux de revenu indique que ces derniers ont souvent une relation directe avec le niveau d'adoption des TIC. Pourtant, le schéma diffère selon les domaines des TIC. Par exemple, l'étendue des différences entre les parlements des pays à revenu élevé et ceux des pays à faible revenu en terme de supervision et de gestion des TIC, ainsi qu'en

terme d'infrastructure, applications, services, formation est bien moindre que dans les autres domaines. La différence entre les parlements des pays à revenu élevé et ceux à tous les autres niveaux de revenu est également très forte pour les systèmes de gestion des documents, les bibliothèques et les sites web, ce qui suggère un écart substantiel dans ces trois domaines. Au niveau régional, les parlements en Amérique latine atteignent un score total au dessus du score total moyen pour les parlements et du score moyen des pays à revenu moyen supérieur, signe d'une dynamique encourageante dans le développement de l'e-Parlement dans cette région.

Une manière alternative de considérer les niveaux d'e-Parlement est d'examiner la relation entre l'adoption de la technologie et son impact sur les législateurs. Cette analyse suggère qu'il existe de sérieux obstacles en termes d'infrastructure et de gestion qui empêchent les parlementaires d'utiliser les technologies qui pourraient leur être bénéfiques dans leur travail quotidien, qui limitent leur accès aux informations et documents parlementaires importants ainsi qu'aux analyses et recherches sur les questions de politique générale, et qui contraignent leur aptitude à interagir avec les citoyens. Par exemple, des 27 249 parlementaires représentés par les parlements ayant répondu à l'enquête, 16% ne disposent pas d'un accès personnel à Internet dans leur parlement ; 20% d'entre eux ne disposent pas d'un ordinateur de bureau ou portable ; 28% ne peuvent accéder ni au texte et ni à l'état d'avancement des projets de loi sur le site web de leur parlement ; 31% ne reçoivent aucun programme de formation ou d'orientation aux TIC de leur parlement ; et 47% travaillent dans des parlements qui n'ont pas mis en œuvre les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, empêchant ainsi ces citoyens de suivre les travaux du parlement et de ses membres.

Finalement, il est utile de considérer la relation entre les résultats de l'enquête et le cadre de l'UIP qui décrit la contribution des parlements à la démocratie, et notamment en termes de transparence, accessibilité, devoir de rendre compte et efficacité. Bien que ces conclusions n'en reflètent pas entièrement tous les aspects, elles permettent d'estimer les éléments d'e-Parlement qui contribuent de façon significative à ces valeurs. Par exemple, rendre le texte d'une proposition de loi disponible est clairement lié à la transparence, tout comme la publication des discours et des débats en sessions plénières en temps opportun. De même, l'utilisation d'outils de communication interactifs est liée à l'accessibilité telle que la définit l'UIP, car elle favorise l'implication des citoyens et des organisations de la société civile dans le travail du parlement. Les résultats de l'enquête fournissent donc une indication de ce qui a été accompli par les parlements pour atteindre ces valeurs, et donnent une idée des opportunités qui existent pour parvenir à un niveau plus élevé. Suivies dans le temps, les questions de l'enquête pourront aussi donner une indication de la progression des parlements vers l'atteinte de ces valeurs.

TROISIEME PARTIE

**RENFORCEMENT
DES LÉGISLATURES
PAR LA COOPÉRATION
INTERNATIONALE**

Chapitre 9

Coopération et collaboration

Depuis la parution en 2008 du premier *Rapport mondial sur l'e-Parlement*, le thème des technologies de l'information et de la communication au parlement a de plus en plus retenu l'attention internationale, tant au niveau mondial que régional. Cette question a suscité l'intérêt des présidents, des législateurs, des fonctionnaires parlementaires et des experts des corps législatifs du monde entier.

Au plus haut niveau politique, par exemple, entre la deuxième moitié de 2009 et le premier trimestre de 2010 trois importantes réunions de Présidents d'assemblées législatives ont traité des questions liées à l'e-Parlement. La VIII^e réunion des Présidents des Parlements des pays du G8¹ (Rome, septembre 2009) a abordé le thème de « L'utilisation des nouvelles technologies de communication dans la relation entre les parlements et la société civile », le V^e Forum parlementaire ibéro-américain² (Lisbonne, novembre 2009) a débattu des « Technologies de l'information et de la communication au service des parlements modernes », et la 20^e Conférence des Présidents des parlements du Commonwealth³ (Delhi, Janvier 2010) a réfléchi sur « L'utilisation de la technologie dans le contexte parlementaire ». Lors de la 55^e Conférence parlementaire du Commonwealth (Arusha, octobre 2009), les législateurs ont par ailleurs examiné « le rôle des parlements dans l'élaboration de la Société de l'information » dans la perspective de l'e-Parlement.

Au cours des trois dernières années, la Conférence mondiale sur l'e-Parlement⁴, tenue annuellement, est apparue comme le forum de la communauté des parlements le plus reconnu et respecté pour traiter des questions politiques et techniques qui impliquent l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le cadre législatif. Ces réunions ont constitué l'occasion d'un dialogue parlementaire de plus en plus avancé et extensif sur l'e-Parlement. La participation croissante des délégations parlementaires à cette réunion annuelle témoigne de la volonté des assemblées législatives d'exploiter plus efficacement les TIC pour le renforcement de leurs responsabilités institutionnelles, et de leur intérêt pour le partage avec leurs pairs de bonnes pratiques, expériences et préoccupations. En 2007, la première conférence à Genève a attiré environ 250 participants de 70 délégations ; en 2008, la deuxième conférence a réuni plus de 300 participants de 80 délégations au Parlement européen à Bruxelles ; et la troisième réunion en 2009 a vu plus de 400 participants de plus de 90 délégations parlementaires rassemblés à la Chambre des représentants des Etats-Unis à Washington, D.C. L'expansion des sujets politiques et techniques traités par cette conférence, la présence des leaders parlementaires et des experts, la qualité des débats, et la perception de la réunion comme une véritable plateforme pour le dialogue continu, ont été au cœur de la participation accrue des parlements du monde entier.

Au cours de toutes ces réunions mondiales, les participants ont souligné la valeur de la coopération interparlementaire comme l'un des moyens les moins coûteux et potentiellement plus efficaces pour que les parlements puissent développer des politiques d'e-Parlement et accroître leur utilisation de la technologie. L'accent a également été mis sur la coopération au niveau régional, qui, en

1 <http://g8presidenti.camera.it/inglese/303/schedabase.asp>

2 <http://www.forumlisboa2009.parlamento.pt/>

3 <http://www.cspoc.org/>

4 <http://www.ictparliament.org/>

dépit des barrières linguistiques et de communication, offre des possibilités uniques de partager les ressources, surmonter le manque de connaissances et établir des approches communes.

De plus, ces réunions ont mis en évidence que le contexte actuel relatif à l'évolution de la Société de l'information est très prometteur pour le renforcement des parlements à travers les TIC : les technologies existent, les connaissances relatives à leur usage sont en constante augmentation, et il existe une possibilité croissante de surmonter les barrières géographiques et d'apprendre les uns des autres.

En outre, ces réunions ont mis en évidence les opportunités que le contexte actuel des développements de la Société de l'information offre pour le renforcement des parlements grâce aux TIC : les technologies sont disponibles, la maîtrise de leur utilisation augmente sans cesse, et il existe une possibilité croissante de surmonter les obstacles géographiques et d'apprendre les uns des autres.

En cette période cruciale un consensus s'est dégagé sur la nécessité pour la communauté internationale – y compris la communauté des corps législatifs technologiquement avancés – de soutenir résolument les parlements des pays en voie de développement à travers le renforcement des capacités et en les aidant à faire des progrès concrets dans l'e-Parlement. Tout en reconnaissant les obstacles posés par la fracture numérique, il est aussi devenu évident que les parlements dans les démocraties émergentes et les pays en voie de développement devraient accepter la responsabilité d'effectuer des investissements fondamentaux et durables dans les TIC, même s'ils semblent coûteux. Les technologies de communication appropriées et abordables, basées sur les innovations les plus récentes, peuvent être mises à profit pour soutenir une législature plus informée, compétente, transparente et responsable. Il est important que ces législatures engagent leurs propres ressources humaines et financières dans les améliorations liées aux TIC, en plus de celles des organisations qui leur viennent en aide, comme un moyen important pour renforcer leurs responsabilités de législation, de contrôle, et de représentation.

LES PROGRÈS RÉCENTS DANS LA COOPÉRATION INTERPARLEMENTAIRE

Le Rapport 2008 a décrit plusieurs mécanismes existants visant à promouvoir la coopération globale et régionale⁵, tels que ASGP, CERDP, NCSL, APKN, Red FTiP, et IFLA⁶. Ce rapport focalise son attention sur les progrès réalisés au cours des deux dernières années par certains de ces réseaux et par des efforts récemment mis en place pour améliorer les technologies dans les milieux parlementaires.

Section IFLA des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires

La Section des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires de la Fédération internationale des associations et des institutions bibliothécaires (IFLA) est un réseau mondial de 111 membres provenant de 50 pays qui facilite les échanges de connaissances et de compétences entre les bibliothèques parlementaires à travers des conférences annuelles et des ateliers. La Section, qui est le plus grand réseau de professionnels s'occupant de services bibliothécaires et d'information en milieu parlementaire, n'a pas de secrétariat permanent. Elle est entièrement gérée par le travail bénévole des membres et tient sa conférence annuelle en conjonction avec la réunion annuelle de l'IFLA.

5 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 p. 141-150, [<http://www.ictparliament.org>].

6 Association des Secrétaires généraux de Parlements (ASGP), Centre européen de recherche et de documentation parlementaires (CERDP), Conférence nationale des législatures des États (NCSL), Réseau africain d'Information parlementaire (APKN), Red de los Funcionarios Tecnologos en los Parlamentos (Red FtIP), Fédération internationale des associations et des institutions bibliothécaires (IFLA).

Les législateurs s'appuient sur une grande quantité d'informations quand ils préparent et votent une législation, examinent des problématiques, développent des solutions de politique générale, influencent la prise de décisions par les gouvernements et évaluent le succès des programmes gouvernementaux. Les bibliothèques parlementaires contribuent à l'efficacité des parlements en fournissant aux membres une information de référence, indépendante, neutre et pertinente, surtout dans les pays en voie de développement où souvent les gouvernements demeurent les principaux détenteurs de l'information. Les services de bibliothèque et de recherche ont beaucoup évolué au cours des dernières décennies en raison de l'arrivée de nouvelles technologies, et c'est pour cela que les réunions les plus récentes de la Section se sont de plus en plus penchées sur le rôle que les TIC peuvent jouer dans le renforcement des services d'information parlementaire (Le Cap, 2007⁷; Ottawa, 2008⁸; Rome, 2009⁹). Il faut aussi noter qu'en 2008 la Section a organisé une réunion conjointe avec l'UIP et l'ASGP sur « Contribuer à la démocratie : renforcer les capacités pour répondre aux besoins des parlementaires en matière d'information et de savoir »¹⁰; qui a aussi partiellement tenu compte des innovations concernant les services pour les membres des parlements.

En particulier, la dernière réunion de la Section qui s'est tenue à Rome en août 2009 sur « Information numérique pour la démocratie : gestion, accès et préservation » a exploré les sujets principaux et transversaux à la croisée des défis des bibliothèques traditionnelles et des environnements informatiques, tels que les sites web (internet et intranet) et les services numériques de référence ou d'information, les processus de numérisation et de conservation, les outils de réseau social et de travail collaboratif, une plus grande efficacité des services des bibliothèques grâce aux TIC, ainsi que le déploiement de logiciels libres. La réunion a attiré plus de 200 bibliothécaires, chercheurs et responsables des TIC représentant 64 pays et 86 assemblées législatives. Au cours de trois jours de discussions intensives, la réunion a mis en exergue la nécessité de soutenir le rôle des bibliothécaires dans l'exploration de l'innovation en construisant des relations de coopération avec les experts parlementaires en TIC, d'utiliser les mêmes normes dans les bibliothèques et de coopérer et de se connecter à différents niveaux avec des bibliothèques parlementaires et non-parlementaires.

Conjointement à cette réunion, la Section IFLA, le Pôle bibliothécaire parlementaire italien et le Centre mondial pour les TIC au Parlement ont organisé l'atelier « Les technologies comme support aux services de bibliothèque et de recherche parlementaires » en tant que module de formation à l'intention de 45 bibliothécaires et experts en TIC de plus de 20 pays en voie de développement. La formation a représenté un exemple réussi d'effort de collaboration entre les partenaires.

La Section a récemment publié une édition révisée des *Principes directeurs pour les bibliothèques législatives*¹¹ qui prennent en compte les changements dans la fourniture de services d'information en raison de l'évolution d'Internet et des outils de gestion des TIC. Elle prépare également sa prochaine réunion annuelle qui se tiendra en Suède en 2010 sur le thème « Libre accès à la connaissance – promotion d'un progrès durable ».

Ce sont autant de signes prometteurs pour l'adoption de la technologie par les bibliothèques parlementaires, particulièrement au vu des résultats exposés au Chapitre 6. Le travail entrepris par la Section a rendu ses membres de plus en plus conscients des défis et opportunités dus à l'innovation ainsi que de la manière professionnelle de mettre en œuvre les outils technologiques,

7 <http://ifla.parliament.gov.za/Intro.aspx>

8 <http://www.preifla2008.ca/>

9 <http://www.preifla2009.parlamento.it/>

10 <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>

11 Cuninghame, Keith, *Guidelines for Legislative Libraries* [2nd completely updated and enl. edition], Berlin: De Gruyter Saur, 2009.

y compris les nouveaux médias, dans le contexte des bibliothèques. Cependant, beaucoup reste à faire par le biais de financements extérieurs pour mobiliser les compétences des membres de la Section afin de soutenir les bibliothèques parlementaires des pays en voie de développement ayant besoin d'assistance et de développement des compétences.

Le Réseau africain d'information parlementaire

La mise en place du Réseau africain d'information parlementaire (APKN) a été débattue pour la première fois lors d'une réunion organisée par l'Assemblée nationale du Nigéria à Abuja en novembre 2007. En juin 2008, l'APKN a été officiellement créé lors de la conférence organisée à l'Assemblée du Peuple d'Égypte au Caire, où des représentants de 36 assemblées parlementaires africaines ont mis au point sa Charte. En 2009, la Charte a été officiellement approuvée par 14 assemblées parlementaires¹².

La mission de l'APKN est de soutenir les travaux des Assemblées africaines en établissant des mécanismes et des procédures d'échange d'information et d'expérience dans des domaines d'intérêt commun. Il entend également améliorer la coopération pour le développement institutionnel, le renforcement des capacités et la formation du personnel, et collaborer pour le développement technologique en vue d'assurer les fonctions parlementaires. Les principaux domaines de coopération comprennent les processus législatifs, les services d'information et de recherche, les technologies de l'information et de la communication, l'information du public et les relations avec les médias.

L'APKN, dont le secrétariat intérimaire est hébergé par l'Assemblée du Peuple d'Égypte, met actuellement en place son Comité exécutif, qui est chargé de la formulation des politiques, et le Conseil des Coordonnateurs, qui est chargé de lancer, organiser et soutenir les activités liées au savoir.

Bien que la mise en place de ces mécanismes de gouvernance soit toujours en cours, un certain nombre d'activités importantes ont déjà été réalisées. Dans le cadre de l'APKN, un ensemble de principes directeurs de rédaction législative¹³ ont été élaborés en cinq langues (arabe, anglais, français, portugais et espagnol) et le système « Africa News Monitor¹⁴ » a été déployé pour faciliter la recherche d'informations utiles en ligne provenant du monde entier.

En mars 2009, les législateurs africains se sont réunis à Kigali lors de la conférence sur « Le développement d'une Société de l'information équitable en Afrique : Le rôle des parlements », organisée par le Parlement du Rwanda et en collaboration avec le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (UNDESA) et la Commission économique pour l'Afrique des Nations Unies (CEA) sous l'égide du Parlement panafricain. Par la suite, le groupe thématique TIC de l'APKN s'est réuni au Cap pour discuter des questions de gouvernance de l'Internet en Afrique et du rôle que peuvent jouer les parlements pour assurer le développement d'une Société de l'information équitable. Les participants ont convenu d'un plan d'action¹⁵ à mettre en œuvre avant la prochaine conférence de l'APKN prévue pour octobre 2010. Il faut noter que, en octobre 2009 à Johannesburg, le mandat de l'APKN a reçu un soutien important de la part de la Conférence des Présidents d'assemblées du Parlement panafricain, suite auquel il est attendu une adhésion plus large au cours de 2010.

En décembre 2009 à Rome, le Pôle bibliothécaire parlementaire italien, appuyé par le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (UNDESA), par l'intermédiaire du Centre mondial pour les TIC au Parlement et le Plan d'action i-Parlement pour l'Afrique, avec la coopéra-

12 Assemblée nationale du Cameroun, Assemblée nationale du Congo, Assemblée du Peuple d'Égypte, Parlement du Ghana, Assemblée nationale du Kenya, Assemblée nationale du Nigéria, Assemblée nationale des Seychelles, Assemblée nationale de l'Afrique du Sud, Chambre de l'Assemblée du Swaziland, Assemblée nationale du Togo, Parlement de l'Ouganda, Assemblée nationale de la Gambie, Assemblée législative de l'Afrique de l'Est (EALA) et Forum parlementaire de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADCPF).

13 <http://drafting.apkn.org>

14 <http://anm.apkn.org>

15 <http://www.parliaments.info/documents/apkn-action-plan-ict>

tion de la Section IFLA des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires, a organisé un atelier de trois jours sur le « Renforcement de la coopération entre les bibliothèques parlementaires dans le cadre du Réseau africain d'information parlementaire (APKN) » qui a conduit à la création du Groupe de travail sur l'information et la recherche au sein de l'APKN. Le Groupe de travail permettra aux bibliothèques parlementaires des assemblées africaines d'unir leurs efforts et leurs ressources en utilisant les outils TIC afin d'améliorer la qualité de leurs services. Les directeurs et cadres supérieurs des bibliothèques de 23 assemblées parlementaires se sont engagés à entreprendre les activités principales suivantes en 2010 : a) la construction d'un répertoire des bibliothèques parlementaires en Afrique ; b) la préparation de quatre dossiers communs sur des thèmes d'intérêt continental ; c) la création d'un index multilingue pour la recherche de documents ; et d) la construction d'un référentiel africain des lois concernant les questions liées à la Société de l'information.

Malgré les nombreux défis à venir, les progrès de l'APKN sont évidents et louables. Le réseau représente une opportunité importante pour les assemblées africaines de réaliser des avancées dans divers domaines d'activités parlementaires à travers le partage des ressources et connaissances disponibles, en renforçant la coopération interparlementaire régionale à plusieurs niveaux, et en trouvant un terrain d'entente pour les développements institutionnels.

Forum des Secrétaires généraux des parlements d'Asie-Pacifique

En Juillet 2009, l'Assemblée nationale de la République de Corée a organisé et accueilli le premier Forum des Secrétaires généraux des Parlements d'Asie-Pacifique (SGFAPP). Le Forum a été organisé pour répondre à la nécessité d'un échange d'informations plus systématique et cohérent entre les parlements de la région. Cet événement de cinq jours axé sur l'e-Parlement a réuni 83 délégués de 42 parlements de 32 pays. Les participants ont confirmé la nécessité d'établir un réseau interparlementaire régional solide basé sur l'e-Parlement et ont adopté le Communiqué de Séoul. Ils se sont engagés à partager les expériences d'e-Parlement et à développer les échanges techniques et interpersonnels entre les administrations parlementaires. Ils ont également convenu que le Forum devrait se tenir régulièrement. L'Assemblée nationale de la République de Corée s'est engagée à soutenir le Forum dans le futur, y compris à travers la construction d'un site web dédié.

Réseau interparlementaire en Amérique latine et aux Caraïbes

Au cours d'un atelier qui s'est tenu en novembre 2009, les représentants des parlements d'Amérique latine et des Caraïbes ont convenu de mettre en œuvre un processus de dialogue régional visant à établir un mécanisme formel de coopération interparlementaire dans la région. La réunion, intitulée « L'impact des nouvelles technologies dans la transformation des parlements en Amérique latine et aux Caraïbes », a été organisée par la Banque interaméricaine de développement (BID) en collaboration avec le Centre mondial pour les TIC au Parlement. L'événement a été suivi par plus de 75 participants, dont des parlementaires, des secrétaires généraux et des directeurs des TIC, représentant 21 pays de la région. L'atelier a pris en compte les résultats d'une réunion tenue en 2007 qui a réuni du personnel des TIC des assemblées d'Amérique latine pour discuter des modèles de coopération possibles visant à soutenir les TIC dans les parlements.

Les participants ont adopté un communiqué final soulignant l'importance des TIC pour renforcer les fonctions de législation, de représentation et de contrôle des parlements, et ont fait appel à la BID pour faciliter la création d'un réseau interparlementaire sur l'utilisation des TIC dans les parlements.

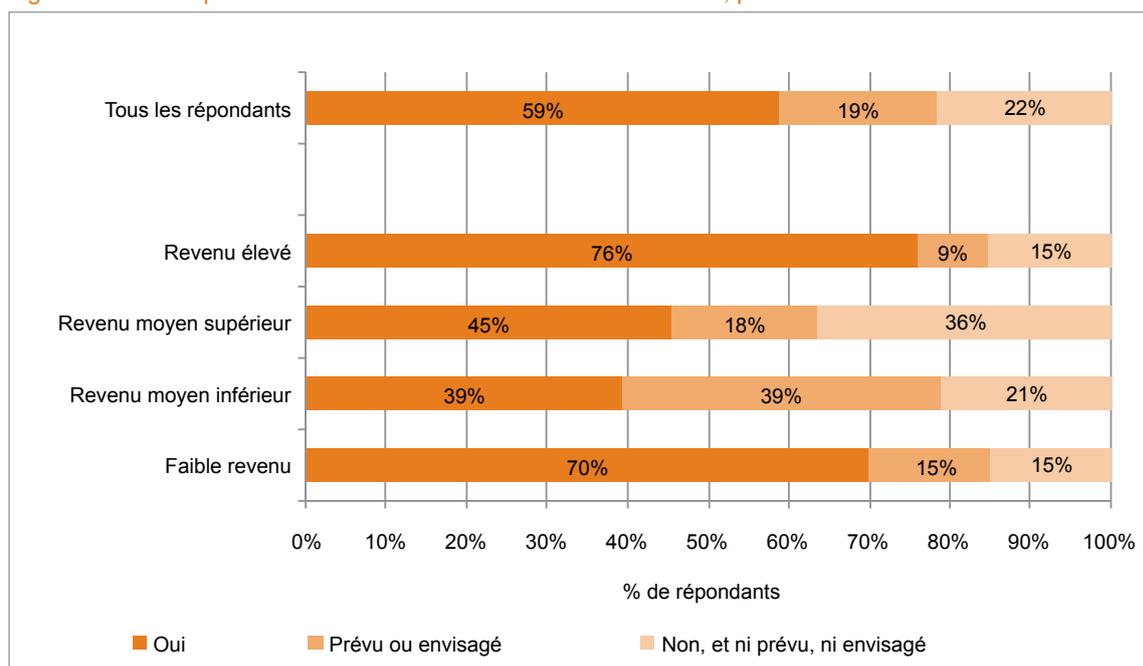
Les prochaines étapes vers la création du réseau seront soutenues par la BID à travers son projet « Parlements Connectés : Impact des nouvelles technologies dans la transformation du Pouvoir législatif ».

MESURE DE LA PARTICIPATION AUX RÉSEAUX PARLEMENTAIRES

Les progrès réalisés par les réseaux régionaux récemment créés, de pair avec les activités de ceux qui existent déjà aux niveaux mondial, régional et sous-régional, se reflètent dans les résultats de l'enquête de l'année 2009. La Figure 9.1 montre le niveau de participation des parlements dans les mécanismes officiels de coopération portant sur les enjeux des TIC. 59% des parlements ont déclaré être membres d'au moins un réseau parlementaire, tandis que 19% envisagent d'en rejoindre un. Cependant, 22% des chambres ont déclaré qu'elles n'envisagent pas de devenir membres de mécanismes officiels de coopération liés aux questions concernant les TIC. Ceci pourrait être dû à l'absence d'opportunités de le faire, soit parce que certains réseaux ne sont pas encore complètement établis soit parce qu'il n'y a aucun projet de création prévu dans leur région en particulier. Comme noté précédemment, les échanges entre parlements peuvent être un moyen peu coûteux d'aborder des défis communs. Par conséquent, il est inquiétant qu'au moins 40% des parlements n'ont pas d'échanges avec leurs pairs, alors que le partage des avantages des TIC peut être particulièrement utile.

L'analyse de la participation par niveau de revenu montre des tendances intéressantes. Les corps législatifs des pays à revenu élevé et à faible revenu ont les pourcentages de participation les plus élevés (respectivement 76% et 70%), alors que la participation de ceux des pays à revenu moyen inférieur et à revenu moyen supérieur est d'environ 40%. Toutefois, les chambres des pays à revenu moyen inférieur affichent des intentions plus fortes que celles des pays à revenu moyen supérieur d'adhérer à un réseau officiel dans un proche avenir. Ces résultats reflètent peut-être les efforts qui sont déployés en Asie, en Amérique latine et dans les Caraïbes afin de consolider de nouveaux instruments de coopération interparlementaire. En réponse à la question d'identifier les réseaux auxquels ils participent, les parlements ont le plus souvent mentionné le Centre européen de recherche et de documentation parlementaire (CERDP) et le Réseau africain d'information parlementaire (APKN). Bien que n'étant pas formellement un réseau, le Centre mondial pour les TIC au Parlement a reçu le troisième plus grand nombre de mentions.

Figure 9.1 : Participation à des réseaux officiels concernant les TIC, par niveau de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 18 ; 134 répondants)

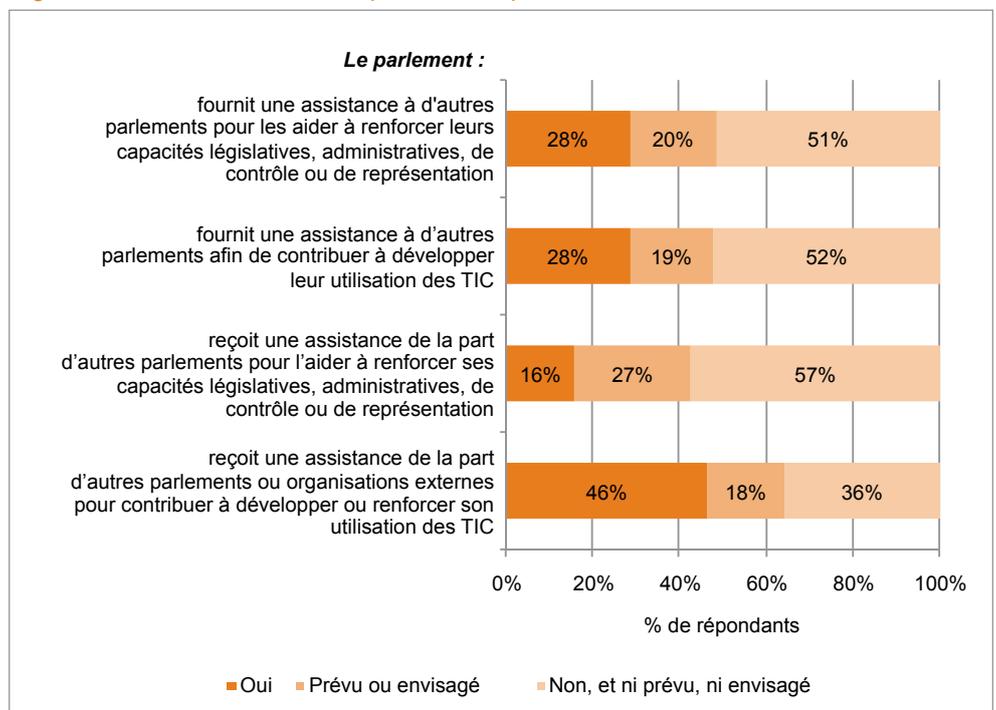
D'autres réseaux moins souvent mentionnés par les assemblées législatives comprennent IPEX (Echange d'informations interparlementaires de l'Union européenne), GLIN (Global Legislative Information Network), le forum des experts en TIC du Forum parlementaire de SADC, l'Association des Secrétaires généraux des parlements de langue portugaise, et la Conférence TIC des parlements des Pays Nordiques.

LA NATURE DE LA COOPÉRATION ET LA COLLABORATION INTERPARLEMENTAIRES

Pour comprendre la nature actuelle de la coopération interparlementaire et du développement institutionnel dans le domaine des TIC, l'enquête 2009 a demandé à tous les parlements s'ils fournissent une assistance à d'autres assemblées pour les aider à renforcer leurs capacités de législation, de contrôle, de représentation et d'administration. Une question plus précise concernant l'e-Parlement a également été posée, demandant aux assemblées d'indiquer s'ils *apportent* une assistance, ou s'ils sont *disposés à en fournir*, à d'autres chambres dans le domaine des TIC. Deux questions semblables ont concerné *l'assistance reçue* par les parlements pour renforcer leurs capacités de législation, de contrôle, de représentation et d'administration ainsi que pour améliorer l'utilisation des TIC. Il faut noter que, dans ce dernier cas, l'enquête a examiné si l'assistance a été reçue non seulement d'autres parlements mais aussi d'organismes externes.

Comme illustré par la Figure 9.2, un peu plus d'un quart (28%) des parlements fournissent une assistance à d'autres corps législatifs dans les domaines plus élargis du développement parlementaire et pour développer leur usage des TIC. Toutefois, seulement 16% des corps législatifs en reçoivent pour le renforcement des capacités de législation, de contrôle, de représentation et d'administration, ce qui fait penser à une concentration de la coopération interparlementaire sur un nombre restreint de parlements. D'autre part, 46% ont déclaré être bénéficiaires d'une assistance (ou qu'ils souhaiteraient en recevoir) de la part d'autres parlements et organisations externes dans le domaine des

Figure 9.2 : Les domaines de coopération interparlementaire



(Source : Enquête 2009, Section 1, Questions 20, 26, 23, 28 ; 134 répondants)

TIC . Ce constat souligne le rôle important que pourraient jouer d'autres acteurs, outre les parlements, pour aider les corps législatifs à renforcer leurs capacités dans les TIC et ainsi met en

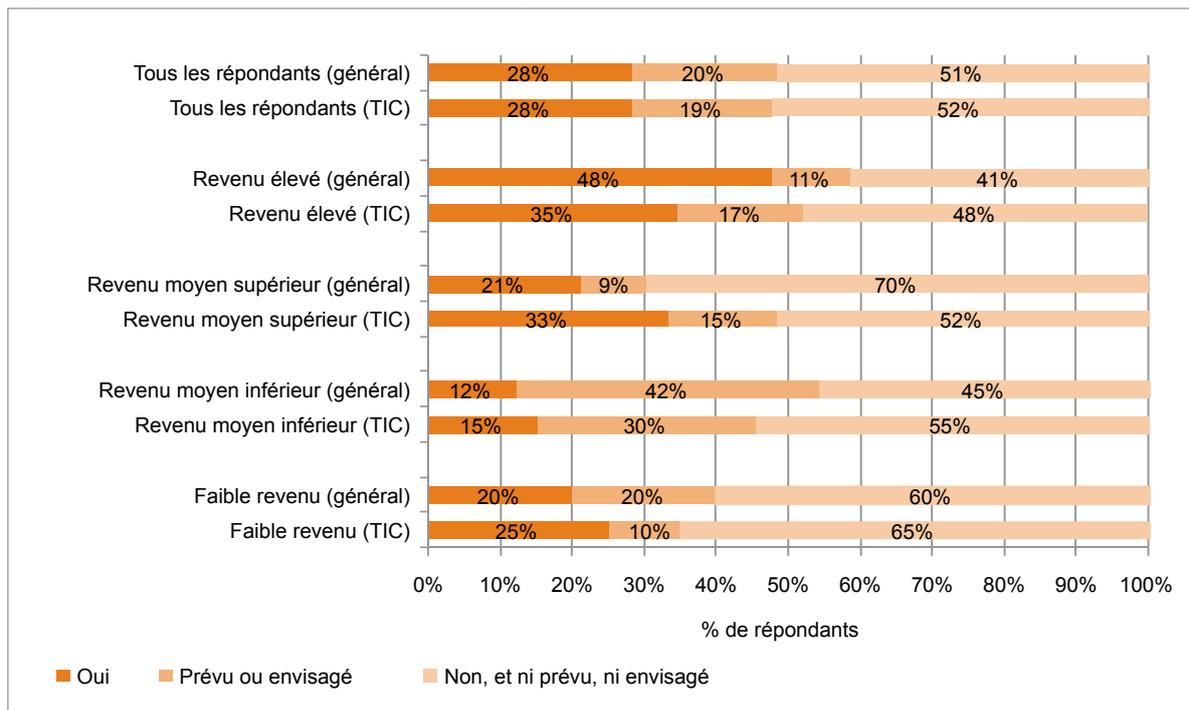
évidence l'importance de coordonner les actions entre ces acteurs et les parlements qui fournissent une assistance.

Une conclusion positive illustrée dans la Figure 9.2 est que le pourcentage de parlements qui prévoient ou envisagent de recevoir une assistance pour améliorer leurs capacités de législation, de contrôle, de représentation et d'administration (27%) ou dans le domaine des TIC (18%) va de pair avec le pourcentage de parlements qui prévoient ou envisagent d'en fournir (respectivement 20% et 19%). Plus de la moitié des parlements ne fournissent pas ou ne prévoient pas de fournir une assistance dans l'un ou l'autre de ces secteurs (51% et 52%). Mais alors que 57% des parlements actuellement ne reçoivent pas, et ne prévoient pas de recevoir, une assistance d'autres parlements pour le développement parlementaire général, le nombre diminue à 36% en ce qui concerne les TIC, ce qui suggère que les parlements souhaiteraient recevoir plus d'assistance pour améliorer l'état de leurs technologies.

Comme prévu, le plus grand pourcentage des parlements contribuant au développement des capacités proviennent pays à revenu élevé et moyen supérieur. Néanmoins, il est surprenant de constater aussi des pourcentages significatifs de parlement des pays à faible revenu et à revenu moyen inférieur qui fournissent, ou envisageant de fournir, une assistance (cf. Figure 9.3). Ceci est un résultat intéressant car il indique une coopération interparlementaire Sud-Sud déjà en cours et potentiellement croissante, et même des échanges du Sud vers le Nord, une découverte qui mérite d'être approfondie dans les analyses futures.

En ce qui concerne les TIC, les parlements des pays à revenu moyen inférieur et moyen supérieur montrent un schéma assez semblable lorsque l'on combine ceux qui fournissent une assistance à ceux qui la prévoient ou l'envisagent (respectivement 48% et 45%). Toutefois, dans le groupe des pays à revenu moyen supérieur les assemblées qui fournissent actuellement un soutien représentent le double du pourcentage de celles des pays à revenu moyen inférieur.

Figure 9.3 : Les domaines d'assistance fournie par niveau de revenu



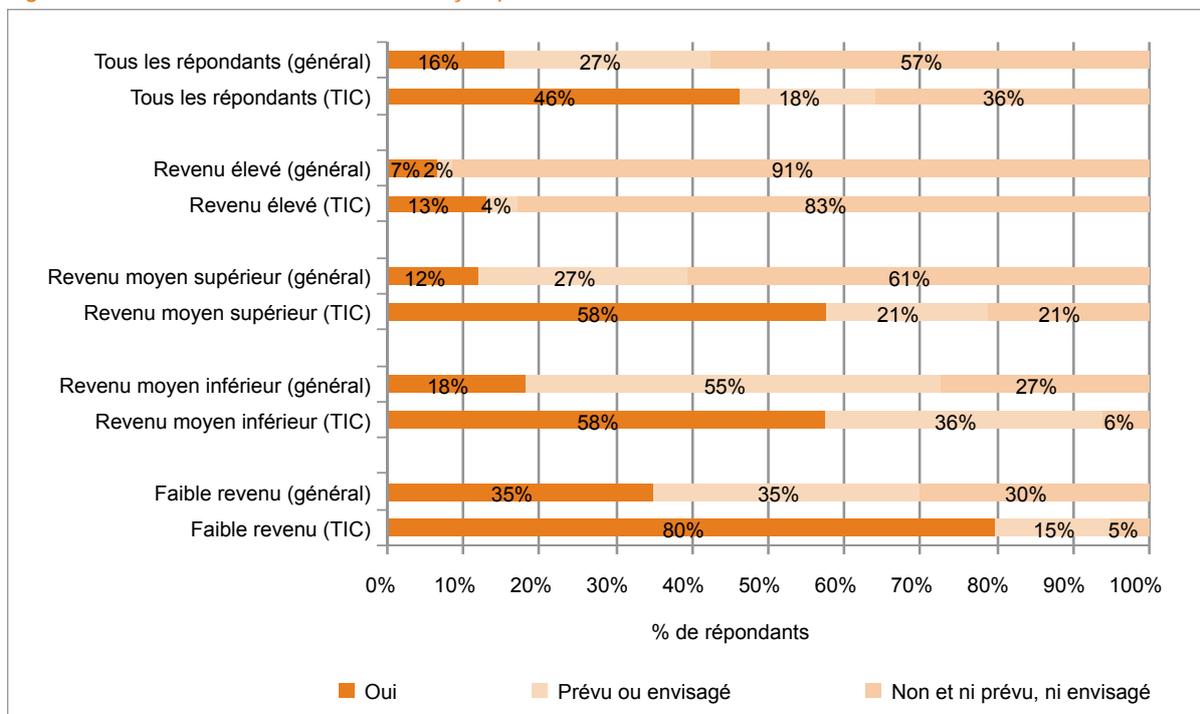
(Source : Enquête 2009, Section 1, Questions 20 et 23)

Dans l'ensemble, les résultats présentés dans la Figure 9.3 montrent une volonté de fournir une assistance dans le domaine des TIC dans tous les groupes de revenu, particulièrement de la part des pays à faible revenu. Les résultats soulignent également le fait que seulement 35% des parlements des pays à revenu élevé fournissent actuellement une assistance aux autres parlements, et 17% envisagent de suivre leur exemple. Malheureusement, cela signifie que les compétences en matière de TIC de 48% des assemblées des pays à revenu élevé ne sont pas encore rendus disponibles aux autres parlements.

Les parlements des pays à revenu élevé sont naturellement les moins intéressés à recevoir une assistance dans ces deux domaines, bien que 17% d'entre eux reçoivent ou envisagent d'en recevoir en matière de TIC (cf. Figure 9.4). Étonnamment, le pourcentage des parlements des pays à revenu moyen inférieur et moyen supérieur qui bénéficient actuellement d'une assistance en matière de TIC, de la part soit d'autres parlements, soit d'organisations externes, est semblable (58%), et un pourcentage relativement important d'assemblées des deux groupes de revenu voudraient en recevoir (respectivement 21% et 36%). Le nombre d'assemblées bénéficiant d'une assistance est plus important parmi les pays à faible revenu (80%), ce qui indique clairement que les efforts conjugués des bailleurs de fonds et de la communauté des parlements sont destinés à ceux qui en ont le plus besoin.

De nombreux parlements des pays à revenu moyen supérieur, moyen inférieur et faible (respectivement 27%, 55% et 35%) recherchent également une assistance de la part des autres assemblées parlementaires pour renforcer leurs capacités de législation, de contrôle, de représentation ou d'administration.

Figure 9.4 : Les domaines d'assistance reçue par niveau de revenu

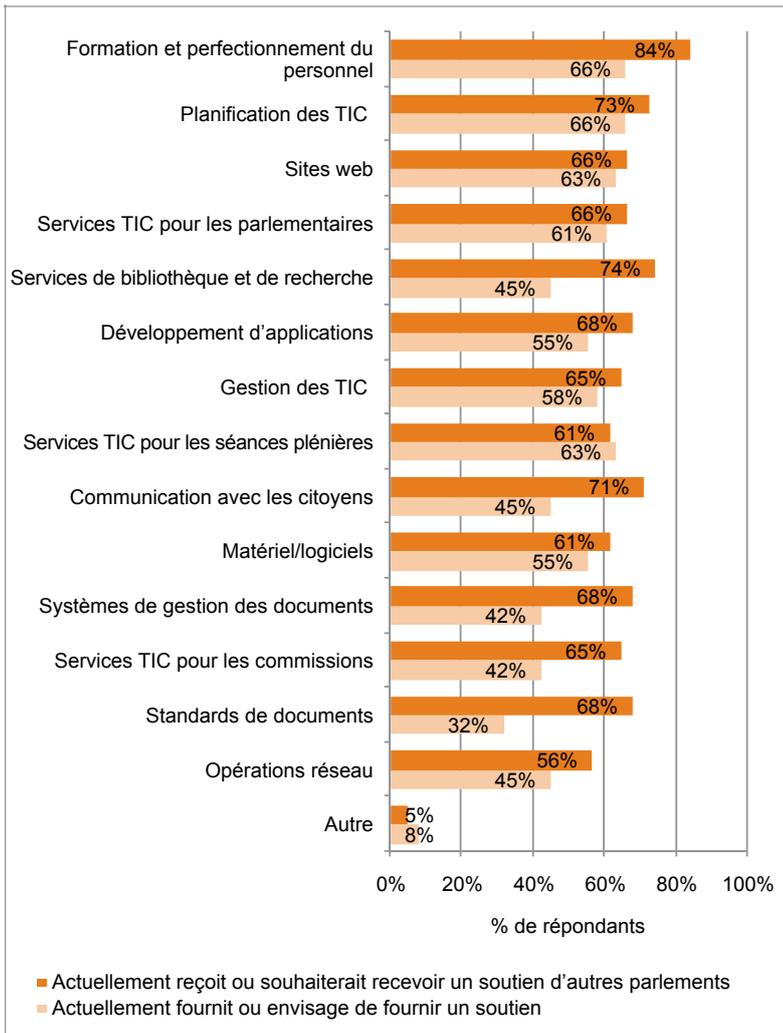


(Source : Enquête 2009, Section 1, Questions 26 et 28)

LES DOMAINES SPÉCIFIQUES D'ASSISTANCE EN TIC

Bien que l'enquête ne permette pas de déterminer la fréquence ou le degré de l'assistance fournie, deux questions ont été posées à ceux qui actuellement fournissent ou reçoivent de l'assistance en TIC à propos des domaines spécifiques dans lesquels l'assistance a été offerte ou requise. Malgré le nombre limité de répondants (respectivement 28% et 46%), ces questions fournissent des

Figure 9.5 : Les domaines spécifiques d'assistance en TIC dans les parlements



(Source : Enquête 2009, Section 1, Questions 24 et 29)

orientations utiles, notamment en ce qui concerne les domaines des TIC où les parlements souhaitent recevoir de l'assistance.

La Figure 9.5 montre une vue combinée des domaines dans lesquels l'assistance est fournie ou reçue. Les cinq principaux domaines dans lesquels la plupart des parlements fournissent ou souhaitent fournir un soutien sont : perfectionnement et formation du personnel (66%), planification des TIC (66%), sites web (63%), services TIC pour les sessions plénières (63 %) et services TIC pour les membres (61%). Ce sont tous des domaines spécifiques abordés dans les chapitres précédents du présent rapport et considérés essentiels pour apporter des améliorations à l'e-Parlement. A juste titre, les deux domaines où le moins de parlements fournissent ou sont disposés à fournir de l'assistance sont les « systèmes de gestion des documents » et les « standards de documents », qui étaient déjà mis en évidence dans les chapitres précédents comme étant des points faibles dans beaucoup de parlements.

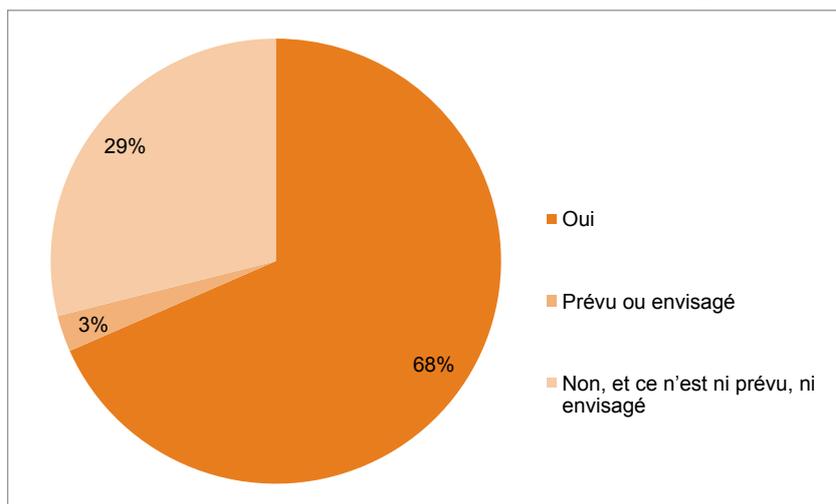
Les quatre principaux domaines – chacun d'eux au dessus de 70% – qui présentent les pourcentages les plus élevés de parlements qui reçoivent ou qui souhaiteraient recevoir un soutien sont : développement et formation du personnel (84%), services de bibliothèque et de recherche (73%), planification des TIC (73%), et communication avec les citoyens (71%). Alors que deux d'entre eux correspondent à ce que la plupart des assemblées fournissent et sont disposés à fournir (développement et formation du personnel, planification des TIC), les deux autres montrent un écart important entre ce qui est souhaité et ce qui est fourni (services de bibliothèque et de recherche, communication avec les citoyens). Il est intéressant de noter que l'assistance dans tous les domaines des TIC énumérés dans la Figure 9.5 est requise pour plus de 50% des parlements

demandeurs. La Figure 9.5 identifie également les différences dans les domaines spécifiques des TIC entre ce que les parlements fournissent ou sont disposés à fournir et ce que les parlements reçoivent ou souhaiteraient recevoir. Les plus grands défis en terme d'assistance en TIC, reflétant un écart supérieur à 25%, sont dans les domaines suivants : standards de document (34%), services de bibliothèque et de recherche (29%), systèmes de gestion de documents (26%) et communication avec les citoyens (26%).

Inversement, les domaines présentant actuellement les meilleures opportunités pour la coopération en TIC sont celles où l'écart entre l'offre et la demande d'assistance est inférieure à 10% : services TIC pour les plénières, sites web, services TIC pour les membres, matériel et logiciels, planification des TIC, et gestion des TIC.

Finalement, il est intéressant de noter que parmi les 38% de parlements qui fournissent actuellement une assistance à d'autres parlements, 68% ont une commission ou un bureau qui en est responsable (cf. Figure 9.6).

Figure 9.6 : Parlements disposant d'un bureau ou un comité chargé de l'assistance



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 22)

LE DÉFI POUR LA COMMUNAUTÉ INTERNATIONALE

Les parlements continuent à rechercher des mécanismes plus efficaces de coopération et de collaboration pour renforcer leurs capacités dans l'utilisation des technologies d'information et de la communication dans l'environnement législatif. Les échanges interparlementaires de pratiques et d'expériences à de nombreux niveaux contribuent de plus en plus à l'acquisition des connaissances, au partage des solutions, à l'amélioration des compétences des ressources humaines, et à l'établissement des normes et des critères d'évaluation. Toutefois, la riche expertise incarnée au sein des réseaux interparlementaires n'est pas toujours disponible en dehors du réseau, ni traduite en collaboration et programmes d'assistance concrets entre parlements individuels.

Ce type de soutien est le plus souvent réalisé à travers des relations de parlement à parlement, ou par des modalités triangulaires, souvent dans le contexte d'accords et de partenariats qui existent entre les chambres et parlements concernant un ensemble de sujets divers. L'assistance parlementaire est fournie sous la forme de services consultatifs, de séminaires et d'ateliers, de voyages d'étude, de formation, et moins fréquemment par la fourniture de l'infrastructure, des

applications et des systèmes, comme dans le cas de l'initiative e-PAI décrite dans l'encadré 9.1. Ces éléments sont généralement obtenus par des allocations propres au parlement ou provenant d'organismes externes et des donateurs. Et comme l'indiquent les résultats de l'enquête, il existe un soutien important apporté par ces acteurs pour renforcer l'utilisation des TIC dans les parlements.

Aujourd'hui, exploiter les forces de tous les acteurs en un effort pour une assistance efficace et coordonnée est le principal défi pour la communauté internationale. Des résultats durables à long terme ne peuvent être atteints que par l'inventaire et le partage des informations et par l'exploitation conjointe des connaissances des associations et des réseaux parlementaires, des compétences existants au sein des parlements disposés à fournir un soutien et dans ceux qui ne s'y sont pas encore engagés, de l'implication des leaders et des administrations des corps législatifs bénéficiaires, ainsi que des capacités techniques et de financement des organismes de développement multilatéraux et bilatéraux.

Encadré 9.1

Initiative d'Assistance à l'e-Parlement (e-PAI)

Le Projet e-PAI a été lancé en novembre dernier pour aider les pays ayant besoin d'infrastructures informatiques à poser les bases de l'e-Parlement. De prestigieuses entreprises coréennes spécialisées en électronique telles que Samsung et LG fournissent une assistance technique au projet.

En commençant par le Cambodge, l'Assemblée nationale de la République de Corée a donné un total de 400 ordinateurs au Népal et au Laos en Asie, au Rwanda, à la Tanzanie et à l'Éthiopie en Afrique et à l'Ouzbékistan, au Kirghizistan et au Tadjikistan en Asie Centrale.

Pour marquer le 1er anniversaire de ce projet le mois prochain, l'Assemblée nationale de la République de Corée prévoit d'améliorer l'e-PAI tant en qualité qu'en quantité.

Une enquête a révélé que 25 pays ont exprimé leur intérêt pour le projet e-PAI, le nombre d'ordinateurs demandés atteignant 1200. Nous avons l'intention de livrer 150 ordinateurs d'ici la fin du mois à la Mongolie, aux Philippines et au Cambodge et 150 ordinateurs supplémentaires au Niger, à la République Démocratique du Congo et au Burundi avant la fin de cette année.

D'ici 2010, un total de 550 PC seront donc fournis pour répondre aux besoins.

L'expansion de la coopération technologique est envisagée pour inclure également le don de logiciels de gestion des projets de loi (système e-Bills) et du Système d'information parlementaires ainsi que la facilitation du partage des connaissances dans l'administration parlementaire dans son ensemble.

Le système e-Bills permet de suivre toutes les lois dans le processus législatif de leur introduction à l'examen en séance plénière en passant par les délibérations en commission. Le Système d'information parlementaire fournit toutes les informations législatives relatives aux projets de loi en cours d'examen et les lois adoptées ou modifiées.

Sans l'aide généreuse de nombreux pays du monde entier, l'économie et la démocratie en Corée ne seraient pas où elles en sont aujourd'hui. Pour rembourser cette dette, l'Assemblée nationale de la République de Corée souhaite déterminer ce qu'elle peut faire pour apporter une contribution à l'avancement mondial de l'e-démocratie. J'espère que les graines que nous plantons avec les ordinateurs éclore en fleurs d'e-démocratie mondiale.

Park Kye-Dong, Secrétaire général de l'Assemblée nationale de la République de Corée. Communication à la conférence de l'Association des Secrétaires généraux des Parlements (ASGP), octobre 2009, Genève

RESUME

Le thème des technologies de l'information et de la communication au parlement a retenu l'attention croissante de la communauté internationale, y compris parmi les présidents, les législateurs, les fonctionnaires et les experts parlementaires. Au cours des trois dernières années, la Conférence mondiale sur l'e-Parlement¹⁶, organisée chaque année, est apparue comme le forum le plus reconnu et respecté par la communauté des parlements pour traiter des questions techniques et de politique générale qui impliquent l'utilisation des TIC dans le cadre législatif. Lors de ces rassemblements, des délégations ont souligné à maintes reprises la valeur de la coopération interparlementaire et de la collaboration à travers des réseaux et des associations comme l'un des moyens les moins coûteux et potentiellement plus efficaces pour les parlements afin d'élaborer des politiques d'e-Parlement et accroître leur utilisation des technologies.

Au cours des deux dernières années, les progrès réalisés par les réseaux parlementaires tels que la Section IFLA des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires, le Réseau africain d'information parlementaire (APKN) et le Forum des Secrétaires généraux des parlements d'Asie-Pacifique (SGFAPP), ainsi qu'en Amérique latine et dans les Caraïbes, ont été remarquables et admirables.

Cependant, le niveau de participation des parlements dans les mécanismes officiels de coopération portant sur les enjeux des TIC n'est pas pleinement satisfaisant. Alors que près de 60% des parlements ont indiqué qu'ils sont membres d'au moins un réseau parlementaire, 22% ont déclaré qu'ils n'envisagent pas une telle participation. Fait intéressant, les corps législatifs des pays à revenu élevé et ceux des pays à faible revenu ont les plus forts pourcentages de participation (respectivement 76% et 70%), alors que le pourcentage de ceux des pays à revenus moyen inférieur et moyen supérieur est d'environ 40%. Compte tenu de la valeur ajoutée de la coopération, beaucoup reste à faire pour encourager la participation active des parlements de tous les niveaux de revenu.

Au niveau international, un consensus a émergé sur la nécessité pour la communauté internationale – y compris la communauté des assemblées parlementaires technologiquement avancées – de soutenir fortement les parlements des pays en voie de développement à ce moment crucial à travers la collaboration sur le développement des capacités et de les aider à réaliser des progrès concrets dans l'e-Parlement. Le sondage de 2009 a posé une série de questions qui fournissent des indications sur les principaux domaines et le niveau de collaboration. Un peu plus d'un quart (28%) des parlements fournissent une assistance à d'autres corps législatifs pour développer leur usage des TIC. D'autre part, 46% des parlements ont indiqué qu'ils reçoivent – ou souhaitent recevoir de l'assistance dans le domaine des TIC de la part d'autres parlements et d'organisations externes. Ce résultat souligne le rôle important que peuvent jouer les autres acteurs du développement, outre les parlements, en aidant les corps législatifs à renforcer leurs capacités en matière de TIC.

Les résultats du sondage suggèrent également une coopération interparlementaire Sud-Sud en cours et potentiellement croissante, ainsi que des échanges Sud-Nord, un constat qui mérite d'être approfondi dans de futures analyses. Une autre conclusion intéressante est l'indication d'une grande volonté à fournir un soutien dans le domaine des TIC à travers les groupes de revenu, notamment de la part des pays à faible revenu. Les résultats soulignent également que seulement 35% du soutien potentiel des parlements des pays à revenu élevé a été mobilisé jusque là. Malheureusement, l'expertise en matière de TIC de 48% des assemblées des pays à revenu élevé

16 <http://www.ictparliament.org/>

n'est pas encore mise à la disposition des autres parlements. Le nombre d'assemblées bénéficiant d'une assistance est le plus élevé dans le groupe des pays à faible revenu (80%), ce qui fournit une indication claire que les efforts conjugués des donateurs et de la communauté parlementaire sont destinées à ceux qui en ont le plus besoin.

Une analyse plus approfondie des données montre que l'assistance dans tous les domaines spécifiques des TIC énumérés dans l'enquête est requise par plus de 50% des parlements demandeurs. Les différences dans certains domaines des TIC entre ce que la plupart des parlements fournissent ou sont disposés à fournir et ce que la plupart des parlements reçoivent et souhaitent recevoir révèlent que les défis sont plus grands dans les domaines des standards de document (34%), des services de bibliothèque et de recherche (29%), des systèmes de gestion des documents (26%) et de la communication avec les citoyens (26%). Les domaines des TIC qui présentent actuellement les plus grandes possibilités de collaboration concrète entre parlements sont ceux où l'écart entre l'offre et la demande d'assistance est moindre : services TIC pour les sessions plénières, sites web, services TIC pour les parlementaires, équipement et logiciels, planification des TIC et gestion des TIC.

Face à ces constats, les parlements continuent à rechercher des mécanismes plus efficaces de coopération et de collaboration pour répondre aux besoins et préoccupations des législatures du monde entier. Toutefois, c'est seulement en mettant à profit les forces de tous les acteurs concernés – tels que les associations et réseaux parlementaires, les parlements et les bailleurs de fonds – que l'on parviendra à des réalisations à long terme et durables.

Chapitre 10

Le Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement

La première édition du *Rapport mondial sur l'e-Parlement* a montré qu'en 2008 seulement quelques assemblées étaient capables d'utiliser de manière très efficace la technologie en soutien à leurs responsabilités de législation, de représentation et de contrôle. La mise en œuvre de la technologie par la majorité des parlements était inégale, les parlements dans les pays en voie de développement devant faire face à des défis considérables, surtout en termes de ressources financières et humaines, et de savoir. Bien qu'il y ait eu quelques progrès dans certaines domaines au cours de ces deux dernières années, les résultats de l'enquête de 2009 confirment que les assemblées dans la plupart des pays en voie de développement sont toujours très en retard, et que même les parlements dans les nations développées pourraient en faire davantage pour déployer tout le potentiel des TIC au parlement.

Comme souligné au Chapitre 8, les parlements des pays à revenu moyen inférieur et à faible revenu se situent bien en dessous du résultat total moyen pour l'e-Parlement (cf. Figure 8.3). Les parlements des pays à revenu moyen supérieur sont aussi en dessous de cette moyenne. De plus, les résultats de l'enquête de 2009, analysés selon le niveau de revenu et illustrés dans ce chapitre, montrent que l'écart est particulièrement grand dans les domaines « Communication entre les parlements et les citoyens », « Systèmes et standards pour la création de documents législatifs », « Services de bibliothèque et de recherche », et « Sites web parlementaires ». Les résultats montrent également que de nombreux parlements des pays à niveau de revenu élevé sont bien loin d'exploiter complètement cette technologie et doivent faire des efforts supplémentaires, particulièrement dans les domaines « Communication entre les parlements et les citoyens » et « Systèmes et standards pour la création de documents législatifs ».

Tandis que les parlements continuent à se battre pour tirer parti des avantages des TIC dans leur environnement législatif complexe, il ne fait aucun doute que dans les dix années à venir la transition vers une Société de l'information mondiale va s'accélérer, exigeant des institutions gouvernantes de s'adapter à un environnement différent, profondément modifié dans sa structure sociale, économique et culturelle. A moins que les parlements puissent s'adapter à l'évolution rapide due aux changements technologiques, il est peu probable qu'ils soient capables de satisfaire les attentes de leurs électeurs pour des standards plus élevés de reddition de comptes, de transparence, d'accessibilité et d'efficacité ainsi que pour davantage de gouvernance démocratique et participative. Et comme l'incapacité des parlements à exploiter pleinement les TIC pourrait les affecter de différentes façons, ces défis ne seront pas limités aux législatures des nations plus pauvres, mais aussi ils nécessiteront une réponse globale et coordonnée par presque tous les corps législatifs dans les années à venir.

Comme souligné au Chapitre 9, les efforts de coopération et de collaboration entre les corps législatifs sont particulièrement importants dans le champ des technologies de l'information et

de la communication où il existe d'immenses opportunités pour exploiter les possibilités offertes par les transferts de connaissance, la mise en œuvre des standards ouverts, le développement collaboratif de logiciels, et l'échange de pratiques et de produits développés en interne. Il est probable que ces efforts soient très bénéfiques s'ils sont ancrés dans des réseaux interparlementaires régionaux et mondiaux à mesure qu'ils s'efforcent de s'inscrire dans une logique durable et d'appropriation et reçoivent en même temps le soutien de leurs pairs.

L'aide de la communauté internationale des bailleurs de fonds et agences de développement est tout aussi vitale. Des initiatives d'aide prévisibles et cohérentes sont essentielles pour les parlements disposant de technologies moins avancées qui cherchent à renforcer leurs fonctions de législation, de représentation et de contrôle grâce aux TIC.

DOMAINES CLES POUR UNE APPROCHE COLLABORATIVE DU DEVELOPPEMENT INSTITUTIONNEL

Le Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement¹ a reconnu le défi à long terme que constitue le renforcement des institutions parlementaires grâce aux TIC lors de sa troisième réunion de haut niveau en mars 2009, au cours de laquelle il a identifié un *Cadre de référence* centré sur un ensemble d'objectifs stratégiques orientés vers l'avenir pour la technologie au sein des parlements. Dans sa Déclaration finale, le Conseil a appelé « tous les parlements, les organisations internationales et les partenaires de développement à unir leurs efforts autour de ces objectifs stratégiques comme principes devant guider la communauté internationale pour soutenir tous les parlements de par le monde à jouer un rôle majeur dans la formation de la société du futur et à exploiter les technologies modernes pour qu'elles deviennent des institutions vraiment représentatives, transparentes, accessibles, responsables et efficaces »². La Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, dans sa session finale, s'est penchée sur le *Cadre de référence* et a exprimé le soutien des participants pour le concept d'une stratégie qui faciliterait la mise en commun de ressources et coordonnerait les actions. Les objectifs stratégiques du *Cadre de référence* peuvent faciliter plus de coordination et de collaboration entre tous les acteurs pertinents – les parlements, les bailleurs de fonds, les organisations internationales et les organisations de la société civile – dans le but d'atteindre les cibles communes sur une période de dix ans (2010-2020).

Ces cibles sont groupées en cinq domaines clés concernant à la fois les besoins de politique générale et les nécessités techniques :

1. Etablir des politiques nationales et internationales visant à créer une Société de l'information juste et inclusive ;
2. Renforcer des liens entre les parlements et l'électorat ;
3. Améliorer l'égalité de l'accès à la législation et au processus d'élaboration des lois ;
4. Assurer que tous les parlements puissent exploiter les TIC au service de leurs fonctions de législation, contrôle et représentation ;
5. Développer un programme d'assistance technique plus solide et mieux coordonné.

Pour chaque objectif stratégique dans ces domaines, le Conseil a proposé des critères pour mesurer le niveau de succès atteint à l'échelle mondiale et a établi des objectifs à court terme (2010-2012)³, à moyen terme (2013-2016) et à long terme (2017-2020) (cf. Figure 10.11).

1 Le Centre mondial pour les TIC au Parlement est piloté par un Conseil de haut niveau composé de présidents de parlements, du Secrétaire général adjoint des Nations Unies chargé des affaires économiques et sociales et du Président de l'Union interparlementaire.

2 Déclaration de Budapest, troisième réunion de haut niveau du Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement.

3 Les objectifs à court terme sont basés sur la situation actuelle telle que décrite par l'enquête 2009.

Etablir des politiques nationales et internationales visant à créer une Société de l'information juste et inclusive

La diffusion des TIC et de l'innovation technologique non seulement affecte les parlements en leur donnant l'opportunité de jouer leur rôle de législation, de contrôle et de représentation plus efficacement, mais elle leur fait également jouer un rôle clé en favorisant des politiques nationales et internationales qui facilitent la transition vers une Société de l'information globale.

L'efficacité avec laquelle les parlements utiliseront les technologies pour écouter les citoyens, rassembler des ressources d'information et se lier avec d'autres parlements et avec le reste du monde influencera de manière significative leur capacité à agir en tant qu'institutions représentatives dans un environnement global de plus en plus complexe. Le succès de leur contribution positive à la formation de la société du futur à travers leurs initiatives politiques influencera la capacité de ceux qu'ils gouvernent à jouir des bénéfices des nouveaux savoirs et des innovations.

La plupart des législateurs sous-estiment leur rôle crucial dans le développement d'une Société de l'information juste et inclusive et seulement quelques parlements sont à la pointe de l'établissement des politiques nationales de TIC ainsi que des mécanismes consultatifs nationaux qui peuvent servir leur propre usage de la technologie et aider aussi à réduire la fracture numérique à l'intérieur de leur pays.

Beaucoup de parlements ne sont pas engagés activement au niveau international, à travers des processus tels que le Sommet mondial sur la société de l'information par exemple, pour représenter les besoins et les points de vue de leurs citoyens. Les parlementaires ne disposent ni de forums adéquats pour partager et débattre des approches législatives et réglementaires aux problèmes trans-frontaliers, ni d'instruments pour échanger leurs connaissances et leurs pratiques législatives. Atteindre des politiques globales efficaces dans des domaines tels que la cybercriminalité, le respect de la vie privée en ligne, la sécurité, le développement du haut débit et la gouvernance de l'Internet, nécessite une approche internationale cohérente dans laquelle tous les parlements et les législateurs sont pleinement engagés.

Objectifs stratégiques

- 1.1 Organiser une réunion annuelle pour renforcer le dialogue entre législateurs sur les questions liées à la Société de l'information, notamment la gouvernance de l'Internet, et le partage d'expériences et de pratiques législatives.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Participation régulière de 50 parlements en 2012, de 100 parlements au niveau des présidences de commission en 2015, de 150 parlements au niveau des présidences de commission en 2020.

- 1.2 Favoriser les audiences et les discussions parlementaires au niveau national sur l'état de la Société de l'information.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Publication en ligne des rapports des audiences et des discussions tenues par les parlements concernant la situation de la Société de l'information dans leurs pays respectifs. Inclusion des rapports dans la bibliothèque numérique du Centre mondial pour les TIC au Parlement. 25% des parlements en 2012, 50% en 2015, 100% en 2020.

1.3 Favoriser la contribution des parlements à la mise en œuvre des résultats du Sommet mondial sur la société de l'information et à son suivi.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Plus grande prise en compte du rôle des parlements lors des forums du SMSI et reconnaissance de ce rôle dans l'examen du Sommet mondial sur la société de l'information en 2015.

1.4 Création d'un registre contenant les politiques, la législation, et les règlements relatifs aux questions de la Société de l'information, organisé par thème et approuvé par les parlements.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Couverture de 40% des parlements d'ici à 2012 ; 75% d'ici à 2015 ; 95% d'ici à 2020, grâce à l'aide régulière des services de bibliothèque et de recherche des parlements dans la mise à jour du registre.

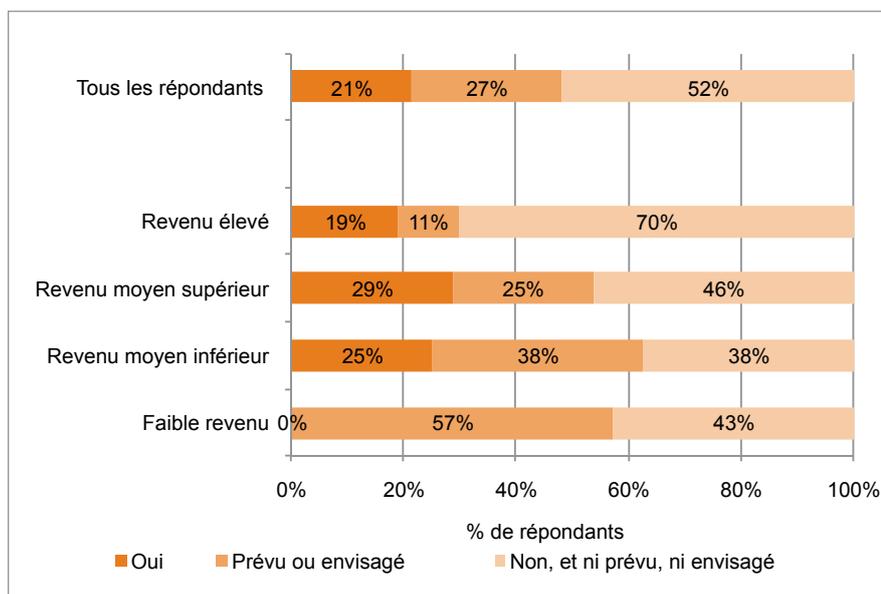
Renforcement des liens entre le parlement et l'électorat

Développer des politiques pertinentes, y compris celles pour la Société de l'information, nécessite d'être à l'écoute des préoccupations des citoyens et de les inciter à débattre de sujets critiques. Comme mentionné au Chapitre 2, les TIC peuvent fournir des instruments puissants pour aider les parlements à communiquer avec leurs électeurs. Les résultats de l'enquête de 2009 montrent qu'un plus grand nombre d'assemblées et de membres de parlements essayent d'utiliser les technologies plus efficacement pour interagir avec les citoyens. Cependant, de nombreux parlements accusent un retard pour fournir aux citoyens un accès à leur travail et des moyens de participation au dialogue politique.

En 2009, 88% des parlements ont indiqué que *la plupart* ou *certaines* des parlementaires qui utilisent la messagerie électronique répondent aux messages des citoyens (la plupart = 43% ; certains = 45%). Malgré ces indications positives, comme illustré sur la Figure 10.1, aucun des parlements des pays à faible revenu n'utilise de système automatisé pour soutenir le traitement et la réponse

aux courriers électroniques entrants et moins de 30% dans les autres niveaux de revenu utilisent un tel système. Il est également préoccupant de remarquer que 70% des parlements dans le groupement des pays à revenu élevé n'utilisent pas et ne prévoient pas d'utiliser un tel système. Cela affecte considérablement la capacité des membres de parlements à organiser, comprendre et gérer ces moyens de communication pour informer les citoyens de leurs décisions politiques.

Figure 10.1 : Utilisation d'un système automatisé de gestion de la messagerie électronique pour faciliter le traitement et les réponses aux messages par les parlementaires, selon les niveaux de revenu

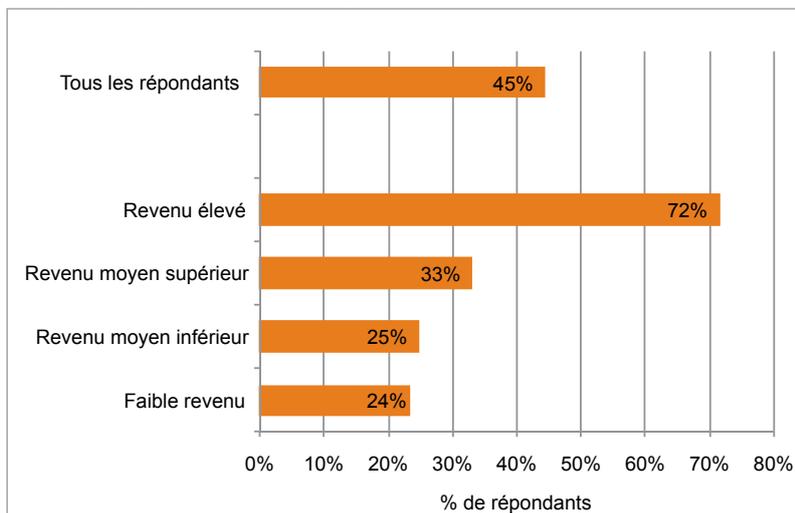


(Source : Enquête 2009, Section 6, Question 6)

L'enquête a également montré que seulement 24% des parlements des pays à faible revenu suivent les normes qui permettent aux personnes handicapées d'utiliser le site web (cf. Figure 10.2). Les pourcentages ne sont pas beaucoup plus élevés pour les parlements des pays à revenu moyen inférieur (25%) ni pour ceux des pays à revenu moyen supérieur (33%). Comme souligné au Chapitre 3, ce résultat est très préoccupant puisque assurer de telles normes d'accessibilité est l'une des façons importantes de réduire une partie de la fracture numérique à l'intérieur du pays et de fournir un accès à tous les citoyens sur une base égale.

Même dans les pays où la pénétration de l'internet est basse, il est possible, comme cela a été rapporté lors des Conférences mondiales sur l'e-Parlement, d'utiliser des entités locales, telles que les centres communautaires, les écoles et les bibliothèques publiques, pour permettre aux citoyens d'accéder au parlement et de s'impliquer dans le processus d'élaboration des politiques.

Figure 10.2 : Mise en œuvre des normes W3C ou autres normes applicables pour assurer l'utilisation du site web par les personnes handicapées, selon les niveaux de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 9b)

Objectifs stratégiques

- 2.1 Encourager l'emploi de tous les outils disponibles, y compris des nouveaux médias et des technologies mobiles, pour fournir aux citoyens un meilleur accès au travail du parlement et de meilleurs moyens de participer au dialogue politique.

Evaluation de la réalisation des objectifs

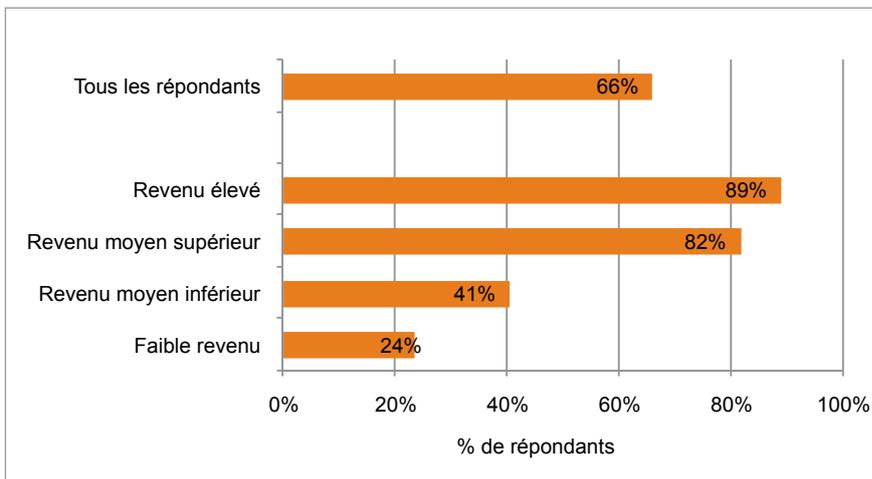
- Communication bidirectionnelle par courriel entre les parlementaires et le public, assortie d'outils pour aider les parlements et les parlementaires à gérer les messages électroniques des électeurs et à y répondre. 50% des parlements en 2012, 75% en 2015, 90% en 2020.
- Plus grande utilisation des outils de technologie interactive par les parlements pour établir des liens avec les citoyens et leur donner les moyens d'exprimer leurs avis (pétitions en ligne, forums, etc.). 25% en 2010, 50% en 2015, 75% en 2020.
- Adoption de normes d'accessibilité dans les sites web parlementaires pour permettre aux personnes handicapées d'y accéder. 50% des parlements en 2012, 75% des parlements en 2015, 100% des parlements en 2020.
- Accès multilingue aux sites web parlementaires. 50% des parlements ayant plusieurs langues officielles en 2012, 75% en 2015, 100% en 2020.

Améliorer l'égalité de l'accès à la législation et au processus d'élaboration des lois

Les conclusions du Sommet mondial sur la société de l'information enjoignaient les gouvernements à créer des systèmes publics d'information sur les lois et réglementations nationales en utilisant le potentiel des TIC. L'accès public équitable et permanent à un système légal authentique est considéré comme une condition nécessaire pour une société juste et démocratique, un instrument important pour soutenir le développement économique et une condition préalable pour la mise en application effective de l'état de droit.

Dans de nombreux pays, les parlements ne fournissent pas d'accès au processus législatif ou à l'ensemble exhaustif des lois en vigueur à un moment donné. Comme le montre la Figure 10.3, seulement 24% des parlements des pays à faible revenu, et 41% de ceux des pays à revenu moyen inférieur fournissent le *texte et l'état d'avancement de tous les projets de loi* sur leur site web empêchant ainsi la population d'être informée et de s'engager dans ce processus démocratique vital.

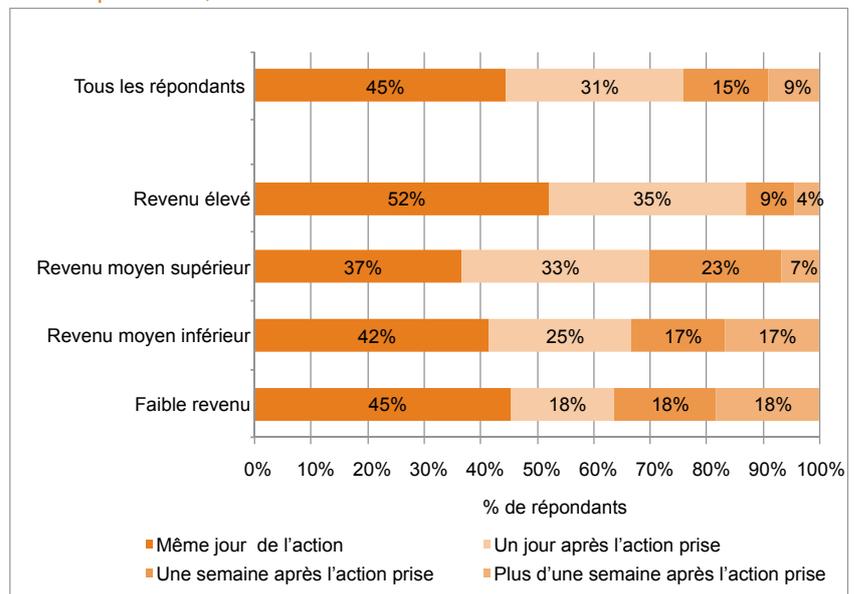
Figure 10.3 : Sites web qui incluent le texte et l'état d'avancement de tous les projets de loi, selon les niveaux de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 5b)

Il est aussi très préoccupant de remarquer que presque un cinquième des parlements des pays à faible revenu (18%) et à revenu moyen inférieur (17%) ont besoin d'une semaine ou plus après que l'action ait eu lieu pour rendre disponibles les débats en séance plénière sur leur site web (cf. Figure 10.4). De même, il est problématique de constater que même quelques uns des parlements des pays aux niveaux de revenu moyen supérieur et élevé sont incapables de fournir ces do-

Figure 10.4 : Rapidité de publication des débats en séance plénière sur le site web du parlement, selon les niveaux de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 5, Question 7b)

cuments essentiels sur leur site web en une semaine, étant donné que ceci prive les citoyens d'une information rapide sur la façon dont les questions ont été débattues et votées.

Objectifs stratégiques

3.1 Promouvoir le développement de sites web parlementaires qui communiquent les activités du parlement de manière précise, opportune et exhaustive.

Evaluation de la réalisation des objectifs

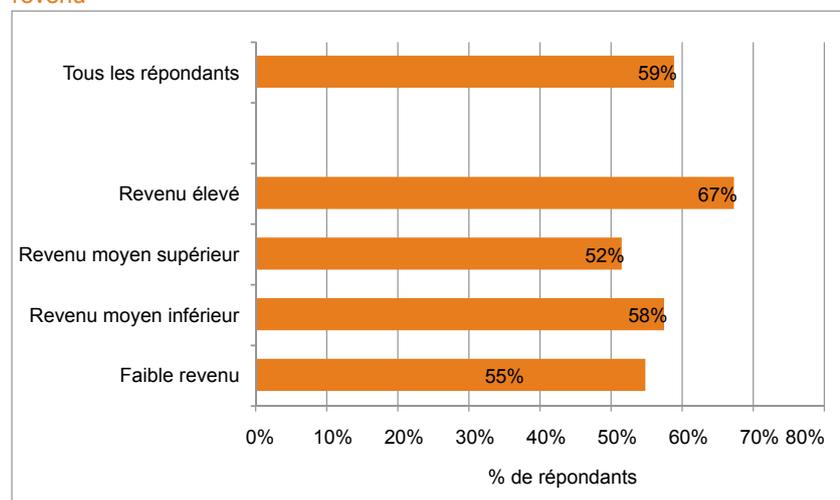
- Sites web disposant d'informations et d'une documentation complètes sur la législation dans 50% des parlements en 2012, 75% en 2015, 100% en 2010.
- Informations et documentation pouvant être téléchargées en formats de normes ouvertes pour 25 % des parlements en 2012, 50% en 2015, 75% en 2020.
- Stratégie visant à créer, en liaison avec les pouvoirs exécutif et judiciaire, des bases de données nationales contenant toutes les lois nationales en vigueur, mises à jour en temps opportun et accessibles à tous les citoyens. 25% des parlements en 2012 ; 50% en 2015 ; 90% en 2020.

Assurer que tous les parlements puissent utiliser les TIC au service de leurs fonctions de législation, de contrôle et de représentation

Atteindre l'objectif de placer la technologie au service d'une gouvernance démocratique et des fonctions constitutionnelles d'un parlement nécessite un investissement régulier et effectif dans les outils et ressources TIC. Comme cela était le cas en 2007, les résultats de l'enquête de 2009 confirment qu'un écart significatif demeure entre ce qui est nécessaire pour la mise en œuvre des TIC pour soutenir le travail du corps législatif et ce qui a été réalisé par de nombreux parlements. Ceci est visible dans différents domaines, notamment la planification stratégique, l'infrastructure, la formation, les services de bibliothèque et de recherche et la coopération interparlementaire.

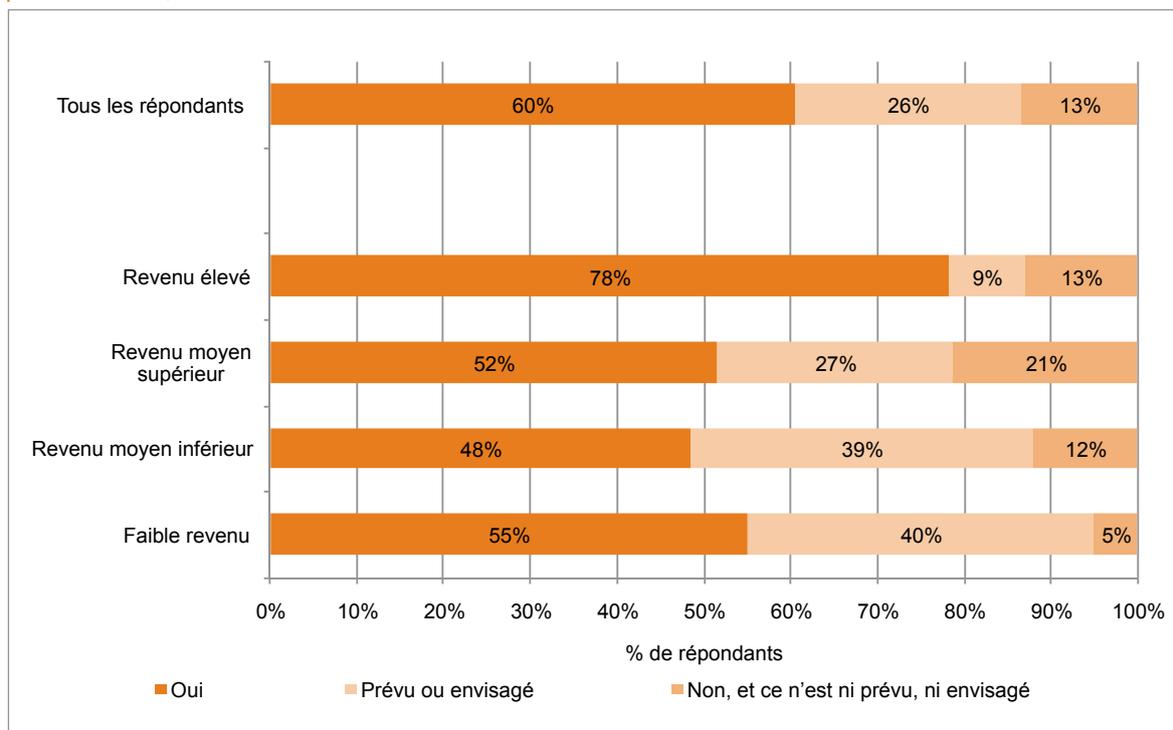
La planification stratégique peut être bien gérée par la plupart des parlements indépendamment du niveau de revenu de leur pays. La Figure 10.5 souligne que même dans les pays à faible revenu, plus de 50% des parlements ont un plan stratégique comprenant des buts, des objectifs et des calendriers d'exécution pour les TIC. La planification stratégique est l'une des activités les moins coûteuses et les plus bénéfiques dans le domaine des TIC parce qu'elle permet une comparaison des coûts et des bénéfices et permet également un suivi strict des progrès. Cependant, de nombreuses assemblées ne saisissent pas cette opportunité. Comme évoqué au Chapitre 4, la planification stratégique nécessite d'être mise en œuvre de manière urgente dans beaucoup plus de parlements.

Figure 10.5 : Parlements ayant un plan stratégique comprenant des buts, des objectifs et des calendriers d'exécution pour les TIC, selon les niveaux de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 1, Question 10)

Figure 10.6 : Parlements qui fournissent un programme de formation ou orientation aux TIC à l'intention des parlementaires, selon les niveaux de revenu

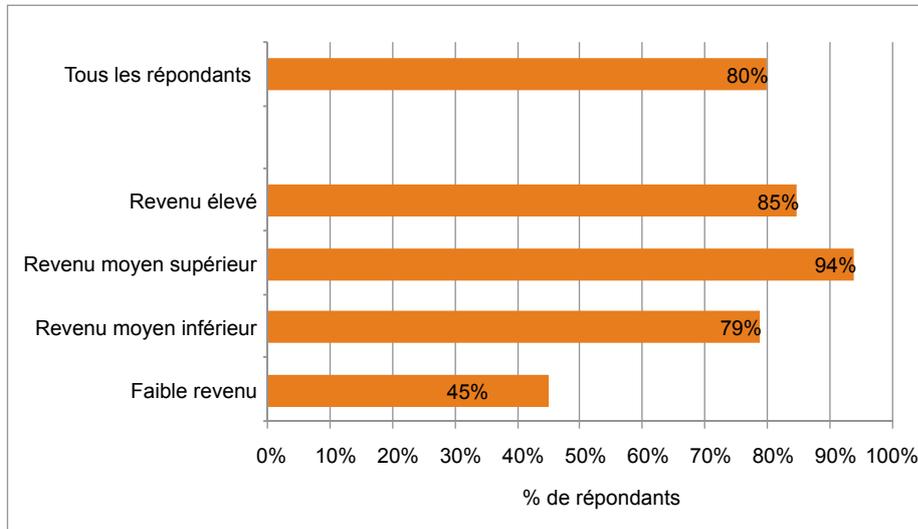


(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 30)

Les résultats montrent qu'il existe un niveau d'engagement relativement bon de la part des parlements dans la formation de leurs membres. La Figure 10.6 illustre le fait qu'en dépit des différences de revenus la plupart des parlements fournissent des programmes de formation / orientation pour les parlementaires ou les prévoient ou les envisagent. Cependant, des efforts supplémentaires doivent être fournis, même par les pays aux niveaux de revenu moyen inférieur et moyen supérieur pour s'assurer que ces programmes sont effectivement mis en œuvre et qu'un nombre plus grand de législateurs aient une meilleure compréhension des TIC.

Une infrastructure technique robuste est essentielle comme base permettant la mise en œuvre des TIC dans les parlements. Comme évoqué au Chapitre 7, les conclusions de l'enquête de 2009 sur les TIC dans les parlements suggèrent qu'il y a eu quelques avancées, mais également qu'un nombre de défis persistent. En particulier, les parlements dans les pays en voie de développement manquent d'infrastructures et de systèmes appropriés pour soutenir leur travail de législation, de représentation et de contrôle. La Figure 10.7 montre que seulement 45% des parlements des pays à faible revenu fournissent à chaque parlementaire un ordinateur pour son usage personnel, empêchant possiblement de nombreux membres d'acquérir des ressources importantes et des informations mises à jour.

Figure 10.7 : Parlements qui fournissent un ordinateur (de bureau ou portable) à chaque membre pour son usage personnel, selon les niveaux de revenu

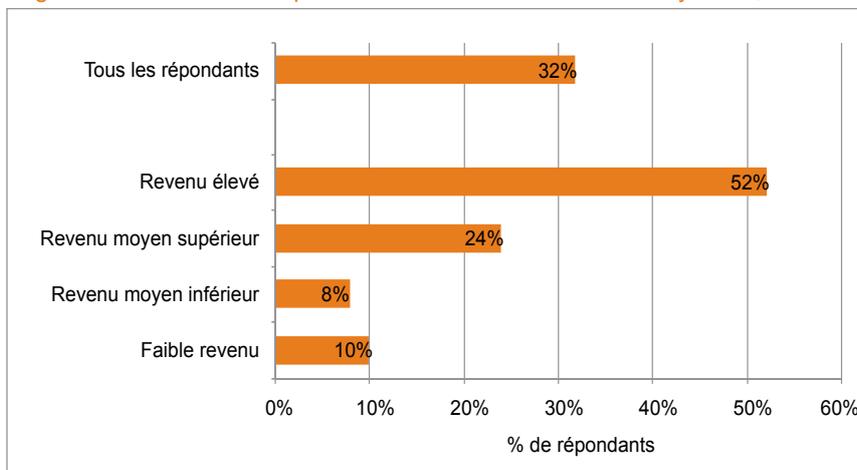


(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 2)

Comme indiqué au Chapitre 5, le niveau de revenu du pays est aussi associé de manière significative au fait qu'un parlement ait ou non un système de gestion des documents. Seulement 5% des parlements des pays à faible revenu et 36% de ceux des pays aux niveaux de revenu moyen inférieur et moyen supérieur ont un système de gestion des textes de projets de loi sous forme électronique au cours de la procédure législative (cf. Figure 5.1). De plus, pour les pays à faible revenu, le pourcentage des parlements qui ont un système de gestion des documents des séances plénières et des commissions est inférieur à 20% pour quatre des six types de documents considérés par l'enquête (cf. Figure 5.8).

La Figure 10.8 ci-dessous montre que seulement 10% des parlements des pays à faible revenu et 8% des parlements des pays à revenu moyen inférieur utilisent XML comme standard de document dans au moins un système.

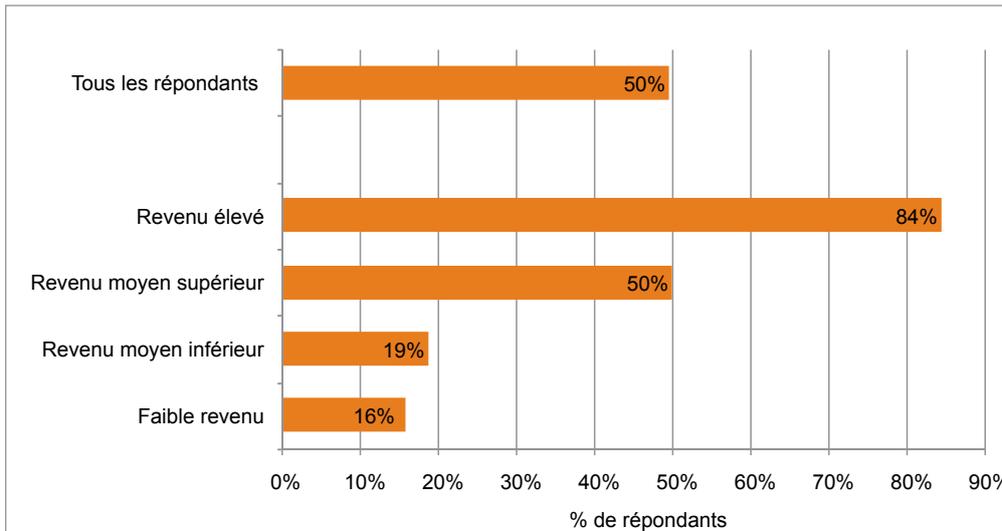
Figure 10.8 : Parlements qui utilisent XML dans au moins un système, selon les niveaux de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 3, Questions 4 et 6)

Comme évoqué au Chapitre 6 (Figure 6.1), alors que 50% ou plus des parlements des pays à faible revenu ou à revenu moyen inférieur ont un système automatisé de gestion des ressources documentaires, le contraste avec ceux des pays aux niveaux de revenu moyen supérieur (75%) et élevé (93%) indique la taille de l'écart qui existe entre les parlements.

Figure 10.9 : Bibliothèques ayant une page web qui organise et fournit aux parlementaires et aux commissions un accès à Internet et à d'autres ressources sur la base des sujets d'intérêt au parlement, selon les niveaux de revenu

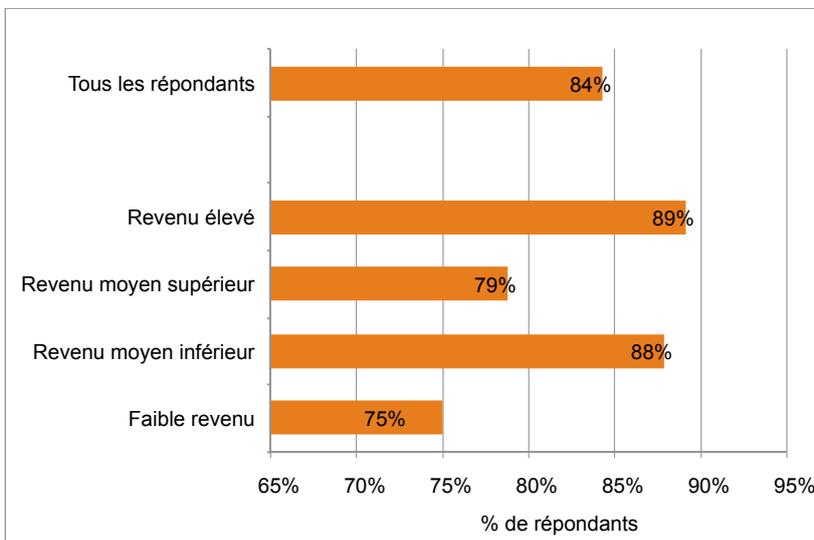


(Source : Enquête 2009, Section 4, Question 6)

Ce contraste est aussi très évident en ce qui concerne la fourniture d'un accès en ligne aux sources d'information organisées selon les questions politiques à l'ordre du jour au parlement. La Figure 10.9 montre que seulement 16% des parlements des pays à faible revenu et 19% de ceux à revenu

moyen inférieur ont des bibliothèques capables d'offrir ce précieux service, comparé à 84% dans les pays à revenu élevé.

Figure 10.10 : Parlements qui fournissent un programme de formation pour le personnel TIC interne à travers des services internes ou externes, selon les niveaux de revenu



(Source : Enquête 2009, Section 2, Question 27)

Le personnel des parlements, particulièrement dans les pays en voie de développement, a besoin de formation continue pour mettre à jour ses compétences et maintenir le rythme face aux développements des TIC. C'est un résultat positif que 75% des parlements des pays à faible revenu fournissent un

programme de formation pour le personnel TIC interne, à travers des services internes ou externes (cf. Figure 10.10). Cela témoigne du fait que la plupart des parlements dans les pays en voie de développement reconnaissent l'importance des programmes de formation. Ces efforts doivent être encouragés et perpétués.

Les mécanismes d'échange d'information parmi les parlements concernant la mise en place de la technologie peuvent être très bénéfiques. Comme souligné au Chapitre 9, de nombreux parlements participent déjà à des réseaux concernant les TIC (cf. Figure 9.1). Il est particulièrement frappant que les parlements de pays à faible revenu sont tout aussi enclins à participer que les pays à revenu élevé. Il est aussi notable que 46% des parlements reçoivent ou souhaiteraient recevoir un support en TIC de la part d'autres parlements ; ceci inclut bien plus de la moitié des parlements dans les niveaux de revenu moyen supérieur, moyen inférieur et faible (cf. Figures 9.2 et 9.4). Cependant un défi clé apparaît ici car la participation à un réseau ne se traduit pas nécessairement par un soutien concret au niveau d'un parlement individuel. Ceci pourrait être amélioré par une meilleure adéquation entre le financement dédié au développement des capacités et l'utilisation de l'expertise disponible dans les réseaux.

Objectifs stratégiques

- 4.1 Encourager la participation active des leaders et des parlementaires pour définir une vision pour l'e-Parlement.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- 75% des parlements disposent d'une déclaration écrite contenant leur vision en 2012, 90% en 2015, et 95% en 2020.
- Initiation aux TIC dispensée à tous les parlementaires siégeant et nouvellement élus. 75% des parlements en 2012, 90% en 2015, 95% en 2018.

- 4.2 Promouvoir l'élaboration de plans stratégiques, mis à jour régulièrement, pour l'utilisation des TIC, visant à améliorer directement la capacité opérationnelle des parlements à assumer leurs responsabilités en matière de législation, de contrôle, et de représentation.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- 75% des parlements disposent de plans stratégiques mis à jour pour l'utilisation des TIC en 2012, 90% en 2015, 95% en 2020.

- 4.3 Promouvoir la mise en place et l'entretien d'infrastructures et de systèmes adaptés dans tous les parlements pour les soutenir dans leurs activités en matière de législation, de contrôle, et de représentation.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Tous les membres disposent d'un ordinateur personnel et un accès à Internet. 75% des parlements en 2012, 95% en 2015.
- Un système de gestion de documents permettant de préparer et gérer toute la documentation parlementaire est opérationnel dans 50% des parlements en 2012, 75% en 2015, 95% en 2020.
- Un accès mobile pour tous les membres du parlement est disponible dans 60% des parlements en 2012, 75% en 2015, 95% en 2020.
- Un service d'information et de recherche soutenu par les TIC et lié aux questions de légis-

lation et de politique qui se posent aux parlements est disponible dans 50% des parlements en 2012, 75% en 2015, 95% en 2020.

4.4 Préconiser et promouvoir des programmes annuels de formation pour au moins 50% du personnel participant au développement, à l'appui ou à l'utilisation des TIC.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- 50% des parlements dispensent une formation annuelle à au moins 50% du personnel participant à la mise en place et à l'appui des TIC en 2012, 75% en 2015, 95% en 2018.

4.5 Favoriser l'échange régulier d'informations, d'expériences et des pratiques entre les parlements au niveau international.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Participation à la série des Conférences mondiales sur l'e-Parlement : 120 délégations en 2012, 150 délégations en 2015, 175 délégations en 2020.
- Réponses à l'enquête mondiale sur les TIC au parlement : 140 assemblées en 2012, 150 assemblées en 2016, 175 assemblées en 2020.

Développer un programme d'assistance technique plus solide et mieux coordonné

Beaucoup d'assemblées dans les pays en voie de développement et dans les démocraties émergentes cherchent de plus en plus une assistance technique et financière de différentes sources pour accompagner leurs propres efforts d'introduction des technologies modernes en soutien du processus parlementaire. Comme indiqué au Chapitre 9, un certain nombre de domaines nécessitent l'attention de la communauté internationale, tels que le développement des ressources humaines dans le domaine des TIC, le développement des systèmes et des standards pour la gestion des documents parlementaires, le renforcement de l'utilisation des TIC pour les services de bibliothèque et de recherche, et l'amélioration de la communication entre les parlements et les citoyens.

De plus, des initiatives dédiées au renforcement de l'institution parlementaire menées par des parlements contributeurs, bailleurs de fonds bilatéraux, organisations internationales, centres académiques, et organisations non gouvernementales n'ont souvent pas accordé une attention adéquate à l'éventail des fonctions parlementaires que les outils des TIC sont capables de couvrir. Il est donc probable qu'une partie importante de l'assistance fournie soit sous-utilisée et gâchée à cause d'une planification et d'une coordination insuffisantes, et d'un manque d'appropriation, de stratégie et de durabilité.

Il ne fait pas de doute qu'une coordination globale entre tous les acteurs impliqués – y compris les parlements bénéficiaires – doit encourager une plus grande cohérence des actions, éviter le risque d'efforts redondants, et de mieux tirer les enseignements des efforts passés. Les organisations internationales et les partenaires de développement assistant les législatures devraient travailler en coordination étroite pour utiliser efficacement les ressources et devraient se baser de façon croissante sur l'expertise disponible au sein des parlements. Par ailleurs, les parlements qui reçoivent de l'assistance doivent mieux mobiliser les ressources en assurant d'une manière responsable une plus grande coordination entre les financements externes et internes.

Il est évident que, au cours des années précédentes, le Centre mondial pour les TIC au Parlement a réussi à créer une communauté globale et des partenariats importants pour accompagner ses efforts concernant des objectifs communs. En outre, il a élevé le niveau de compréhension parmi

les législateurs au sujet de la Société de l'information et du rôle que les membres de parlements peuvent jouer pour la façonner. Le Centre a révélé à de nombreux parlements, quel que soit leur niveau de développement, le potentiel immense des TIC comme moyen de modernisation des processus parlementaires, d'augmentation de la transparence, la reddition de comptes et la participation, et d'amélioration de la coopération inter-parlementaire. Il a aidé à établir des standards pour tous les parlements dans plusieurs domaines techniques.

Désormais, cette communauté mondiale considère le Centre comme faisant partie d'un effort international élargi qui influence déjà la façon dont les parlements traitent des technologies modernes, d'un point de vue tant politique que technique. Elle considère également le Centre comme un acteur majeur dans le débat actuel sur les politiques de la technologie dans les parlements et, dans le même temps, un centre croissant de coordination de l'assistance fournie pour les besoins en TIC des parlements.

Les parlements des pays en voie de développement et dans les démocraties émergentes reconnaissent l'importance du Centre comme source de services et de soutien pour une nouvelle approche de l'assistance technique dans le domaine des TIC, mobilisant l'expertise des parlements avancés pour répondre aux besoins de leurs institutions homologues, renforçant ainsi la coopération inter-parlementaire et les partenariats bilatéraux futurs. Ils considèrent le Centre comme bien placé pour coordonner avec les agences et les bailleurs de fonds les initiatives de la communauté internationale dans ce secteur.

Objectifs stratégiques

- 5.1 Mise en place d'un mécanisme consultatif pour coordonner l'assistance technique dans le domaine des TIC et du parlement dans le cadre de la mise en œuvre des résultats du SMSI.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Participation de 15 partenaires en 2012, 25 partenaires en 2015, 35 partenaires en 2020.

- 5.2 Création d'un service en ligne pour répertorier les initiatives d'assistance technique concernant les TIC dans les parlements.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Répertoire des initiatives d'assistance technique de 30% des parlements en 2012, 70% en 2015, 100% en 2020.

- 5.3 Accroître le budget ordinaire mis à la disposition du Centre mondial pour les TIC au Parlement pour qu'il joue le rôle d'un centre d'information, de recherche, de documentation et de coopération, qu'il fournisse une assistance technique à la demande des parlements et qu'il mette en place des partenariats avec les parlements ayant une maîtrise avancée des TIC.

Evaluation de la réalisation des objectifs

- Budget ordinaire : 1,5 million de dollars annuels en 2012, 2 millions de dollars annuels en 2015.
- Budget d'assistance technique : 2 millions de dollars annuels en 2012, 5 millions de dollars annuels en 2013, 10 millions de dollars annuels en 2016.

Figure 10.11 : Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement

Objectifs stratégiques	Court terme 2010-2012	Moyen terme 2013-2016	Long terme 2017-2020+
1. Etablir des politiques nationales et internationales visant à créer une Société de l'information juste et inclusive			
1.1 Organisation d'une réunion annuelle pour renforcer le dialogue entre législateurs sur les questions liées à la Société de l'information, notamment la gouvernance de l'Internet, et le partage d'expériences et des pratiques législatives			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Reunion annuelle	Participation de 50 parlements	Participation de 100 parlements au niveau des présidences de commission	Participation de 150 parlements au niveau des présidences de commission
1.2. Favoriser les audiences et les discussions parlementaires au niveau national sur l'état de la Société de l'information			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Publication en ligne des rapports des audiences et des discussions tenues par les parlements concernant la situation de la Société de l'information dans leurs pays respectifs. Inclusion des rapports dans la bibliothèque numérique du Centre mondial pour les TIC au Parlement	25% des parlements	50% des parlements	100% des parlements
1.3 Favoriser la contribution des parlements à la mise en œuvre des résultats du Sommet mondial sur la société de l'information et à son suivi			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Plus grande prise en compte du rôle des parlements dans l'examen du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) en 2015	Prise en compte croissante du rôle des parlements lors des forums du SMSI	Reconnaissance du rôle des parlements lors du SMSI en 2015	
1.4 Création d'un registre contenant les politiques, la législation et les règlements relatifs aux questions de la Société de l'information, organisé par thème et approuvé par les parlements			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Couverture de 40% des parlements d'ici à 2012 ; 75% d'ici à 2015 ; 95% d'ici à 2020, grâce à l'aide régulière des services de bibliothèque et de recherche des parlements dans la mise à jour du registre	40% des parlements	75% des parlements	95% des parlements

2. Renforcement des liens entre le parlement et l'électorat			
2.1	Fournir au public un meilleur accès aux travaux parlementaires et de meilleurs moyens de participer au dialogue politique		
	Evaluation de la réalisation des objectifs		
	Communication par courriel entre les parlementaires et le public, assortie d'outils pour aider les parlements et les parlementaires à gérer les messages électroniques des électeurs et à y répondre	50% des parlements	75% des parlements
	Plus grande utilisation des outils de technologie interactive par les parlements pour établir des liens avec les citoyens et leur donner les moyens d'exprimer leurs avis (pétitions en ligne, forums, etc.)	25% des parlements	50% des parlements
	Adoption de normes d'accessibilité dans les sites web parlementaires pour permettre aux personnes handicapées d'y accéder	50% des parlements	75% des parlements
	Accès multilingue aux sites web parlementaires	50% des parlements ayant plusieurs langues officielles	75% des parlements ayant plusieurs langues officielles
			90% des parlements
			75% des parlements
			100% des parlements
			100% des parlements ayant plusieurs langues officielles
3. Améliorer l'égalité de l'accès à la législation et au processus d'élaboration des lois			
3.1	Promouvoir le développement de sites web parlementaires qui communiquent les activités du parlement de manière précise, opportune et exhaustive		
	Evaluation de la réalisation des objectifs		
	Sites web disposant d'informations et d'une documentation complètes sur la législation	50% des parlements	75% des parlements
	Informations et documents pouvant être téléchargés en formats de normes ouvertes	25% des parlements	50% des parlements
	Stratégie visant à créer, en liaison avec les pouvoirs exécutif et judiciaire, des bases de données nationales contenant toutes les lois nationales en vigueur mises à jour en temps opportun et accessibles à tous les citoyens	25% des parlements	50% des parlements
			90% des parlements
4. Assurer que tous les parlements puissent utiliser les TIC au service de leurs fonctions de législation, contrôle et représentation			
4.1	Encourager la participation active des leaders et des parlementaires pour définir une vision pour l'e-Parlement		
	Evaluation de la réalisation des objectifs		
	Parlements disposant d'une déclaration écrite contenant leur vision	75% des parlements	90% des parlements
	Initiation aux TIC dispensée à tous les parlementaires siégeant et nouvellement élus	75% des parlements	90% des parlements
			95% des parlements
4.2	Promouvoir l'élaboration de plans stratégiques, mis à jour régulièrement, pour l'utilisation des TIC, visant à améliorer directement la capacité opérationnelle des parlements à assumer leurs responsabilités en matière de législation, de contrôle et de représentation		

Evaluation de la réalisation des objectifs			
Parlements disposant de plans stratégiques mis à jour pour l'utilisation des TIC	75% des parlements	90% des parlements	95% des parlements
4.3 Promouvoir la mise en place et l'entretien d'infrastructures et de systèmes adaptés dans tous les parlements pour les soutenir dans leurs activités en matière de législation, de contrôle et de représentation			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Tous les membres disposent d'un ordinateur personnel et d'un accès à Internet	75% des parlements	95% des parlements	
Un système de gestion des documents permettant de préparer et gérer toute la documentation parlementaire est opérationnel	50% des parlements	75% des parlements	95% des parlements
Accès mobile pour tous les membres	60% des parlements	75% des parlements	95% des parlements
Un service d'information et de recherche soutenu par les TIC et liés aux questions de législation et de politique qui se posent au parlement est disponible	50% des parlements	75% des parlements	95% des parlements
4.4 Préconiser et promouvoir des programmes annuels de formation pour au moins 50% du personnel participant au développement, à l'appui ou à l'utilisation des TIC			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Parlements dispensant une formation annuelle à au moins 50% du personnel participant à la mise en place et à l'appui des TIC	50% des parlements	75% des parlements	95% des parlements
4.5 Favoriser l'échange régulier d'informations, d'expériences et des pratiques entre les parlements au niveau international			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Participation à la série des Conférences mondiales sur l'e-Parlement	120 délégations	150 délégations	175 délégations
Réponses à l'enquête mondiale sur les TIC au parlement	140 assemblées	150 assemblées	175 assemblées
5. Développer un programme d'assistance technique plus solide et mieux coordonné			
5.1 Mise en place d'un mécanisme consultatif pour coordonner l'assistance technique dans le domaine des TIC et du parlement, dans le cadre de la mise en œuvre des résultats du SMSI			
Evaluation de la réalisation des objectifs			
Participation de partenaires	15 partenaires	25 partenaires	35 partenaires

5.2	Création d'un service en ligne pour répertorier des initiatives d'assistance technique concernant les TIC dans les parlements			
	Evaluation de la réalisation des objectifs			
	Répertoire des initiatives d'assistance technique	30% des parlements	70% des parlements	100% des parlements
5.3	Accroître le budget ordinaire mis à la disposition du Centre mondial pour qu'il joue le rôle d'un centre d'information, de recherche, de documentation et de coopération, qu'il fournisse une assistance technique à la demande des parlements et qu'il mette en place des partenariats avec les parlements ayant une maîtrise avancée des TIC			
	Evaluation de la réalisation des objectifs			
	Budget ordinaire	1,5 millions de dollars annuels	2 millions de dollars annuels	
	Budget d'assistance technique	2 millions de dollars annuels	5 millions de dollars annuels (2013)	10 millions de dollars annuels (2016)

INGREDIENTS ESSENTIELS POUR ATTEINDRE LE SUCCES

Approuver et mettre en œuvre le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* et atteindre les objectifs stratégiques proposés requièrent deux éléments essentiels : a) une collaboration interparlementaire extensive et une plus grande interaction avec les efforts multilatéraux et bilatéraux ; et b) une intégration plus forte des TIC dans les autres efforts d'assistance.

Collaboration entre les parlements et interaction avec la communauté des bailleurs de fonds

Ainsi que souligné dans le Chapitre 9, les parlements sont des institutions uniques et par conséquent les ressources les plus utiles pour améliorer l'utilisation des TIC sont souvent les autres parlements. Bien que les parlements puissent beaucoup apprendre du secteur privé, ce qui marche bien dans ce dernier ne fonctionne pas toujours efficacement dans les assemblées parlementaires.

Le besoin d'une alliance forte et d'une coopération plus structurée entre les parlements est critique dans le domaine des TIC car l'exploitation des immenses opportunités offertes par la technologie peut grandement bénéficier d'un haut degré de collaboration entre assemblées. Les parlements avancés possèdent la meilleure expertise et les expériences les plus utiles sur le plan technique. Pourtant, trop fréquemment, leur expertise n'a pas été pleinement engagée dans des projets de développement.

La collaboration inter-parlementaire est un mécanisme fondamental pour améliorer la technologie dans les parlements et doit avoir lieu au niveau bilatéral, régional et global. A travers le Centre mondial pour les TIC au Parlement, le partage de connaissances et d'expériences dans l'utilisation des TIC et dans le développement d'une politique dans ce domaine peut devenir plus systématique pour atteindre un succès généralisé dans l'avancement des processus d'e-Parlement et dans le renforcement des législatures. Le rôle des réseaux parlementaires formels et leurs relations avec le Centre sont essentiels pour renforcer les liens et l'échange d'expertise, et transférer les savoir-faire et applications technologiques appropriés. Les parlements des pays développés et avec

des infrastructures technologiquement avancées ont une opportunité particulière pour soutenir les parlements des pays en voie de développement en prêtant l'expertise de leur personnel et en fournissant une assistance matérielle.

Les partenariats croissants autour du Centre mondial pour les TIC au Parlement doivent être renforcés et soutenus par tous les acteurs pour mieux établir des passerelles entre le travail de recherche et le travail opérationnel, mobiliser les capacités variées du système international dans son ensemble, et exploiter les opportunités de coopération et les échanges inter-régionaux. Dans le contexte du *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement*, le Centre doit agir comme un catalyseur et centre d'échange pour l'information, la recherche, l'innovation et la technologie au parlement, ainsi que pour le développement des capacités. Il le fera sans se substituer ni être redondant avec d'autres activités ou organisations bilatérales et multilatérales, mais plutôt en multipliant leurs effets, en améliorant leur visibilité, en élargissant le champ de développement de la connaissance, et en créant les conditions pour soutenir les assemblées parlementaires qui souhaitent se servir des nouvelles technologies comme des instruments de démocratie et de bonne gouvernance.

Intégrer les TIC avec d'autres actions d'appui

Il est tout aussi vital que les contributions relatives aux TIC de la part des parlements et de la communauté internationale des bailleurs de fonds soient étroitement intégrées dans des programmes plus larges de renforcement des parlements. Le défi pour la communauté internationale est de comprendre et de promouvoir le rôle que les TIC jouent dans le soutien aux diverses capacités que ceux-ci cherchent à améliorer et les valeurs démocratiques qu'ils cherchent à atteindre.

La mise en œuvre des TIC doit être étroitement coordonnée avec les efforts pour augmenter les capacités qui sont au cœur même du travail des parlements. Des projets pour renforcer les fonctions de législation, de contrôle et de représentation des parlements doivent aussi incorporer des initiatives qui visent à améliorer l'utilisation des TIC en appui de ces responsabilités.

En outre, les programmes soutenus par des organisations externes qui incluent l'amélioration de l'utilisation des TIC parmi leurs objectifs doivent s'assurer que ces initiatives technologiques sont incorporées dans l'ensemble des plans technologiques du parlement. Avoir un plan stratégique pour les TIC au sein du parlement est essentiel pour atteindre le niveau nécessaire d'intégration entre n'importe quel programme d'assistance et les efforts en cours ou prévus. Une attention doit aussi être accordée aux efforts spécifiques de collaboration dans le domaine des TIC par différents acteurs, tels que les universités, les centres d'excellence, les instituts et les fondations, pour développer des applications communes, des solutions partagées et des activités conjointes.

La voie à suivre

Les parlements font face à de nombreux défis dans l'utilisation de la technologie pour les aider à répondre aux attentes croissantes de leurs citoyens en termes de transparence, d'accessibilité et d'efficacité. Ces défis sont particulièrement sérieux pour les pays en voie de développement mais ils posent également des problèmes aux pays à revenu plus élevé. Aucun parlement ne dispose de toutes les solutions, et tous les parlements tirent profit d'un partage d'expériences et d'idées.

Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* proposé par le Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement offre une vision ambitieuse qui semble néanmoins réalisable et fournit des critères d'évaluation des progrès des parlements et de la communauté internationale. Réaliser cette vision d'ici 2020 exige de la clairvoyance, un état d'esprit réellement collaboratif, un engagement et une ligne directrice en terme de politique générale de la part des leaders parlementaires, l'engagement dédié et coordonné des bailleurs de fonds et des parlements, et une action concertée aux niveaux global, régional et national.

RESUME

Tous les parlements font face à des défis significatifs pour s'adapter à la Société de l'information. Étant donné que ces développements sont ressentis dans le monde entier, ils requièrent une réponse globale et coordonnée de la part des corps législatifs. Pour faire face à ces défis, le Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement a formulé un *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement*, basé sur un ensemble d'objectifs stratégiques pour la technologie au parlement. Ces objectifs servent de principes communs qui peuvent guider et mener à de plus grandes coordination et collaboration entre parlements, ainsi qu'avec les bailleurs de fonds, les organisations internationales et les organisations de la société civile.

Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* est centré sur cinq domaines d'action clés pour les dix prochaines années. Ils comprennent :

- Le développement de politiques générales pour la Société de l'information ;
- Le renforcement des liens entre les parlements et les citoyens qu'ils représentent ;
- L'assurance d'un accès pour tous à la législation et au processus d'élaboration des lois nationales ;
- Assurer que tous les parlements puissent utiliser les TIC au service de leurs fonctions fondamentales ;
- Le développement d'un programme d'assistance technique plus solide et mieux coordonné.

La réussite des parlements à édicter des politiques fortes pour la Société de l'information résultera en partie de leur reconnaissance de la nature globale de ces défis. Pourtant, de nombreux législateurs sous-estiment leur rôle dans ce processus et n'ont pas participé de façon adéquate aux forums régionaux et internationaux concernant des thèmes tels que la cybercriminalité, le respect de la vie privée et le développement du haut débit.

Être à l'écoute des préoccupations des citoyens et les impliquer dans le processus d'élaboration des politiques publiques sont des composantes critiques de la gouvernance démocratique. Alors que les réponses à l'enquête 2009 montrent qu'un nombre plus important de législatures et de parlementaires essaient d'utiliser les technologies de façon plus efficace pour interagir avec les citoyens, beaucoup reste à faire pour que ce but soit atteint. Le fait que les pays en voie de développement soient moins susceptibles de disposer d'outils de communication pour toucher leurs citoyens est particulièrement préoccupant.

Fournir un accès public permanent à la législation et au processus d'élaboration des lois nationales est une autre exigence majeure pour renforcer la démocratie et l'état de droit, et pour informer l'ensemble des citoyens. Toutefois, de nombreux pays échouent encore à rendre facilement accessibles les lois en vigueur ; de nombreux parlements ne fournissent pas en temps opportun l'information appropriée concernant le processus d'élaboration des lois. Par exemple, un nombre substantiel de parlements à tous les niveaux de revenu mettent en ligne sur leurs sites web des informations concernant leurs sessions plénières avec un délai d'une à deux semaines.

Le fait que les outils des TIC puissent assister les parlements à remplir leurs fonctions de législation, de contrôle et de représentation est bien documenté. Cependant, les assemblées parlementaires ont été lentes à transformer ce potentiel en réalisations effectives. Les résultats de l'enquête 2009 montrent qu'une planification stratégique doit être mise en œuvre dans davantage de parlements, que les parlements des pays en voie de développement ont des infrastructures insuffisantes pour soutenir leur travail, qu'il y a trop peu de systèmes de gestion de documents complètement opérationnels, que la progression de l'adoption de XML a été lente, et que les bibliothèques manquent souvent du soutien technique suffisant pour accomplir leur rôle. Alors que les résultats concernant la formation du personnel informatique et des membres de parlements

sont positifs, il faut faire encore plus d'efforts pour améliorer la compréhension et l'utilisation des TIC par les parlementaires et pour soutenir les efforts de formation dans les pays en voie de développement.

A cause des besoins critiques en appui financier et technique dans les parlements des pays en voie de développement, les contributions de la communauté internationale des bailleurs de fonds et des législatures des pays aux niveaux de revenu plus élevés sont particulièrement importantes. Afin d'optimiser les bénéfices des initiatives d'assistance parlementaire, une plus grande cohérence entre les programmes doit être poursuivie, et les efforts redondants réduits. Il est également crucial de reconnaître que les TIC sont essentiels pour le succès des efforts de renforcement des fonctions les plus importantes du parlement et que la technologie doit occuper une place centrale dans tous ces efforts. De plus, promouvoir davantage de collaboration interparlementaire pour le développement des capacités peut contribuer de façon significative à une approche plus efficace et durable pour aider les démocraties émergentes et les assemblées législatives des pays à faible revenu à progresser dans leur démarche vers l'e-Parlement.

Dans le contexte du *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement*, le Centre mondial pour le TIC au Parlement agit comme un catalyseur et une centre d'échange pour l'information, la recherche, l'innovation et la technologie, ainsi que pour une nouvelle approche de l'assistance technique dans le domaine des TIC qui, en coopération avec la communauté des bailleurs de fonds, mobilise l'expertise des parlements avancés pour répondre aux besoins de leurs pairs. Les résultats de l'enquête de 2009 fournissent des indications sur l'état actuel des parlements par rapport aux objectifs du *Cadre de référence*. Les futures enquêtes seront instrumentales pour l'évaluation des progrès accomplis à l'échelle globale.

Principaux résultats, recommandations, et conclusions

Ce chapitre final résume les résultats les plus significatifs concernant l'état des TIC au sein des parlements, sur la base des réponses à l'enquête 2009. Il tire des conclusions sur l'état général de l'e-Parlement au niveau global et donne un aperçu de l'impact des développements dans le domaine des TIC sur les parlementaires. Il fournit également des recommandations sur la manière dont les parlements, individuellement et collectivement, et la communauté internationale peuvent travailler de concert dans le contexte d'un cadre commun pour faire avancer l'utilisation des TIC dans l'environnement parlementaire pour renforcer la démocratie.

OÙ EN SONT LES PARLEMENTS : PRINCIPALES CONCLUSIONS

Le rapport fournit une analyse de l'utilisation des TIC au parlement dans les domaines principaux couverts par l'enquête de 2009, notamment la communication avec le public ; les normes de transparence et d'accessibilité, particulièrement pour les sites web ; le contrôle et la gestion des TIC ; les systèmes et normes pour la documentation parlementaire ; les services de bibliothèque et de recherche ; les infrastructures, services, applications et la formation. Les sections suivantes présentent un résumé des résultats clés dans chacun de ces domaines spécifiques.

Communication avec le public

Utilisation de la messagerie électronique et des sites web par les membres et les commissions

- 78% des parlements indiquent que certains ou la plupart de leurs membres utilisent le courrier électronique pour communiquer avec les citoyens, une augmentation par rapport aux résultats de 2007.
- 88% indiquent que certains ou la plupart des membres répondent d'une manière ou d'une autre à ces messages, suggérant que la réactivité des membres a également augmenté ces deux dernières années.
- 55% des parlements indiquent que certaines ou la plupart des commissions utilisent le courrier électronique, soit davantage qu'en 2007.
- Toutefois, seulement 21% des parlements ont un système d'aide à la gestion du courrier électronique.
- 51% des parlements indiquent que certains ou la plupart de leurs membres ont des sites web personnels ; 75% indiquent qu'un des buts des sites web personnels est de solliciter les commentaires et les opinions de la population.
- Toutefois, seulement un tiers des parlements indiquent que certaines ou la plupart de leurs commissions utilisent des sites web, et à peine plus de la moitié (52%) disent que le but est de solliciter les commentaires et les opinions de la population.

Autres méthodes de communication employées ou envisagées

- En plus du courrier électronique et des sites web, la méthode employée par le plus grand nombre de parlements (43%) pour la communication est la diffusion sur le web des sessions plénières.
- Les méthodes suivantes les plus populaires utilisent des technologies audio ou vidéo : programmes télévisés, chaîne télévisée parlementaire et programmes radiodiffusés.
- Sur les dix méthodes les moins utilisées (10%-16%), sept sont interactives et incluent certaines des technologies les plus récentes, comme Twitter et YouTube.
- Il est vraisemblable que les technologies vidéo et audio unidirectionnelles seront prédominantes dans les quelques années à venir.
- Toutefois, parmi les technologies ayant les plus forts taux prévisionnels de croissance, les cinq premières sont toutes interactives (discussions en ligne, sondages en ligne, pétitions électroniques, consultations électroniques sur les thèmes et les actes de loi à l'ordre du jour).

Défis cités par les parlements

- Parmi les défis rencontrés dans l'usage des TIC pour communiquer avec les citoyens, la majorité des assemblées (37%) indiquent que les membres ne sont pas familiers avec la technologie.
- De nombreux parlements déclarent que les citoyens ne sont pas familiers avec la technologie (21%) ou n'y ont pas accès (20%).
- S'agissant de la population, un problème souligné par un grand nombre de parlements (32%) est son manque de connaissance du processus législatif.

Communiquer avec les jeunes

- Plus de 70% des parlements disent avoir des initiatives en cours, ou en prévoient, pour communiquer avec les jeunes. La plupart utilisent la technologie web dans ce but, combinée dans de nombreux cas avec des nouvelles technologies interactives, comme des blogs ou des médias sociaux.

Impact sur la communication avec les citoyens

- 85% des parlements rapportent une augmentation de la communication avec les citoyens à travers des méthodes basées sur les TIC.

Normes de transparence et d'accessibilité

Information générale sur les parlements et les membres

- Seulement un tiers des éléments de la catégorie des informations générales a été trouvé sur les sites web de la plupart des parlements. Elle représente l'information la plus basique et la plus statique sur l'assemblée, et est un point de départ minimal pour le devoir de reddition de comptes.

Documents et information sur le travail principal : législation et contrôle, en commissions et en session plénière

- Un bon tiers des sites web des parlements ne donnent pas le texte ou le statut des propositions de loi.
- 81% des parlements fournissent de la documentation sur les activités plénières.
- De façon significative, moins de 50% donnent de l'information sur les activités des commissions et sur le travail de contrôle et d'examen du budget.
- L'exhaustivité, mesurée par le nombre d'éléments pertinents liés aux projets de loi, fait toujours défaut : seulement la moitié des parlements relient les actes de loi à au moins cinq des 18 éléments pertinents d'information et documents identifiés dans l'enquête.

- Seulement 36% disent toujours ou la plupart du temps fournir des encarts explicatifs au sujet des projets de loi et des procédures et 48% rarement ou jamais.

Outils pour rechercher et visualiser l'information

- 81% des parlements indiquent posséder un moteur de recherche comportant au moins une des cinq caractéristiques importantes.
- Moins de 50% déclarent avoir la capacité de retransmettre à la télévision ou à la radio, ou de diffuser en direct sur le web les réunions des entités, des événements ou des programmes parlementaires, alors que 30% prévoient ou envisagent cette possibilité.
- Seulement 32% ont des archives permettant une diffusion à la demande sur le web.
- Moins de la moitié offrent des services d'alerte pour au moins un type de document ou d'activité.

Facilité d'utilisation et accessibilité

- Seulement 45% ont mis en place des normes pour assurer l'accès aux sites web aux personnes handicapées.

Vision, planification stratégique, et gestion efficace

- Seulement 41% des parlements indiquent que les leaders politiques au niveau du Président sont fortement engagés dans la vision pour l'e-Parlement, et presque un quart indiquent qu'ils sont très peu ou pas du tout engagés.
- Seulement 43% des parlements ont une vision écrite.
- Plus de 40% n'ont pas de plan stratégique régulièrement réactualisé.
- Cependant, plus de 60% des parlements ont créé une commission spéciale ou un groupe dédié pour superviser et donner une direction aux TIC.
- Le Secrétaire général et le Directeur des TIC établissent les objectifs dans respectivement 68% et 60% des parlements.

Systèmes et normes pour la documentation parlementaire

- Il y a eu un accroissement faible de 43% à 46% nombre de parlements possédant des systèmes pour gérer les projets de loi.
- Toutefois, plus de 70% indiquent avoir des systèmes pour gérer les discours en session plénière.
- Légèrement plus de la moitié des parlements déclarent avoir des systèmes pour au moins cinq des six types de documents des commissions ou des sessions plénières (procès verbaux, comptes rendus d'audience, rapports, discours et débats, et votes).
- Au total, seulement 25% des parlements utilisent XML pour leurs documents.

Services de bibliothèque et de recherche

- La plupart des bibliothèques parlementaires ont des capacités de base soutenues par les TIC, tels que des systèmes pour gérer les ressources bibliothécaires.
- Cependant, plus de 40% des bibliothèques ne sont pas connectées à un intranet parlementaire, alors que des réseaux locaux sont en place dans presque toutes les assemblées. Cela limite leur capacité à fournir aux membres et aux commissions des services d'information numériques.
- Seulement la moitié des bibliothèques parlementaires sont capables de fournir en ligne une information thématique en rapport avec les questions de politique générale sur lesquelles travaille le parlement.
- Légèrement plus de la moitié sont inscrites à des revues et des bases de données en ligne.
- 60% ont des experts sectoriels, dont la majeure partie du travail est rendue disponible sous format numérique.

- Plus de 50% jouent un rôle actif pour conserver des archives des documents parlementaires sous format numérique.
- Un pourcentage important (mais inférieur à la moitié) de bibliothèques contribuent aussi au site web du parlement, le plus souvent en fournissant une partie de son contenu, mais aussi en le maintenant à jour et en étant impliqué dans sa conception, son organisation et ses tests.

Construire une infrastructure réactive et solide

Services techniques de base

- 80% des parlements fournissent aux membres soit un ordinateur de bureau, soit un ordinateur portable ; 48% sont capables de fournir les deux.
- 97% offrent un accès Internet, mais pas tous n'en fournissent à chaque membre pour son usage personnel.
- 96% de tous les parlements possèdent un réseau local ; cependant seulement 72% déclarent que tous les membres et commissions sont connectés.
- Le nombre de parlements rapportant qu'un réseau électrique fiable leur fait défaut a augmenté de 6% à 10%.

Appui aux fonctions parlementaires

- De nombreux parlements fournissent un appui informatique pour enregistrer les activités plénières, y compris les discours et débats (72%), les calendriers et agendas (66%), les procès-verbaux (66%), et les votes (60%).
- Cependant, dans de nombreux parlements les agendas et calendriers des sessions plénières devraient être rendus disponibles plus tôt que ce n'est le cas actuellement.
- Les applications supportant le travail législatif sont moins répandues – sur les cinq activités législatives comprises dans l'enquête, seulement deux – base de données des lois adoptées par le parlement et système de suivi de l'état d'avancement des projets de loi – sont supportées par au moins 50% des parlements.
- Le soutien pour les fonctions directement liées au budget, au contrôle et à la communication se trouve encore plus à la traîne.

Formation

- 84% des parlements ont des programmes de formation pour leur personnel informatique, délivrés en interne ou par des sources externes, une nette augmentation par rapport à 2007.
- Un pourcentage important de parlements offrent également des formations ou des cours d'orientation aux TIC aux membres (61%) ou prévoient de le faire (26%).
- Davantage encore fournissent des formations au personnel non-informatique (71%).

L'état de l'e-Parlement en 2010

Le *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement* évalue l'état de l'e-Parlement dans les législatures de par le monde sur la base des réponses reçues des parlements et d'une méthodologie statistique qui assigne un score numérique à chacun des six domaines inclus dans l'enquête 2009. Les éléments d'e-Parlement inclus dans cette méthodologie reflètent les aspects les plus importants identifiés par les leaders, membres, personnel et experts parlementaires lors des trois Conférences mondiales sur l'e-Parlement en 2007, 2008 et 2009. Le score total décrivant l'utilisation des TIC par les parlements individuellement varie d'un minimum de 13,5% à un maximum de 82,7%. Sur tous les parlements participant à l'enquête, seulement 20% réussissent un score représentant au moins deux tiers du score maximal possible (66/100), et atteignent de manière constante des scores supérieurs ou élevés dans chacun des six domaines. Ce groupe représente les utilisateurs les plus avancés des TIC.

Ces parlements sont davantage susceptibles de bénéficier d'une synergie d'éléments satisfaisant la variété de leurs besoins en technologie :

- une bonne gestion de l'organisation ;
- une infrastructure solide mais flexible et des systèmes de gestion de tous les documents parlementaires ;
- un service de bibliothèque et de recherche bien soutenu par des applications et la technologie,
- un site web offrant une grande quantité d'informations complètes et en temps opportun avec de multiples moyens d'y accéder ; et,
- une diversité de méthodes destinées à favoriser la participation des citoyens, tant par des modes de communication traditionnels, que par des nouveaux médias plus interactifs.

Les parlements au plus bas niveau disposent de capacités limitées dans le domaine des TIC. Ils tendent à avoir des lacunes en :

- structure appropriée de gestion ;
- infrastructure adéquate (certains n'ont pas de réseau électrique fiable);
- système de gestion des documents ;
- capacité d'utiliser les méthodes basées sur les TIC pour communiquer avec les citoyens.

En outre, ils ont des bibliothèques inefficaces, ainsi que des sites web avec une quantité d'information minimale, et même, quelques uns n'ont pas du tout de site web.

Les points forts et les faiblesses des parlements qui se situent au niveau intermédiaire varient. Alors qu'ils ont parfois de bons scores dans un ou deux domaines, ils n'atteignent généralement pas un score élevé dans la plupart des catégories. Une mise en œuvre inégale, similaire à celle qui avait déjà été observée dans le *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, persiste.

Les résultats présentés dans les deux rapports indiquent que le niveau de revenu d'un pays est souvent en relation directe avec le niveau d'adoption des TIC au sein du parlement. Une conclusion prometteuse est que les parlements d'Amérique latine obtiennent une note totale qui est supérieure à la note totale moyenne de tous les parlements et à la note moyenne des pays à revenu moyen supérieur, ce qui suggère une dynamique encourageante de développement de l'e-Parlement dans cette région. Les parlements africains sont parmi ceux les plus affectés par le niveau de revenu dans leur mise en œuvre des TIC. Ils nécessiteront probablement une assistance sous plusieurs formes, telles que le développement des compétences, le transfert de connaissances et un soutien financier, afin de progresser dans les années à venir.

L'impact sur les membres de parlements

Le Rapport présente certaines des conclusions selon la perspective des législateurs pour illustrer l'impact de la technologie sur la capacité des membres de parlements à accomplir leur travail quotidien.

Sur les 27 249 parlementaires représentés dans les assemblées ayant répondu à l'enquête :

Obstacles en termes d'infrastructure et de gestion

- 3 817 (14 %) ne peuvent pas compter sur un réseau électrique fiable au sein du parlement.
- 5 365 (20%) n'ont pas d'ordinateur de bureau ou d'ordinateur portable à leur disposition.
- 8 508 (31%) ne reçoivent pas de leur parlement des programmes de formation ou d'orientation aux TIC.
- 9 997 (37%) travaillent dans des assemblées qui n'ont pas encore conçu un plan stratégique pour les TIC.

Obstacles à la collecte de l'information

- 4 301 (16%) n'ont pas d'accès personnel à Internet au sein du parlement.
- 8 530 (31%) n'ont pas d'accès personnel à l'intranet du parlement.
- 12 038 (44%) n'ont pas d'accès à un site de documentation en ligne qui organise les informations sur les questions qui intéressent les membres.

Obstacles à l'accès aux documents parlementaires clés

- 7 726 (28%) ne peuvent pas accéder aux textes et à l'état d'avancement des mesures législatives proposées sur les sites web de leur parlement.
- 8 019 (29%) ne peuvent pas accéder en ligne aux calendriers et agendas des sessions plénières, à travers soit un intranet ou Internet.
- 8 373 (31%) ne peuvent pas accéder à une base de données des lois votées par le parlement.

Obstacles à la communication

- 5 149 (19%) ne sont pas encore pourvus d'adresses e-mail personnelles par leur parlement.
- 12 840 (47%) servent au sein de parlements n'ayant pas appliqué sur leurs sites Web les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, empêchant ces citoyens de suivre les travaux des membres et des parlements.
- 22 505 (83%) sont dans des parlements qui n'ont pas de système pour gérer les courriers électroniques et y répondre.

Coopération et collaboration au niveau international

Le Rapport 2010 met en évidence la valeur de la coopération interparlementaire comme l'un des moyens les moins coûteux et potentiellement les plus efficaces pour les assemblées législatives pour améliorer leur utilisation de la technologie. Il met également l'accent sur la coopération au niveau régional qui, malgré les barrières linguistiques et de communication, offre des possibilités uniques de partager les ressources, surmonter le manque de savoir-faire et établir des approches communes. Les progrès réalisés dans la mise en place de réseaux régionaux en Afrique, en Asie et en Amérique latine, de pair avec les activités de ceux qui existent déjà aux niveaux mondial, régional et sous-régional, sont des signes concrets de cette coopération fructueuse.

Les résultats de l'enquête suggèrent les points clés suivants au sujet de la collaboration:

- A peine plus d'un quart (28%) des parlements fournissent un appui aux autres assemblées législatives pour développer leur usage des TIC.
- 46% ont déclaré qu'ils reçoivent ou demandent l'assistance dans le domaine des TIC des autres parlements et des organisations externes qui jouent un rôle important pour aider les parlements à renforcer leurs capacités en matière de TIC.
- Il transparait une coopération interparlementaire Sud-Sud en cours et potentiellement croissante, et même des échanges du Sud vers le Nord, et une volonté de fournir un soutien dans le domaine des TIC de la part des parlements à tous les niveaux de revenu, y compris de la part des pays aux niveaux de revenu plus bas.
- 35% des pays à revenu élevé assistent d'autres parlements, et 17% ont l'intention de suivre leur exemple. Malheureusement, cela signifie que l'expertise en matière de TIC de 48% des pays à revenu élevé n'est pas encore mise à la disposition des autres parlements.
- Le nombre d'assemblées législatives bénéficiant d'un soutien est plus important dans les pays à faible revenu (80%), ce qui indique clairement que les efforts conjugués des bailleurs de fonds et de la communauté des parlements sont destinés à ceux qui en ont le plus besoin.
- Les écarts les plus larges entre les parlements qui fournissent (ou ont la volonté de fournir)

certain types d'assistance et ceux qui les reçoivent (ou désirent les recevoir) concernent les normes de document (34%), les services de bibliothèque et de recherche (29%), les systèmes de gestion des documents (26%) et la communication avec les citoyens (26%).

- Les écarts les plus petits, et par conséquent les domaines des TIC qui présentent actuellement les meilleures possibilités de collaboration entre parlements, sont : les services informatiques pour les sessions plénières, les sites web parlementaires, les services informatiques pour les parlementaires, les logiciels et matériel informatiques, la planification des TIC, et la gestion des TIC.

Pour répondre aux défis de mise en œuvre de la technologie, particulièrement pour les parlements des pays en voie de développement, et pour tirer parti de la volonté exprimée par beaucoup de soutenir ces efforts, le Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement a formulé un *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* tourné vers l'avenir et basé sur un ensemble d'objectifs stratégiques. Ces derniers fournissent des principes directeurs aux divers efforts multilatéraux et mondiaux pour faciliter une plus grande coordination et collaboration dans le renforcement des parlements grâce aux TIC. Le *Cadre de référence* établit également des critères spécifiques pour évaluer les progrès accomplis.

Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* est centré sur cinq domaines clés qui seront la cible d'actions spécifiques au cours des dix prochaines années. Ils comprennent :

- le développement de la Société de l'information ;
- le renforcement des liens entre les parlements et les citoyens ;
- l'accès de tous aux lois, législation et processus législatifs du pays ;
- la mise en œuvre des TIC pour soutenir les fonctions parlementaires fondamentales ;
- l'établissement de programmes d'assistance technique coordonnés et durables.

Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* met un accent particulier sur une meilleure cohérence et harmonisation des initiatives d'assistance parlementaires afin de réduire la duplication des efforts et de faciliter une approche plus efficace et durable pour aider les démocraties émergentes et les assemblées législatives des pays à faible revenu à progresser vers l'e-Parlement.

CE QUE L'ON PEUT FAIRE : DES RECOMMANDATIONS POUR PROGRESSER

Le présent Rapport propose des recommandations pour faire progresser l'e-Parlement dans tous les pays. Ces recommandations sont organisées selon les domaines suivants : a) politiques générales, b) planification et gestion ; c) communication ; d) transparence et devoir de rendre compte ; e) infrastructures techniques ; f) coopération globale et régionale. Certaines de ces recommandations portent sur les parlements au niveau national. D'autres, qui concernent les parlements nationaux et la communauté internationale ensemble, doivent être mises en œuvre au niveau international.

Politiques générales

- Promouvoir l'établissement et la mise en œuvre de politiques nationales des TIC, ainsi que d'un processus consultatif national, pouvant conduire à la création d'une société ouverte et inclusive, contribuer à réduire la fracture numérique, et guider le parlement dans son propre usage des technologies.
- Garantir aux citoyens l'accès à toute la législation adoptée par le parlement et la capacité de suivre le processus législatif, y compris notamment l'accès au texte intégral et au statut de toutes les propositions de loi.

- Élaborer une stratégie visant à créer, en liaison avec les pouvoirs exécutif et judiciaire, des bases de données nationales contenant toutes les lois en vigueur dans le pays, mises à jour en temps opportun et accessibles par tous les citoyens.
- Encourager la participation active des leaders et des membres de parlements dans l'établissement d'une vision pour l'e-Parlement et dans la supervision de son exécution.
 - Impliquer les membres et les commissions ainsi que les citoyens et les intervenants des organisations de la société civile dans la formulation de la vision.
 - Ancrer cette vision dans les valeurs qui incarnent la contribution des parlements à la démocratie – la transparence, l'accessibilité, le devoir de rendre compte et l'efficacité.

Planification et gestion

- Impliquer les membres et le personnel dans la proposition des idées pour l'utilisation des technologies dans le travail du parlement et dans le soutien de leur mise en œuvre.
- Sur la base de la vision pour l'e-Parlement, élaborer un plan stratégique qui conduise à des projets spécifiques, à des calendriers et à l'allocation des ressources, à la fois humaines et financières, provenant de sources internes et externes.
 - Etablir des critères pour évaluer la réussite du plan.
 - Réviser et actualiser le plan régulièrement.
- Orienter tous les membres sur les possibilités et les applications des TIC en offrant des programmes de formation et d'information appropriés.
- Orienter le personnel informatique à la nature des organes législatifs et lui fournir la formation technique la plus appropriée et à jour.

Communication

- Explorer et évaluer l'utilisation des outils technologiques interactifs pour connecter les parlements et les citoyens et pour leur offrir les moyens d'exprimer leurs opinions.
- Encourager l'utilisation de tous les outils jugés utiles et efficaces dans le contexte parlementaire, y compris les nouveaux médias et les technologies mobiles, pour offrir aux citoyens un meilleur accès au travail du parlement et des moyens accrus de participer au dialogue politique.
- Permettre à tous les députés et à leurs électeurs de communiquer par e-mail, ainsi que par d'autres technologies interactives, lorsque cela est possible.
 - Fournir aux membres des systèmes de gestion du courrier électronique afin qu'ils puissent être mieux informés sur les opinions de leurs électeurs et plus réactifs à leurs préoccupations.

Transparence et devoir de rendre compte

- Promouvoir le développement de sites web qui véhiculent les travaux du parlement de manière exacte, opportune et exhaustive. Suivre les *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* de l'UIP pour se conformer aux normes internationales concernant :
 - Les informations générales au sujet du parlement ;
 - Les documents et informations concernant la législation, le contrôle, et le budget ainsi que les activités des membres, des commissions et des sessions plénières ;
 - Les outils fournissant une variété de moyens et de canaux pour rechercher et visualiser la documentation parlementaire ;
 - Les meilleures pratiques en termes de facilité d'utilisation et de normes pour garantir l'accès des personnes handicapées aux sites web parlementaires.

Infrastructures techniques et appui à la documentation

- Promouvoir le développement et la maintenance des infrastructures techniques et de systèmes adéquats dans tous les parlements pour soutenir leur travail de législation, de contrôle et de représentation, en fournissant :
 - Un ordinateur personnel, une connexion en réseau local et l'accès à Internet à tous les membres ;
 - Un système de gestion des documents capable de préparer et de gérer toute la documentation parlementaire ;
 - L'utilisation de XML comme norme de document ;
 - L'accès mobile pour tous les membres ;
 - Les systèmes automatisés pour la gestion des ressources bibliothécaires ;
 - L'accès aux ressources électroniques appropriées, y compris à travers des accords de coopération avec d'autres bibliothèques ;
 - Services de documentation et de recherche soutenus par les TIC et liés aux questions législatives et de politique générale auxquelles est confronté le parlement.

Coopération régionale et mondiale

- Favoriser l'échange régulier d'informations, d'expériences et de pratiques entre les parlements aux niveaux régional et mondial.
- Encourager le personnel à participer aux réunions des réseaux régionaux et mondiaux dans le cadre de leur formation.
- Favoriser le développement collaboratif des systèmes, applications et solutions, en particulier pour utiliser au mieux les ressources limitées.
- Soutenir les réseaux nouvellement établis, et les processus en cours pour leur création dans les régions où il n'y en a pas.
- Lorsque cela est possible, établir des liens clairs entre les associations mondiales et les réseaux régionaux.
- Encourager les parlements disposant d'infrastructures techniques avancées et de connaissances approfondies à soutenir les parlements des pays en voie de développement en prêtant l'expertise de leur personnel et en fournissant une assistance matérielle.
- Œuvrer pour assurer que les contributions, relatives aux TIC, des parlements et de la communauté internationale des bailleurs de fonds soient étroitement intégrées.
- S'assurer que les programmes appuyés de l'extérieur qui comprennent le renforcement des TIC dans le cadre de leurs objectifs soient intégrés dans les plans technologiques globaux du parlement.
- Établir et maintenir un service en ligne pour répertorier les programmes d'assistance pour les TIC dans les parlements à travers le monde en vue de partager les solutions et les connaissances.
- Encourager le dialogue entre membres de parlements pour traiter des questions relatives à la Société de l'information et échanger les expériences et pratiques législatives au niveau international.
- Adopter le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* et les objectifs et les repères qu'il fournit pour permettre de progresser globalement et d'évaluer les progrès des parlements et de la communauté internationale pour atteindre ces objectifs.
- Établir, dans le processus de mise en œuvre du SMSI, un mécanisme consultatif destiné à coordonner l'assistance aux parlements dans le domaine des TIC.
- Soutenir les efforts du Centre mondial pour les TIC au Parlement pour agir en tant que centre

d'information, de recherche, de documentation et d'interconnexion, ainsi que pour fournir une assistance et générer des partenariats avec les bailleurs de fonds et les assemblées législatives plus avancées. À travers le Centre mondial, encourager les échanges d'expérience et de bonnes pratiques parmi les programmes d'appui aux parlements.

CONCLUSIONS

Comme indiqué dans le présent rapport, les TIC permettent aux parlements de renforcer leur capacités pour être efficaces dans leurs fonctions de législation, contrôle et représentation. Un système de gestion des documents pour les propositions de législation permet aux membres d'accéder en temps opportun aux projets de loi et amendements alors qu'ils sont encore en cours d'élaboration. Les services de bibliothèque et de recherche qui utilisent la technologie pour rechercher et présenter les informations traitant des questions de politique générale en cours de considération au parlement aident les membres et les commissions à mieux gérer le contrôle des programmes gouvernementaux. Et un système de réception et de classification des courriers électroniques provenant des électeurs aide les membres à se tenir au courant des opinions et des préoccupations de ceux qu'ils représentent.

La technologie améliore par ailleurs la capacité des parlements de réaliser les valeurs de transparence, d'accessibilité et de responsabilité. Un site web comportant les rapports les plus à jour des travaux des commissions et des débats en session plénière garantit une plus grande visibilité de l'institution. Des outils de communication interactifs, permettant aux citoyens et aux organisations de la société civile d'être connectés et d'interagir avec le pouvoir législatif par le biais de canaux multiples favorisent une accessibilité à la fois diversifiée et disponible à tous les segments de la société, indépendamment de leur emplacement physique ou de leur situation économique. La publication des discours et des votes des membres fait progresser la reddition de comptes, comme le fait la mise à disposition des informations concernant les prérogatives, les salaires et les dépenses des leaders, des membres et du personnel.

Il est soutenable, en fait, qu'à l'ère de la Société de l'information, la capacité des parlements de s'acquitter de leurs responsabilités fondamentales en tant que représentants du peuple et d'atteindre les niveaux les plus élevés d'ouverture nécessite une application efficace et créative des technologies de l'information et de la communication dans leur travail quotidien. Il est aussi soutenable que la réalisation de ces objectifs nécessite que les parlements soient en mesure de partager les expériences, les connaissances et les idées entre eux aux niveaux régional et international dans un environnement collaboratif global.

Atteindre les plus hauts niveaux d'e-Parlement permet aux pouvoirs législatifs de fonctionner à un niveau de compétence et d'efficacité caractéristique des organisations et institutions à succès. Les parlements qui atteignent ces niveaux sont en mesure de mener leurs travaux de la manière la plus efficace et, en même temps, d'être transparents et accessibles au public. Cela fait partie de la nature unique des organes législatifs. Ils doivent interagir avec les citoyens qu'ils représentent, être ouverts à une variété de points de vue et d'opinions, et être pleinement responsables de leurs décisions et de leurs actions. En même temps, ils doivent aussi être efficaces et totalement transparents dans leur utilisation des ressources publiques. La réalisation de ces objectifs divers et parfois contradictoires dépend de plus en plus de l'utilisation appropriée de la technologie. Comme les résultats présentés ici ont maintes fois indiqué, cela exige à la fois des ressources intellectuelles et financières. Comme le Rapport le démontre aussi, beaucoup de ceux qui disposent de ces ressources travaillent à un niveau qui est nettement plus élevé que leurs pairs.

L'interprétation positive de ces résultats est que ceux qui sont aux plus hauts niveaux d'e-Parlement sont des pionniers et établissent de nouvelles normes d'excellence, et que le partage de ces connaissances sera profitable pour tous les parlements.

Il existe une autre interprétation, cependant, basée sur la préoccupation que l'écart technologique entre parlements se creuse et que le rythme rapide des changements dans la Société de l'information fasse en sorte que de nombreux parlements accusent un retard dans leur capacité d'adopter et d'utiliser les technologies appropriées. Ceci limite de plus en plus leur capacité de s'acquitter de leurs responsabilités les plus importantes en tant que principaux représentants des citoyens du pays, cela contraint leur capacité à être transparents et accessibles, et cela affecte leur capacité d'assurer une Société de l'information ouverte et inclusive.

Le plus vieux parlement national a été fondé il y a plus de 1000 ans ; et les origines de certaines législatures remontent à plusieurs siècles. Un certain nombre de parlements actuels sont relativement nouveaux et sont nés au cours des 50 dernières années. Cependant, les technologies de l'information et de la communication modernes n'ont eu un impact direct et significatif sur les institutions publiques que depuis les deux ou trois dernières décennies. Alors que la grande majorité des parlements sont en place depuis bien plus longtemps que les technologies actuelles, et ont exercé leurs responsabilités sans elles, il est possible que ceux qui ne s'adaptent pas aux changements apportés par la Société de l'information ne pourront pas prospérer. Ils risqueront, en effet, de perdre leur valeur et donc leur légitimité perçues. Bien que ceci ne représente peut-être pas une « crise » comme certains pourraient le soutenir, il ne fait aucun doute que cela mènera certains parlements à devenir moins significatifs et moins importants à l'avenir. Et, sans une législature efficace et compétente, la capacité d'un pays à maintenir une démocratie saine sera affaiblie.

Les parlements modernes doivent travailler et communiquer de façon conforme à la façon dont leurs citoyens travaillent et communiquent. Cela signifie qu'ils ne doivent pas être trop en avance ou en retard par rapport à leurs citoyens dans l'utilisation des technologies. Pour les pays qui sont actuellement moins avancés dans leur utilisation des TIC, cela ne signifie pas que les parlements devraient ralentir leur mise en œuvre de la technologie. Ils devraient plutôt faire preuve de leadership en utilisant les outils TIC pour se rapprocher de leurs citoyens d'une manière qui n'était pas possible auparavant, mais qui est compatible avec l'histoire et la culture politique de la société.

Les graines des solutions à ces défis peuvent être trouvées dans les conclusions de l'enquête 2009, dans les contributions des leaders parlementaires et des experts aux Conférences mondiales sur l'e-Parlement, et dans la vision du Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement. L'enquête a identifié les parlements qui sont techniquement très avancés et les domaines nécessitant plus d'efforts dans ceux qui le sont moins. Elle a aussi confirmé que de nombreux parlements, en particulier dans les pays en voie de développement, et même une majorité de ceux des pays plus avancés économiquement, apprécient l'aide d'autres parlements pour améliorer l'état de leur technologie. Globalement, ces résultats confirment la valeur potentielle d'un effort international qui s'appuie sur et étend l'interconnexion des parlements à travers les réseaux régionaux et internationaux existants. Dans les zones où de telles associations n'existent pas, leur création doit être encouragée et soutenue. Dans les zones où elles existent, l'attention doit se concentrer sur l'assistance mutuelle et l'échange d'idées.

Ainsi, les besoins sont bien documentés et l'expertise pour y répondre existe déjà dans les législatures qui ont atteint des niveaux élevés d'e-Parlement. Le défi est d'établir et réaliser un programme pour les mettre en rapport les uns avec les autres. Les objectifs stratégiques proposés par le Conseil du Centre mondial pour les TIC au Parlement et les moyens pour les atteindre

sont particulièrement pertinents pour cette tâche. Le *Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement* présenté dans le présent Rapport est fondé sur l'expérience accumulée et les connaissances des parlements qui ont adopté avec succès les TIC, et sur les initiatives des bailleurs de fonds qui intègrent étroitement la technologie dans leurs efforts d'améliorer les activités de législation, de contrôle et de représentation. Le Centre mondial pour les TIC au Parlement est au service des législatures comme un véhicule essentiel pour réunir le monde des parlements et du système des organisations internationales pour faire face à ces défis. Un soutien continu à ses travaux, en collaboration avec les communautés des parlementaires et des bailleurs de fonds, sera déterminant pour assurer que les approches collaboratives pour élever les capacités TIC de tous les parlements soient réalisées.

Les lois et la constitution nationales établissent l'autorité de la législature. Sa capacité à exercer cette autorité, cependant, dépend de la façon dont elle est capable de mener à bien ses responsabilités de législation, de contrôle et de représentation. Les TIC sont un des moyens essentiels pour permettre aux pouvoirs législatifs de le faire efficacement. A mesure que les nouvelles technologies de communication continuent de se propager dans toute la société, les parlements ont une possibilité réelle de les exploiter pour créer un lien plus fort entre les citoyens et leurs représentants. L'hypothèse est que si les citoyens se sentent connectés, ils seront plus engagés et le parlement sera perçu comme plus pertinent et plus légitime. Ceci offre le potentiel d'inverser les perceptions négatives vis-à-vis des institutions politiques, y compris des organes législatifs.

Bibliographie

Livres et articles

- Benkler, Yochai, *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*, New Haven [Conn] and London: Yale University Press, 2006.
- Berntzen, Lasse - Healy, Mike - Hahamis, Panos - Dunville, Debra - Esteves, José, "Parliamentary Web Presence: a Comparative Review", *Proceedings of the 2nd International Conference on e-Government: Pittsburgh, 12-13 October 2006* [ed. by] Dan Remenyi, Reading: Academic Conferences Ltd, 2006, pp. 17-25.
- Brandtzæg, Petter Bae - Lüders, Marika, *eCitizen 2.0: The Ordinary Citizen as a Supplier of Public Sector Information*, SINTEF, 2009 [<http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/eCitizen20.pdf>].
- Brown, Gordon, Prime Minister of the United Kingdom, *Speech on Smarter Government*, London, 7 December 2009 [<http://www.number10.gov.uk>].
- Castells, Manuel, *Communication Power*, Oxford: Oxford University Press, 2009.
- Congressional Management Foundation, *Online Town Hall Meetings: Exploring Democracy in the 21st Century*, Washington, D.C.: Congressional Management Foundation, 2009 [<http://www.cmfweb.org>].
- Cuninghame, Keith, *Guidelines for Legislative Libraries* [2nd completely updated and enl. edition], Berlin: De Gruyter Saur, 2009.
- Ferguson, Ross, "Parliament 2.0: Harnessing Participatory Media to Counter Disengagement", *Canadian Parliamentary Review*, 31(3), 2008, pp. 27-29 [http://www2.parl.gc.ca/Sites/LOP/Infoparl/31/3/31n3_08e_Ferguson.pdf].
- Foreseeresults.com, "E-Government Satisfaction Index", *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*, Q4/26 January 2010.
- Friedman, George, *The Next 100 Years: a Forecast for the 21st Century*, New York: Doubleday, 2009.
- Frissen, Paul H.A., "Representative Democracy and Information Society – A Postmodern Perspective", *Information Policy Journal*, 7(4), 2002, pp. 175-183 [<http://iospress.metapress.com/content/rwe39yg42al9j4hu/fulltext.pdf>].
- Gastil, John, *By Popular Demand: Revitalizing Representative Democracy through Deliberative Elections*, Berkeley and London: University of California Press, 2000.
- Gastil, John, *Political Communication and Deliberation*, London: Sage, 2008.
- Gastil, John - Levine, Peter, *The Deliberative Democracy Handbook: Strategies for Effective Civic Engagement in the Twenty-first Century*, San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
- Hansard Society, *MPs online: Connecting with Constituents*, London: Hansard Society Publications, 2009 [<http://www.hansardsociety.org.uk/files/folders/1688/download.aspx>].
- Hindman, Matthew Scott, *The Myth of Digital Democracy*, Princeton and Oxford: Princeton University Press, 2009.
- Hinsberg, Hille, "My better Estonia", in U.S. General Services Administration, Office of Citizen Services and Communications, Centre for Intergovernmental Solutions, *Engaging Citizens in Government - Intergovernmental Solutions Newsletter*, Issue 25, Fall 2009, pp. 20-21 [http://www.usaservices.gov/pdf_docs/EngagingCitizensII.pdf].

- Inter-Parliamentary Union, *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: A Guide to Good Practice*, Geneva: Inter-Parliamentary Union, 2006.
- Inter-Parliamentary Union, *Guidelines for the Content and Structure of Parliamentary Web Sites* [Geneva]: Inter-Parliamentary Union, 2000 [http://www.ipu.org/cntr-e/web.pdf].
- International Telecommunication Union, *Measuring the Information Society: The ICT Development Index*, Geneva: International Telecommunication Union, 2009 [http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2009/index.html].
- Leston-Bandeira, Cristina, *Parliamentary Functions Portrayed on European Parliaments' Websites*, Centre for European Union Studies (CEUS), University of Hull - Research Working Paper 2/2009.
- Missingham, Roxanne - Brettell, Rina - White, Shirley - Miskin, Sarah, "Accessing Information in a Parliamentary Environment: Is the OPAC Dead?", *Library Hi Tech* 27(1), 2009, pp. 42-56.
- "Mobile Marvels. A Special Report on Telecoms in Emerging Markets", *The Economist*, 24 September 2009, pp. 1-19.
- Namibian Institute for Democracy, *Catching the voice of the Born-free generation of Namibia through mobile phones*, [ed. by] Theunis Keulder, Regional Director, Swakopmund: Namibian Institute for Democracy, 2009.
- Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York]: Nations Unies, 2008 [http://www.ictparliament.org].
- Nations Unies, Union interparlementaire, Chambre des représentants des Etats-Unis, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement: 3-4-5 Novembre 2009, Chambre des représentants des Etats-Unis, Washington D.C.; Rapport*, [New York]: Nations Unies, 2010 [http://www.ictparliament.org].
- Organisation for Economic Co-operation and Development, *Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal: Administrative Simplification and e-Government*, Paris: OECD Publishing, 2009.
- Oxford Internet Institute, *Forum Discussion Report 13 (Workshop Parliaments in the Digital Age)*, University of Oxford, January 2008.
- Smith, Aaron, *The Internet's Role in Campaign 2008*, Washington, D.C.: Pew Research Center, 2009.
- Sunstein, Cass R., *Republic.com 2.0*, Princeton: Princeton University Press, 2007.
- Tariff Consultancy Ltd., *Emerging Mobile Markets – a survey of 34 countries*, 2008 [http://www.telecomspricing.com/].
- Union interparlementaire, *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, [Genève]: Union interparlementaire, 2009 [http://www.ictparliament.org/resources/guidelines_fr.pdf].
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management, *UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*, New York: United Nations, 2008 [http://www.unpan.org].
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management, *UN e-Government Survey 2010: Leveraging e-Government at a Time of Financial and Economic Crisis*, New York: United Nations, 2010 [http://www.unpan.org].
- United Nations, European Parliament, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Conference 2008: 25-26 November 2008, European Parliament, Brussels; Report*, [New York]: United Nations, 2009 [http://www.ictparliament.org].
- West, Darrell M., *Improving Technology Utilization in Electronic Government Around the World*, 2008, Governance Studies at Brookings, 2008.
- WorldPublicOpinion.Org, *World Public Opinion on Governance and Democracy*, May 2008.
- WorldPublicOpinion.Org, *World Public Opinion on Political Tolerance: A Study of 24 Nations*, Washington, D.C.: WorldPublicOpinion.Org, 2009 [http://www.ipu.org/idd-e/report09.pdf].
- Zittrain, Jonathan, *The Future of the Internet and How to Stop it*, New Haven [Conn.] and London: Yale University Press, 2008.

Présentations et discours

- Alvarez Cabezas, Patricio, Directeur des TIC, Sénat du Chili. Session générale *L'utilisation des nouveaux médias dans le cadre parlementaire : enseignements*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Bamford-Addo, Joyce Adeline, Présidente du Parlement du Ghana. Panel de haut niveau *Connecter les parlements et les citoyens : nouvelles technologies favorisant l'ouverture et la transparence*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Ferreiro, Soledad, Directrice de la bibliothèque du Congrès national du Chili. Session parallèle *Faire participer les citoyens pour renforcer le dialogue : expériences concrètes*, Conférence mondiale 2008 sur l'e-Parlement, Bruxelles, 25-26 novembre 2008 [<http://www.ictparliament.org/worldparliamentconference2008/>].
- Forsberg, Anders, Secrétaire général, Parlement de Suède. Session générale *Planification stratégique, gestion et contrôle des TIC : la complexité de l'environnement parlementaire*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Johnsson, Anders B., Secrétaire général de l'Union interparlementaire. Ouverture officielle, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Jin, Shin Hang, Directeur, Bureau des systèmes d'information législatifs, Assemblée de la République de Corée. Session générale *Technologies propres aux chambres législatives : expériences et tendances*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Lupi, Maurizio, Vice-Président de la Chambre des députés d'Italie. Panel de haut niveau *Connecter les parlements et les citoyens : nouvelles technologies favorisant l'ouverture et la transparence*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Mahlangu, Mninwa J., Président du Conseil national des provinces d'Afrique du Sud. Panel de haut niveau *En quoi les TIC peuvent-elles renforcer les parlements dans les démocraties jeunes et émergentes ?* Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Makraduli, Jani, Vice-président de l'Assemblée de l'ex-République Yougoslave de Macédoine. Panel de haut niveau *En quoi les TIC peuvent-elles renforcer les parlements dans les démocraties jeunes et émergentes ?* Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Katopola, Matilda, Secrétaire générale, Assemblée nationale du Malawi. Session générale *En quoi les sites web parlementaires peuvent-ils servir différents objectifs et répondre aux besoins des différents usagers ?* Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Mbangula, Mzi, Directeur de la Division informatique, Assemblée nationale d'Afrique du Sud. Session générale *Planification stratégique, gestion et contrôle des TIC : la complexité de l'environnement parlementaire*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Palanza, Alessandro, Secrétaire général adjoint, Chambre des députés d'Italie. Session générale *En quoi les sites web parlementaires peuvent-ils servir différents objectifs et répondre aux besoins des différents usagers ?* Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Park, Kye-Dong, Secrétaire général de l'Assemblée nationale de la République de Corée. Communication à la conférence de l'Association des Secréaires généraux des Parlements (ASGP), Genève, 19-22 octobre 2009.
- Pelosi, Nancy, Présidente de la Chambre des représentants des Etats-Unis. Ouverture officielle, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].

-
- Price, David, Président du Partenariat pour la démocratie et Président du Sous-comité de sécurité intérieure, Chambre des représentants des Etats-Unis. Panel de haut niveau *En quoi les TIC peuvent-elles renforcer les parlements dans les démocraties jeunes et émergentes ?* Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Pullinger, John, Directeur général et Bibliothécaire, Parlement du Royaume Uni. Session spécialisée *Renforcer les services de recherche pour les membres et les comités grâce aux TIC*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Sampaio de Almeida, Sergio, Directeur général de la Chambre des députés du Brésil – Perna, Andréa, Responsable du Bureau pour la gouvernance législative, Chambre des députés du Brésil. Session générale *L'utilisation des nouveaux médias dans le cadre parlementaire : enseignements*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Sydorenko, Oleksiy, Directeur du Service informatique, Parlement d'Ukraine. Session générale *Technologies propres aux chambres législatives : expériences et tendances*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Valentín, Julio César, Président de la Chambre des députés de la République Dominicaine. Panel de haut niveau *Connecter les parlements et les citoyens : nouvelles technologies favorisant l'ouverture et la transparence*, Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].
- Wallis, Diana, Vice-présidente du Parlement européen. Panel de haut niveau *En quoi les TIC peuvent-elles renforcer les parlements dans les démocraties jeunes et émergentes ?* Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement, Washington, D.C., 3-4-5 novembre 2009 [<http://www.ictparliament.org/wepc2009/>].

Encadrés

A.1	Parlements et chambres ayant participé à l'enquête	5
2.1	David Price, Président du Partenariat pour la démocratie, Chambre des représentants des Etats-Unis. Citation extraite du discours lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	25
2.2	Diana Wallis, Vice-présidente du Parlement européen. Citation extraite de la déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	26
2.3	Andréa Perna, Responsable du Bureau pour la gouvernance législative et Cristiano Faria, Co-développeur, programme e-Démocratie, Chambre des députés du Brésil, <i>Le programme « e-démocratie ». Processus numérique et participatif d'élaboration des lois au Brésil.</i> Contribution au <i>Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement</i>	43
2.4	<i>Le projet « Campagne d'écoute intense », Namibian Institute for Democracy, Catching the voice of the Born-free generation of Namibia through mobile phones, [ed. by] Theunis Keulder, Regional Director, Swakopmund: Namibian Institute for Democracy, 2009.</i>	47
2.5	<i>Sénateur virtuel</i> , Patricio Alvarez Cabezas, Directeur informatique du Sénat du Chili. Extrait de la contribution lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	49
3.1	Mme Matilda Katopola, Secrétaire générale du Parlement du Malawi. Citation extraite du discours à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	53
3.2	Capture d'écran du site web de l'Assemblée de la République du Portugal	55
3.3	Commentaires d'un répondant à l'enquête	74
4.1	Marilyn B. Barua-Yap, Secrétaire générale de la Chambre des représentants des Philippines. Extrait de la déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	81
4.2	Anders Forsberg, Secrétaire général du Parlement de Suède. Extrait de la déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	85
5.1	Bungeni : Un Système d'information parlementaire et législatif	99
6.1	Joyce Adeline Bamford-Addo, Présidente du Parlement du Ghana. Citation extraite de la présentation à la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	112
6.2	John Pullinger, Directeur général et Bibliothécaire du Parlement du Royaume-Uni. Extrait de la contribution lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	112
6.3	Alessandro Palanza, Secrétaire général de la Chambre des députés d'Italie. Extrait de la déclaration lors de la Conférence mondiale 2009 sur l'e-Parlement	113
6.4	Soledad Ferreiro, Directeur de la Bibliothèque du Parlement du Chili. Extrait de la contribution lors de la Conférence mondiale 2008 sur l'e-Parlement	113
8.1	Conclusions de l'enquête relatives aux valeurs et aux objectifs	152
9.1	Park Kye-Dong, Secrétaire général de l'Assemblée nationale de la République de Corée. <i>Initiative d'Assistance à l'e-Parlement (e-PAI)</i> . Communication à la conférence de l'Association des Secrétaires généraux des Parlements (ASGP), octobre 2009, Genève	168

Figures

A.1	Pays dont le parlement ou la(les) chambre(s) ont participé à l'enquête	3
A.2	Nombre de sièges des chambres qui ont répondu / n'ont pas répondu à l'enquête	4
A.3	Pourcentage du total mondial de parlementaires dont les chambres ont répondu/n'ont pas répondu à l'enquête	4
1.1	Croissance du nombre d'utilisateurs de Facebook de 2004 à 2010	9
1.2	Sites web sociaux figurant dans le classement des 20 sites les plus fréquentés	10
1.3	Croissance des abonnements de téléphonie mobile et des internautes 1997-2009 (en millions)	10
1.4	Confiance accordée aux institutions nationales : moyennes régionales	11
2.1	Utilisation de la messagerie électronique et des sites web par les parlementaires et les commissions pour communiquer avec les citoyens	30
2.2	Système automatisé de gestion des e-mails	31
2.3	Motifs pour lesquels les parlementaires utilisent les sites web	33
2.4	Motifs pour lesquels les commissions utilisent les sites web	34
2.5	Technologies de la communication utilisées ou prévues/envisagées par les parlements	35
2.6	Architecture de diffusion sur le web du Parlement de Finlande	36
2.7	La page Facebook du Parlement européen	37
2.8	Méthodes de communication utilisées, selon le niveau de revenu	38
2.9	Evaluation des méthodes de communication basées sur la technologie	41
2.10	Classement des méthodes de communication basées sur la technologie	41
2.11	Quand les parlements consultent-ils les citoyens ?	42
2.12	Défis dans l'utilisation des technologies de communication	44
2.13	Méthodes utilisées pour communiquer avec les jeunes	46
2.14	Comparaison des méthodes utilisées pour communiquer avec les citoyens et avec les jeunes	46
2.15	Tendances relatives à l'utilisation par les citoyens des méthodes de communication basées sur la technologie	48
3.1	Informations générales sur le parlement figurant dans le site web, classées par pourcentage	59
3.2	Informations générales sur le parlement, classées par catégorie	60
3.3	Informations sur les activités en matière de législation, de budget et de contrôle figurant sur le site web du parlement, en pourcentage	62
3.4	Pourcentage moyen de parlements ayant des éléments dans chaque catégorie	63
3.5	Rapidité de publication des ordres du jour des sessions plénières et des commissions sur le site web du parlement	64
3.6	Rapidité de publication des projets de loi et des comptes rendus des sessions plénières sur le site web du parlement	64

3.7	Pourcentage de chambres ayant créé sur leur site web des liens entre divers éléments d'information et les projets de loi	65
3.8	Pourcentage de chambres ayant créé sur leur site web des liens vers les propositions de loi pour différents éléments (2007 et 2009)	66
3.9	Coordination et liens entre sites web des chambres de parlements bicaméraux	67
3.10	Disponibilité sur le site web de matériel expliquant le contexte et évaluant l'impact des propositions de loi	68
3.11	Outils permettant de rechercher et de consulter les informations disponibles sur le site web du parlement	69
3.12	Éléments d'interface à la disposition des utilisateurs sur le site web du parlement	71
3.13	Informations et services disponibles uniquement pour les parlementaires et le personnel	73
4.1	Degré d'engagement des leaders politiques du parlement en matière de TIC	83
4.2	Fréquence de l'engagement politique dans les TIC au parlement	83
4.3	Sources d'idées et de propositions pour les objectifs et les projets en matière de TIC	84
4.4	Etablissement des buts et des objectifs concernant les TIC dans le parlement ou la chambre	85
4.5	Une commission ou un groupe spécialement désigné(e) en charge de l'orientation et la supervision de l'utilisation des TIC dans le parlement	86
4.6	Présidence des comités spécialement désignés pour les TIC	86
4.7	Activités de gestion du site web parlementaire	87
4.8	Politiques générales écrites concernant le site web parlementaire	88
4.9	Ratio personnel / utilisateurs TIC	89
4.10	Fourniture de l'assistance technique pour les TIC dans les parlements bicaméraux	89
5.1	Parlements ayant des systèmes de gestion des textes de projets de loi, par niveau de revenu	94
5.2	SGD pour projets de loi pour le Groupe de comparaison 2009:2007	95
5.3	Caractéristiques des systèmes de gestion des projets de loi	96
5.4	Temps de mise à disposition des projets de loi par les parlements avec ou sans SGD	96
5.5	Systèmes de gestion des documents des séances plénières et des commissions	97
5.6	Pourcentage des parlements possédant des systèmes de gestion pour les autres types de documents	97
5.7	Parlements qui produisent des documents de chaque type avec un SGD	98
5.8.	Parlements disposant de SGD pour les documents des commissions et des séances plénières par niveau de revenu	98
5.9	Utilisation de XML pour les projets de loi	101
5.10	Parlements qui utilisent XML pour les projets de loi - Groupe de comparaison 2009:2007	101
5.11	Parlements disposant d'un SGD qui utilise XML	101
5.12	Les défis dans l'utilisation de XML	102
5.13	Objectifs de l'utilisation de XML	103
5.14	Préservation des documents numériques	104
5.15	Page d'accueil de LexML Brésil	105
5.16	Bénéficiaires de XML au Parlement européen	107

6.1	Utilisation d'un système automatisé de gestion des ressources bibliothécaires par niveau de revenu	114
6.2	Capacités des systèmes automatisés de gestion des ressources bibliothécaires	115
6.3	Bibliothèques connectées à un intranet, par niveau de revenu des pays	115
6.4	Les services numériques offerts par les bibliothèques	116
6.5	Outils technologiques récents utilisés dans les bibliothèques parlementaires	117
6.6	Disponibilité des experts thématiques	118
6.7	Archives pour les documents numériques	119
6.8	Documents archivés en format numérique	119
6.9	Contribution de la bibliothèque au site internet du parlement	120
6.10	Services disponibles au public	120
6.11	Bibliothèques participant à des réseaux, par niveau de revenu des pays	121
6.12	Personnel chargé de l'assistance technique des TIC pour les bibliothèques	122
7.1	Services informatiques généraux disponibles dans le parlement	127
7.2	Services TIC fournis par les parlements aux membres	128
7.3	Membres, commissions et départements connectés au réseau local	128
7.4	Utilisation des logiciels libres et commerciaux	129
7.5	Fonctions parlementaires soutenues par les TIC	130
7.6	Catégories des 10 premières fonctions soutenues par les technologies	131
7.7	Méthodes d'identification et d'authentification lors du vote électronique	132
7.8	Objectifs des affichages numériques dans les salles plénières	132
7.9	Technologies et services autorisés dans les salles plénières	133
7.10	Utilisation de l'affichage numérique et des stations de travail à l'Assemblée nationale de la République de Corée	133
7.11	La station de travail des membres du Parlement d'Ukraine	133
7.12	Préparation des comptes rendus intégraux	134
7.13	Accords écrits de niveaux de service	135
7.14	Fonctions accomplies par le personnel interne et les sous-traitants	135
7.15	Les priorités de formation	136
7.16	Fourniture de formation pour les membres ou le personnel non-informatique	137
8.1	Scores globaux par domaine pour tous les parlements	144
8.2	Score total moyen d'e-Parlement par niveau de revenu et par région	145
8.3	Moyenne des points pour chaque domaine d'e-Parlement par niveau de revenu	146
8.4	Différence dans chaque domaine entre les notes maximales et les notes moyennes pour les parlements des pays à revenu élevé	147
8.5	Moyenne des points dans chaque domaine d'e-Parlement pour une sélection de régions	147
8.6	Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans les domaines de l'infrastructure et la gestion	148
8.7	Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans le domaine de l'accès à l'information et la recherche	148

8.8	Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans le domaine de l'accès aux documents parlementaires	149
8.9	Nombre de parlementaires ne disposant pas des éléments listés, dans le domaine de la communication avec les citoyens	149
9.1	Participation à des réseaux officiels concernant les TIC, par niveau de revenu	162
9.2	Les domaines de coopération interparlementaire	163
9.3	Les domaines d'assistance fournie par niveau de revenu	164
9.4	Les domaines d'assistance reçue par niveau de revenu	165
9.5	Les domaines spécifiques d'assistance en TIC dans les parlements	166
9.6	Parlements disposant d'un bureau ou un comité chargé de l'assistance	167
10.1	Utilisation d'un système automatisé de gestion de la messagerie électronique pour faciliter le traitement et les réponses aux messages par les parlementaires, selon les niveaux de revenu	174
10.2	Mise en œuvre des normes W3C ou autres normes applicables pour assurer l'utilisation du site web par les personnes handicapées, selon les niveaux de revenu	175
10.3	Sites web qui incluent le texte et l'état d'avancement de tous les projets de loi, selon les niveaux de revenu	176
10.4	Rapidité de publication des débats en séance plénière sur le site web du parlement, selon les niveaux de revenu	176
10.5	Parlements ayant un plan stratégique comprenant des buts, des objectifs et des calendriers d'exécution pour les TIC, selon les niveaux de revenu	177
10.6	Parlements qui fournissent un programme de formation ou orientation aux TIC à l'intention des parlementaires, selon les niveaux de revenu	178
10.7	Parlements qui fournissent un ordinateur (de bureau ou portable) à chaque membre pour son usage personnel, selon les niveaux de revenu	179
10.8	Parlements qui utilisent XML dans au moins un système, selon les niveaux de revenu	179
10.9	Bibliothèques ayant une page web qui organise et fournit aux parlementaires et aux commissions un accès à Internet et à d'autres ressources sur la base des sujets d'intérêt au parlement, selon les niveaux de revenu	180
10.10	Parlements qui fournissent un programme de formation pour le personnel TIC interne à travers des services internes ou externes, selon les niveaux de revenu	180
10.11	Cadre de référence 2010-2020 pour l'e-Parlement	184

ANNEXES

Annexe 1

Méthodologie d'évaluation de l'état de l'e-Parlement

Objectifs

- Etablir des critères d'évaluation du niveau d'adoption des TIC parmi tous les parlements ;
- Fournir un outil afin d'assister un parlement particulier à évaluer l'état de son propre niveau technologique.

Description de la méthodologie

La méthodologie est fondée sur les questions de l'étude et sur les six secteurs technologiques que celles-ci évaluent :

1. Supervision et gestion des TIC ;
2. Infrastructure, services, applications et formation ;
3. Systèmes et standards pour la création de documents et d'information législatifs ;
4. Services de bibliothèque et de recherche ;
5. Sites web parlementaires ;
6. Communication entre les citoyens et le parlement.

Un coefficient a été assigné à chacun de ces secteurs afin de refléter sa valeur relative par rapport aux autres secteurs. Du fait de l'importance des sites web parlementaires, en particulier afin d'atteindre les objectifs de transparence, et de l'importance de la communication entre les citoyens et le parlement, un coefficient de 20 a été attribué à ces secteurs. Les quatre autres secteurs ont été jugés d'égale importance, et un coefficient de 15 leur a été attribué.

Chaque secteur a été divisé en sous-secteurs identifiant leurs composantes clés. Des coefficients ont également été assignés à ces sous-secteurs afin de refléter leur importance relative aux autres sous-secteurs. L'addition des coefficients des sous-secteurs d'un secteur donné égalent la pondération totale de ce secteur. Dans le tableau 1, la première colonne présente la liste de tous les secteurs et sous-secteurs, la colonne 3 indique le coefficient de chaque secteur et la colonne 4 indique le coefficient de chaque sous-secteur.

Les questions de l'enquête ont alors été associées au sous-secteur pertinent (cf. Tableau 1, colonne 2). Dans certains cas, une seule question suffisait à définir un sous-secteur. Par exemple, dans le secteur « Supervision et gestion des TIC », pour le sous-secteur « Engagement des leaders », la question 4 de la section 1 a été utilisée pour évaluer ce sous-secteur. Dans d'autres cas, deux questions ou plus ont été utilisées. Par exemple, le sous-secteur « Planification stratégique » est évalué par les questions 11 et 12 de la section 1 dans le même secteur « Supervision et gestion des TIC ». Un score maximum a été utilisé pour certaines questions dont la somme des scores aurait pu excéder le total admissible.

En raison de l'étendue de cet effort, une sélection des questions de l'enquête a été utilisée. Certaines questions ont été exclues car, bien qu'informatives, elles ne se prêtaient pas à une évaluation comparative. D'autres questions ont été considérées moins pertinentes que les questions sélectionnées ou ont été jugées insuffisamment précises ou valides pour justifier leur inclusion dans cette méthodologie à ce point. Au total, 44 questions sur 138 ont été utilisées pour calculer les notes. Beaucoup de ces questions comprenaient plusieurs parties.

Les questions ont été regroupées selon leurs secteurs et sous-secteurs respectifs. Une note maximale et une méthode de détermination de la note en fonction de la réponse ont été attribuées à chaque question (voir Tableau 1, colonne 5).

Exemple de notation 1 :

Secteur : Supervision et gestion des TIC

Sous-secteur : Engagement des leaders

Section 1, question 4 : Quel est le niveau d'engagement des leaders politiques... ?

Les parlements qui ont répondu "Extrêmement engagé" ont reçu la note 3 ; ceux qui ont répondu "Très engagé" ont reçu la note 2. Aucune autre réponse à cette question n'accordait de points.

Exemple de notation 2 :

Secteur : Infrastructure, Services, Applications et Formation

Sous-secteur : Services d'assistance de base

Section 2, question 1 (donnant une liste de 9 services généraux, tels que service d'assistance, etc.)

Les parlements ont reçu un point par service coché, le total a été divisé par 9 (la note maximale pour cette question).

Le niveau de détail qu'il est possible d'évaluer en utilisant les questions de l'enquête présente des limites évidentes. Par exemple, s'agissant des « Sites web parlementaires », la question 5(b) de la section 5 de l'enquête demande si les textes des propositions de loi sont disponibles pour l'année en cours et pour les années antérieures. Cependant, cette question ne demande pas à partir de quelle date dans le passé ces textes sont disponibles. De même, la question 5(b) demande si une base de donnée des lois existe avec une possibilité de recherche, mais elle ne s'enquiert pas de quels éléments des projets de loi peuvent être recherchés. Atteindre un tel niveau de détail dans chaque sous-secteur exigerait des questions bien plus détaillées qu'il n'est possible d'inclure dans la version actuelle de l'enquête mondiale sur les TIC dans les parlements.

Limites de la méthodologie

La méthodologie est fondée sur les réponses fournies par chaque parlement. Par conséquent, la précision de la méthodologie dépend de la précision de ces réponses, qui n'a pas pu être vérifiée de manière indépendante. En ce sens, cette enquête est une autoévaluation. Néanmoins, l'autoévaluation est une approche valide, en particulier lorsque les parlements cherchent à identifier leurs forces et leurs faiblesses. De plus, toutes les questions ne s'appliquent pas à tous les parlements. L'enquête et la présente méthodologie s'efforcent d'en tenir compte autant que possible.

Méthodologie de notation pour évaluer l'état de l'e-Parlement

1	2	3	4	5
Secteurs principaux et sous-secteurs	Questions concernées : Secteur/ Question	Coefficient de chaque secteur	Coefficient de chaque sous-secteur	Base de la notation
Supervision et Gestion		15		
Implication des leaders	S1/Q4		3	Extrêmement engagé = 3 ; Très engagé = 2
Idées, buts, objectifs	S1/Q3		1	1/10 pour chaque élément coché
Supervision, gestion	S1/Q6		3	Oui = 3 ; Prévues = 1,5
Déclaration de vision	S1/Q9		3	Oui = 3 ; Prévues = 1,5
Planification stratégique			3	
Possède un tel plan	S1/Q10			Oui = 1,5
Met à jour ce plan régulièrement	S1/Q11			Oui = 1,5
Gestion de projet	S1/Q13		2	Oui = 2 ; Prévues = 1
Infrastructure, Services, Applications, Formation		15		
Services d'assistance de base			7	
Services généraux	S2/Q1			1/9 pour chaque élément coché
Services et assistance spécifiques	S2/Q2			1/10 pour chaque élément coché
Réseau local	S2/Q4			Oui = 1
Accès à Internet	S2/Q7			Oui = 1
Accès sans fil	S2/Q9			Oui = 1
Electricité 24 heures / 24	S2/Q13			Oui = 1
Soutien des fonctions parlementaires	S2/Q15			1/25 pour chaque élément coché
Niveau de service et personnel	S2/Q11-12		1	0,5 pour chaque « Oui avec tous » ; 0,25 pour chaque « Oui avec certains »
Soutien pour les sessions plénières	S2/Q16, 20, 22		3	1 pour chaque « Oui » aux questions 16, 20, 22
Formation			4	
Programme de formation du personnel	S2/Q27			Oui = 2
Pourcentage du personnel formé	S2/Q28			1 > 75% ; 0,5 > 50% ; 0,25 > 25%
Programme de formation et d'orientation pour les députés	S2/Q30		1	Oui = 1
Systèmes et standards pour la création de documents et d'information législatifs		15		
Système de gestion de documents pour les projets de loi			4	
Présence d'un tel système	S3/Q1			Oui = 2 ; Prévues = 1
Utilisation de XML	S3/Q3			Oui = 2 ; Prévues = 1
Système de gestion de documents pour les autres documents	S3/Q5a-f		4	1 pour chaque élément coché ; maximum = 4
Utilisation de XML pour ces documents	S3/Q6a-f		4	1 pour chaque élément coché ; maximum = 4
Préservation des documents numériques			2	
Politique de préservation pour les documents numériques	S3/Q11			Oui = 2 ; Prévues = 1
Téléchargement à haut débit de documents	S3/Q12		1	Oui = 1 ; Prévues = 0,5

Services de bibliothèque et de recherche		15		
Existence d'une bibliothèque	S4/Q1		1	Oui = 1
Services numériques			10	
Connexion à l'Intranet	S4/Q5			Oui = 2
Page web organisée par thèmes	S4/Q6			Oui = 2
Réception électronique des requêtes	S4/Q7			Oui = 2
Services d'alerte	S4/Q8			Oui = 2
Outils de support des activités	S4/Q9			1/2 pour chaque élément coché ; maximum = 2
Autres services			4	
Contribution au site web parlementaire	S4/Q19			1 pour chaque élément coché ; maximum = 4
Sites web parlementaires		20		
Informations générales	S5/Q4a-k		2	(1 pour chaque élément coché/55)*2
Informations concernant la législation, le budget, le contrôle	S5/Q5a-f		6	(1 pour chaque élément coché/35)*6
Exhaustivité (liens vers les lois)	S5/Q6		2	(1 pour chaque élément coché/16)*2
Promptitude (délai proposé après chaque action)	S5/Q7b		1	Même jour = 1 ; Un jour après = 0,75 ; Une semaine après = 0,5
Outils			6	
Moteur de recherche	S5/Q8a			(1 pour chaque élément coché)/5*3
Diffusion/diffusion en ligne	S5/Q8b			En direct = 2
Services d'alerte	S5/Q8c			(1 pour chaque élément coché)/6
Facilité d'utilisation et accessibilité			3	
Normes d'accessibilité	S5/Q9b			Oui = 3
Communication : citoyens et parlements		20		
Sites web				
Utilisation des sites web par les membres de parlement	S6/Q1		3	La plupart = 3 ; Certains = 2
Courrier électronique				
Utilisation du courrier électronique par les membres de parlement	S6/Q4		3	La plupart = 3 ; Certains = 2
Autres méthodes				
Méthodes utilisées	S6/Q11		10	Chaque méthode = 0,5
Communication avec les jeunes				
Méthodes	S6/Q14		4	Chaque méthode = 0,33
Nombre total des questions utilisées afin de déterminer le score	44			
Nombre total des questions de l'enquête	138			
Total des coefficients		100		
Score maximal possible pour toutes les questions			100	

Annexe 2

Groupements géographiques

REGION DE L'UNION EUROPEENNE	AMERIQUE LATINE	AFRIQUE
<ul style="list-style-type: none"> • Bundestag d'Allemagne • Conseil Fédéral d'Allemagne • Parlement d'Autriche • Chambre des représentants de Belgique • Sénat de Belgique • Chambre des représentants de Chypre • Parlement du Danemark • Congrès des Députés d'Espagne • Sénat d'Espagne • Parlement d'Estonie • Parlement de Finlande • Assemblée nationale de France • Sénat de France • Parlement hellénique de Grèce • Assemblée nationale de Hongrie • Chambre des députés d'Italie • Sénat d'Italie • Parlement de Lettonie • Parlement de Lituanie • Chambre des députés du Luxembourg • Chambre des représentants des Pays-Bas • Sénat des Pays-Bas • Sejm de Pologne • Assemblée de la République du Portugal • Chambre des députés de la République tchèque • Sénat de la République tchèque • Chambre des députés de Roumanie • Sénat de Roumanie • Parlement du Royaume-Uni • Conseil national de Slovaquie • Assemblée nationale de Slovénie • Parlement de Suède • Parlement européen 	<ul style="list-style-type: none"> • Chambre des députés d'Argentine • Sénat d'Argentine • Chambre des députés du Brésil • Sénat fédéral du Brésil • Chambre des députés du Chili • Sénat du Chili • Assemblée législative du Costa Rica • Assemblée Législative de l'El Salvador • Assemblée nationale de l'Equateur • Congrès de la République du Guatemala • Chambre des députés du Mexique • Assemblée nationale du Nicaragua • Assemblée nationale du Panama • Chambre des représentants de l'Uruguay • Sénat de l'Uruguay 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlement d'Afrique du Sud • Assemblée populaire nationale d'Algérie • Conseil de la Nation d'Algérie • Assemblée nationale d'Angola • Assemblée nationale du Botswana • Assemblée nationale du Burkina Faso • Assemblée nationale du Cameroun • Assemblée nationale du Congo • Sénat du Congo • Assemblée nationale de Côte d'Ivoire • Assemblée nationale du Djibouti • Assemblée du peuple d'Egypte • Chambre de la Fédération d'Ethiopie • Assemblée nationale du Gabon • Parlement du Ghana • Assemblée nationale du Kenya • Parlement du Lesotho • Sénat du Libéria • Assemblée nationale du Malawi • Chambre des représentants du Maroc • Assemblée nationale de Maurice • Assemblée de la République du Mozambique • Parlement de Namibie • Assemblée nationale du Niger • Assemblée nationale du Nigeria • Parlement de l'Ouganda • Assemblée nationale de la République Démocratique du Congo • Assemblée Nationale de la République Unie de Tanzanie • Parlement du Rwanda • Assemblée nationale du Sénégal • Assemblée nationale du Soudan • Assemblée nationale du Tchad • Chambre des députés de Tunisie • Chambre des conseillers de Tunisie • Assemblée nationale de Zambie • Parlement du Zimbabwe • Parlement panafricain

Annexe 3

Classification des économies¹

Revenu élevé	Revenu moyen supérieur	Revenu moyen inférieur	Faible revenu
Allemagne	Afrique du sud	Albanie	Afghanistan
Andorre	Algérie	Angola	Bangladesh
Antigua-et-Barbuda	Argentine	Arménie	Bénin
Antilles néerlandaises	Bélarus	Azerbaïdjan	Burkina Faso
Arabie saoudite	Bosnie-Herzégovine	Belize	Burundi
Aruba	Botswana	Bhoutan	Cambodge
Australie	Brésil	Bolivie	Comores
Autriche	Bulgarie	Cameroun	Érythrée
Bahamas	Chili	Cap-Vert	Éthiopie
Bahreïn	Colombie	Chine	Gambie
Barbade	Costa Rica	Cisjordanie et Gaza	Ghana
Belgique	Cuba	Congo	Guinée
Bermudes	Dominique	Côte d'Ivoire	Guinée-Bissau
Brunéi Darussalam	Fédération de Russie	Djibouti	Haïti
Canada	Fidji	Égypte	Kenya
Chypre	Gabon	El Salvador	Kirghizistan
Croatie	Grenade	Équateur	Libéria
Danemark	Jamahiriya arabe libyenne	Géorgie	Madagascar
Émirats arabes unis	Jamaïque	Guatemala	Malawi
Espagne	Kazakhstan	Guyana	Mali
Estonie	L'Ex-République	Honduras	Mauritanie
États-Unis d'Amérique	yougoslave de Macédoine	Îles Marshall	Mozambique
Finlande	Lettonie	Îles Salomon	Myanmar
France	Liban	Inde	Népal
Grèce	Lituanie	Indonésie	Niger
Groenland	Malaisie	Iran (République	Ouganda
Guam	Maurice	islamique d')	Ouzbékistan
Guinée équatoriale	Mayotte	Iraq	République centrafricaine
Hong Kong, RAS, Chine	Mexique	Jordanie	République démocratique
Hongrie	Monténégro	Kiribati	du Congo
Île de Man	Namibie	Kosovo	République démocratique
Îles Anglo-Normandes	Palaos	Lesotho	populaire lao
Îles Caïmans	Panama	Maldives	République populaire
Îles Féroé	Pérou	Maroc	démocratique de Corée
Îles Mariannes du Nord	Pologne	Micronésie	Rwanda
Îles Vierges (É.U.)	République dominicaine	Mongolie	Sénégal
Irlande	Roumanie	Nicaragua	Sierra Leone
Islande	Sainte-Lucie	Nigéria	Somalie
Israël	Saint-Kitts-et-Nevis	Pakistan	Tadjikistan
Italie	Saint-Vincent-et-les	Papouasie-Nouvelle-	Tanzanie
Japon	Grenadines	Guinée	Tchad
Koweït	Samoa américaines	Paraguay	Togo
Liechtenstein	Serbie	Philippines	Viet Nam
Luxembourg	Seychelles	République arabe de Syrie	Yémen
Macao, RAS, Chine	Suriname	République de Moldavie	Zambie
Malte	Turquie	Samoa	Zimbabwe
Monaco	Uruguay	Sao Tomé-et-Principe	
Norvège	Venezuela	Soudan	
Nouvelle-Calédonie			

Revenu élevé	Revenu moyen supérieur	Revenu moyen inférieur	Faible revenu
Nouvelle-Zélande		Sri Lanka	
Oman		Swaziland	
Pays-Bas		Thaïlande	
Polynésie française		Timor-Leste	
Porto Rico		Tonga	
Portugal		Tunisie	
Qatar		Turkménistan	
République de Corée		Ukraine	
République tchèque		Vanuatu	
Royaume-Uni			
Saint-Marin			
Singapour			
Slovaque			
Slovénie			
Suède			
Suisse			
Trinité-et-Tobago			

Ce tableau présente une classification de l'ensemble des pays membres de la Banque mondiale et de toutes les autres économies ayant une population de plus de 30 000 habitants. Pour des raisons opérationnelles et analytiques, les économies sont divisées selon le produit national brut (PNB) 2008 par habitant calculé en utilisant la méthode Atlas de la Banque mondiale. Les groupes sont les suivants : faible revenu, 975 dollars ou moins ; revenu moyen inférieur, de 976 à 3 855 dollars ; revenu moyen supérieur, 3 856 à 11 905 dollars ; et revenu élevé, supérieur à 11 906 dollars.

Annexe 4

Enquête mondiale sur les TIC dans les Parlements 2009

COORDONNÉES ET INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION

Veillez fournir les informations requises ci-dessous.

Parlement ou chambre :

Pays :

Personne à contacter pour des questions concernant les réponses à l'enquête :

Prénom :

Nom :

Fonction :

Adresse e-mail :

Numéro de téléphone :

SECTION 1 SUPERVISION ET GESTION DES TIC

Objet. Cette section concerne l'orientation stratégique en matière de TIC, l'identification des priorités et la gestion des TIC. Elle concerne également les ressources humaines et financières, et la coopération avec les autres parlements.

1. Pour les parlements bicaméraux : veuillez cocher la réponse décrivant au mieux la manière par laquelle est fournie l'assistance TIC.

- Chaque chambre a son propre groupe TIC, et ils travaillent indépendamment
- Chaque chambre a son propre groupe TIC, mais ils travaillent ensemble sur des projets
- Un seul groupe TIC travaille pour les deux chambres
- Autre (veuillez préciser dans la case Commentaire à la fin de cette section.)

2. Qui fixe les objectifs en matière de TIC dans le parlement ou la chambre?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Le président du parlement ou de la chambre
- Une commission parlementaire
- Les parlementaires
- Le secrétaire général
- Le responsable de l'information
- Le directeur des TIC
- Un groupe ou commission spéciale
- Des experts internes en informatique
- Des sous-traitants externes
- Autre *(Veuillez préciser)*

3. D'où viennent les idées et propositions relatives aux objectifs et projets en matière de TIC ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- De la haute direction politique
- De la haute direction des TIC
- Des parlementaires
- Des commissions
- Des services du parlement
- D'un groupe formel de parties prenantes, tel qu'un groupe consultatif, une commission spéciale, ou un conseil d'administration
- Du personnel TIC
- Du service de documentation et de recherche
- Des utilisateurs au sein du parlement
- Du public
- Autre *(Veuillez préciser)*

4. Quel est le niveau d'engagement des leaders politiques (par exemple, au niveau du Président, Vice-président) du parlement en matière de TIC?

- Extrêmement engagé
- Très engagé
- Assez engagé
- Très peu engagé
- Pas engagé du tout

5. Avec quelle fréquence les leaders politiques soulèvent-ils la question des TIC au parlement?

- Hebdomadaire ou bihebdomadaire
- Mensuelle
- Trimestrielle
- Annuelle
- Seulement lorsqu'une question survient
- Jamais

6. Existe-t-il une commission ou un groupe spécialement désigné(e) qui détermine l'orientation et la supervision de l'utilisation des TIC dans le parlement?

Oui => *Allez à la question 7*

Prévu ou envisagé => *Allez à la question 9*

Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 9*

7. Si oui, quelle est la composition du groupe ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Présidents de commission
- Parlementaires
- Personnel
- Experts externes
- Autre *(Veuillez préciser)*

8. Qui préside le groupe ?

- Le président
- Le vice-président
- Le président d'une commission
- Un membre du parlement
- Le secrétaire général
- Le directeur des TIC
- Un autre membre du personnel
- Autre personne *(Veuillez préciser)*

9. Le parlement a-t-il une déclaration écrite sur sa vision en matière de TIC ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

10. Le parlement a-t-il un plan stratégique comprenant des buts, des objectifs, et un calendrier pour les TIC ?

- Oui => *Allez à la question 11*
- Non => *Allez à la question 13*

11. Si oui, le plan stratégique est-il régulièrement mis à jour?

- Oui
- Non

12. Le parlement a-t-il établi des critères et des indicateurs pour mesurer le succès de son plan ?
- Oui
 - Non
13. Existe-t-il une méthodologie officielle de gestion de projets qui s'applique à la mise en œuvre des nouvelles initiatives ?
- Oui
 - Prévus ou envisagés
 - Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé
14. Environ combien d'utilisateurs totaux des TIC (utilisateurs réels ou potentiels) existe-t-il au parlement - parlementaires et personnel réunis - en excluant le public ?
Nombre approximatif d'utilisateurs (parlementaires + personnel) =
15. Quel est l'effectif du personnel technique TIC interne dont le parlement dispose? (Veuillez estimer l'équivalent à plein temps, par exemple deux personnes travaillant à mi-temps seraient l'équivalent d'un membre du personnel à plein temps)
Nombre approximatif de personnel parlementaire TIC =
16. Environ combien de sous-traitants techniques sont employés par le parlement ? (Veuillez estimer l'équivalent à plein temps, par exemple deux personnes à mi-temps seraient l'équivalent d'un membre du personnel à plein temps)
Nombre approximatif de personnel contractuel =
17. Quel est le budget approximatif du parlement et le budget approximatif destiné aux TIC pour l'année la plus récente disponible? Veuillez indiquer le montant dans la devise locale et le nom de la devise.
Plus récente année disponible =
Budget total approximatif pour le parlement ou la chambre =
Budget total approximatif destiné aux TIC =
La devise est
18. Le parlement participe-t-il à des réseaux formels de parlements pour l'échange d'informations et d'expériences concernant les TIC ?
Oui => Allez à la question 19
Prévus ou envisagés => Allez à la question 20
Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => Allez à la question 20
19. Si oui, lesquels?
20. Le parlement fournit-il actuellement une assistance à d'autres parlements pour les aider à renforcer leurs capacités législatives ou administratives, de contrôle ou de représentation ?
- Oui => Allez à la question 21
 - Prévus ou envisagés => Allez à la question 23
 - Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => Allez à la question 23
21. Si oui, quels autres parlements sont assistés par le parlement ou la chambre ?

22. Le parlement a-t-il une commission ou un bureau responsable de cette activité ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

23. Le parlement fournit-il actuellement une assistance, ou serait-il disposé à fournir une assistance à d'autres parlements afin de contribuer à développer ou renforcer leur utilisation des TIC ?

- Oui => *Allez à la question 24*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 26*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 26*

24. Si oui, dans quels domaines le parlement fournit-il actuellement une assistance, ou serait-il disposé à fournir une assistance à d'autres parlements afin de contribuer à développer ou renforcer leur utilisation des TIC ?

	Fournit actuellement une assistance	Disposé à fournir une assistance
Planification TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matériel/logiciel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opérations réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement d'application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation et perfectionnement du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systèmes de gestion documentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standards documentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services TIC pour les parlementaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services TIC pour les commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services TIC pour la séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sites web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliothèque et services de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication avec les citoyens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre <i>(Veuillez préciser)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. A quels autres parlements ou assemblées parlementaires, le parlement fournit-il une assistance pour contribuer à développer ou renforcer leur utilisation des TIC ?**26. Le parlement reçoit-il actuellement une assistance de la part d'autres parlements pour l'aider à renforcer ses capacités législatives ou administratives, de contrôle ou de représentation ?**

- Oui => *Allez à la question 27*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 28*
- Non et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 28*

27. Si oui, de la part de quels autres parlements le parlement reçoit-il une assistance ?

28. Le parlement reçoit-il actuellement une assistance, ou souhaiterait-il recevoir une assistance de la part d'autres parlements ou organisations externes pour contribuer à développer ou renforcer son utilisation des TIC ?

- Oui => *Allez à la question 29*
- Prévu ou envisagé => *Allez à Commentaires supplémentaire*
- Non et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Aller à Commentaires supplémentaires*

29. Dans quels domaines le parlement reçoit-il actuellement, ou souhaiterait-il recevoir une assistance de la part d'autres parlements pour contribuer à développer ou renforcer son utilisation des TIC ?

	Reçoit actuellement une assistance d'autres parlements	Souhaiterait recevoir une assistance de la part d'autres parlements
Planification TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matériel/Logiciel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opérations réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement d'application	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation et perfectionnement du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systèmes de gestion documentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standards documentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services TIC pour les parlementaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services TIC pour les commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services TIC pour la séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sites web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliothèque et services de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication avec les citoyens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre <i>(Veuillez préciser)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. De quels autres parlements ou assemblées parlementaires le parlement ou la chambre reçoit-il une assistance pour contribuer à développer ou renforcer son utilisation des TIC ?

Commentaires et bonnes pratiques supplémentaires. Dans l'espace ci-dessous, veuillez ajouter tous les **Commentaires** supplémentaires que le parlement souhaite faire en réponse à toutes les questions de cette section. Le parlement est également invité à décrire brièvement tous les **enseignements tirés ou les bonnes pratiques** mises en place en égard aux sujets affrontés dans cette section de l'enquête.

SECTION 2 INFRASTRUCTURE, SERVICES, APPLICATIONS, ET FORMATION

Objet. Cette section traite des services TIC, de l'infrastructure technique, des applications et de la formation. L'objet est de comprendre la portée des systèmes et services TIC disponibles au sein du parlement et la formation du personnel. Veuillez remarquer que les services TIC comprennent les services de communications de données et vocales.

1. Parmi les services généraux TIC ci-dessous, veuillez indiquer ceux qui sont disponibles dans votre parlement ou votre chambre.

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Développement et maintenance d'application
- Utilisation de réseaux de données
- Service d'assistance
- Assistance informatique
- Administration des systèmes
- Programmation des systèmes
- Communication vocale
- Edition web
- Accès Internet
- Aucun des précédents

2. Indiquez ci-dessous les matériels fournis par le parlement à chacun de ses membres pour son usage personnel.

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Ordinateur de bureau
- Ordinateur portable
- Imprimante
- Fax
- Accès Intranet
- Accès Internet
- Accès aux données à distance
- Téléphone portable
- E-mail personnel
- Site web personnel
- Aucun des précédents

3. Combien d'ordinateurs portables et de bureau fournis par le parlement sont actuellement utilisés par les membres du parlement et le personnel ?

Ordinateurs de bureau =

Portables =

4. Le parlement a-t-il un réseau local (LAN)?

- Oui => *Allez à la Question 5*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la Question 7*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la Question 7*

5. Si oui, indiquez le nombre de connexions physiques (SANS compter les connexions sans fil)?

Connexions LAN totales =

6. Qui est connecté au LAN ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Tous les parlementaires et les commissions
- Seulement certains parlementaires et commissions
- Aucun parlementaire ou aucune commission
- Tous les services et bureaux
- Seulement certains services et bureaux
- Aucun service ou bureau

7. Le parlement a-t-il un accès Internet ?

- Oui => Allez à la Question 8
- Prévu ou envisagé => Allez à la Question 9
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => Allez à la Question 9

8. Si oui, quelle est la bande passante globale maximale de connexion du parlement à Internet ?

Bande passante globale (veuillez indiquer la valeur en kilo-bit) =

9. Le parlement a-t-il un accès sans fil à Intranet ou Internet ?

- Oui => Allez à la Question 10
- Prévu ou envisagé => Allez à la Question 11
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => Allez à la Question 11

10. Si oui, combien de points d'accès sans fil possède le parlement ?

Nombre total de points d'accès sans fil =

11. Le parlement a-t-il des accords écrits de niveau de service avec les sous-traitants externes qui fournissent les équipements et les services ?

- Oui avec tous
- Oui avec certains
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé
- Ne recourt pas à des sous-traitants externes

12. Le bureau TIC a-t-il des accords écrits de niveau de service avec des structures dans le parlement auxquelles il fournit équipement ou services ?

- Oui avec toutes
- Oui avec certaines
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé
- Ne fournit pas d'équipement ou des services à des structures dans le parlement.

13. Le parlement a-t-il une alimentation électrique fiable 24 heures sur 24 ?

- Oui
- Non

- 14. Pour les opérations, les services et les applications générales ci-dessous, veuillez indiquer si le parlement utilise un logiciel commercial ou open source. *Cochez les deux colonnes si les deux types de logiciels sont utilisés. Laissez les deux colonnes vierges pour une opération spécifique, un service ou une application générale que le parlement ne fournit pas.***

	Logiciel commercial	Logiciel Open Source
Systèmes d'exploitation pour serveurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systèmes d'exploitation pour serveurs virtuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opérations réseaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systèmes d'exploitation pour PC de bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systèmes d'exploitation pour PC portables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion de contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion de document	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bases de données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traitement de texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tableurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présentations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edition (impression)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edition (web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Système de catalogage de la bibliothèque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion de ressource électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catalogue de la bibliothèque en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (Veuillez préciser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 15. Indiquez ci-dessous pour quels services, fonctions et activités parlementaires il existe une application TIC spécifique ?**

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Rédaction des projets de loi
- Rédaction des amendements
- Etat d'avancement des projets de loi
- Etat d'avancement des amendements
- Base de données des lois adoptées par le parlement
- Analyse du budget proposé par le gouvernement
- Calendriers et échéanciers des séances plénières
- Procès-verbaux des séances plénières
- Discours et débats en séance plénière
- Vote en séance plénière
- Rapports des commissions
- Calendriers et échéanciers des commissions
- Procès-verbaux des réunions des commissions
- Sites web des commissions
- Gestion et assistance du site web du parlement
- Gestion et assistance des sites web des parlementaires
- Systèmes de communication avec les électeurs (e-mail, blogs, etc)
- Questions au gouvernement
- Autres documents de contrôle
- Gestion des ressources documentaires
- Catalogue de la bibliothèque en ligne

- Archive numérique des documents parlementaires
- Publication de données financières
- Système RH
- Système de gestion financière
- Aucun des précédents

16. Un système de vote électronique est-il utilisé dans la Salle des Séances (étage/hémicycle) ?

- Oui => *Allez à la Question 17*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la Question 20*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la Question 20*

17. Combien de points d'accès de vote existe-t-il dans la Salle des Séances ?

18. Combien de fois le système est-il utilisé pour voter durant une année moyenne ?

19. Quelle méthode d'identification ou d'authentification est utilisée pour le vote ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Carte ou jeton
- Biométrie
- Mot de passe
- Autre *(Veuillez préciser)*

20. Les affichages numériques sont-ils utilisés dans la Salle des Séances ?

- Oui => *Allez à la question 21*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 22*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 22*

21. Si oui, quel est l'objectif ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Flux vidéo
- Affichage de texte
- Affichage de graphiques
- Photos fixes
- Conférences vidéo
- Autre *(Veuillez préciser)*

22. Les parlementaires ont-ils des ordinateurs portables ou de bureau dans la Salle des Séances fournis par le parlement ?

- Oui => *Allez à la question 23*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 24*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 24*

23. Si oui, quelle méthode d'authentification est utilisée pour les informations d'accès ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Carte ou jeton
- Biométrie
- Mot de passe
- Autre *(Veuillez préciser)*
- Aucun des précédents

24. Parmi les technologies ou services ci-dessous, indiquez ceux qui peuvent être utilisés par les parlementaires dans la Salle des Séances ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Ordinateurs portables (de propriété des Parlementaires)
- Téléphones portables
- Accès e-mail
- Accès Internet
- Aucun des précédents
- Autre (Veuillez préciser)

25. Comment sont préparés les compte rendus intégraux des sessions plénières ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Manuscrits et transcrits en format numérique
- En format numérique en utilisant un PC
- En format numérique en utilisant une machine sténographique
- En format numérique en utilisant la technologie de reconnaissance vocale
- Aucun des précédents
- Autre (Veuillez préciser)

26. Parmi les fonctions ci-dessous, veuillez indiquer si elles sont exécutées par du personnel interne ou par des sous-traitants. Si elles sont exécutées à la fois par du personnel interne et par des sous-traitants, cochez les deux cases. Si la fonction n'est pas exécutée dans le parlement, ne cochez aucune case.

	Exécuté par du personnel interne	Exécuté par des sous-traitants
Responsable du développement des applications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable réseaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de la sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de l'assistance technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de l'assistance informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de la formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de l'administration des systèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de la programmation des systèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable de la communication vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmeur/développeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opérateur de réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistance technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Installation, maintenance, et assistance informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrateur de systèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmeur de systèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opérateur de communication vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (Veuillez préciser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Le parlement prévoit-il un programme de formation pour le personnel TIC interne en se servant de services internes ou externes ?

- Oui => Allez à la question 28
- Non => Allez à la question 30

28. Si oui, indiquez le pourcentage du personnel interne TIC qui a reçu une formation l'année dernière.

Pourcentage du personnel interne TIC ayant reçu une formation = _____ %

29. Quelles ont été les cinq (5) premières priorités de formation l'année dernière ?

(Cochez seulement cinq (5) ou moins)

- Développement et maintenance des applications
- Systèmes de gestion documentaire
- Standards documentaires
- Opérations réseaux de données
- Assistance
- Assistance informatique
- Automatisation de bureau (traitement de texte, tableur, présentations)
- Gestion d'e-mail
- Administration de systèmes
- Programmation de systèmes
- Communications vocales
- Gestion de site
- Diffusion en ligne (vidéo et audio)
- Accès Internet
- Sécurité
- Procédures parlementaires

30. Existe-t-il un programme de formation ou orientation TIC à l'intention des parlementaires ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

31. Existe-t-il un programme de formation ou orientation TIC à l'intention du personnel non TIC ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

Commentaires et bonnes pratiques supplémentaires. Dans l'espace ci-dessous, veuillez ajouter tous les **Commentaires** supplémentaires que le parlement souhaite faire en réponse à toutes les questions de cette section. Le parlement est également invité à décrire brièvement tous les **enseignements tirés ou les bonnes pratiques** mises en place en égard aux sujets affrontés dans cette section de l'enquête.

SECTION 3

SYSTEMES ET NORMES POUR LA CREATION DE DOCUMENTS LEGISLATIFS ET D'INFORMATION

Objet. Cette section traite des systèmes et normes pour la création et la gestion de divers types de documents législatifs et d'information. Elle couvre les projets de loi, les amendements, et la documentation en plénière et des commissions.

1. Le parlement a-t-il un système de gestion des textes de projets de loi sous forme électronique au cours de la procédure législative ?

- Oui => *Allez à la question 2*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 5*
- Non, et ne prévoit, ni n'envisage un tel système => *Allez à la question 5*
- Ne s'applique pas à ce parlement ou cette chambre => *Allez à la question 5*

2. Si oui, quelles sont les caractéristiques du système ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Authentifie les utilisateurs
- A une capacité de gestion des flux de travail
- Echanges des données avec d'autres systèmes en dehors du parlement
- Peut traiter toutes les versions possibles d'un projet de loi
- Peut traiter les amendements de commissions
- Peut traiter les amendements en plénière
- Peut montrer les modifications d'un projet de loi par amendement
- Inclut toutes les actions entreprises par le parlement sur un projet de loi
- A une capacité automatisée de détection d'erreur
- Aucun des précédents

3. Le système utilise-t-il XML comme standard documentaire ?

- Oui => Allez à la question 4
- Non, mais prévoit ou envisage d'utiliser le format XML => *Allez à la question 5*
- Non, et le format XML n'est pas prévu ou envisagé => *Allez à la question 5*

4. Si le système utilise le format XML, à quoi sert-il ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Impression
- Présentation sur le web
- Conservation
- Echange avec d'autres systèmes
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap
- Rend les documents disponibles en téléchargement
- Intègre les documents à un autre système
- Améliore la recherche
- Autre (*Veillez préciser*)

5. Pour chaque type de **documentation de séance plénière et de commission** énumérée ci-dessous, indiquez si le parlement dispose d'un système pour préparer et gérer le texte en format numérique. Si le parlement ne produit pas ce document, cochez la troisième colonne.

	Dispose d'un système	Ne dispose pas d'un système	Document non produit par le parlement
Procès-verbaux des réunions de commission	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapports des commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditions des commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procès-verbaux des séances plénières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discours et débats en séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votes en séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Pour chaque type de documentation *pour lequel il existe un système en place selon la réponse donnée à la question 5 ci-dessus*, indiquez ci-dessous si le système utilise le format de données XML.

	Utilise le format XML	Prévoit ou envisage le format XML	Ne prévoit pas d'utiliser le format XML
Procès-verbaux des réunions de commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapports des commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditions des commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procès-verbaux des séances plénières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discours et débats en séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votes en séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Si le parlement utilise, ou a tenté d'utiliser, XML comme standard pour quelques-uns des types de documentation susmentionnés, quelles difficultés a-t-il rencontré ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Difficulté à développer un DTD ou Schéma
- Difficulté à trouver ou développer un logiciel de création et d'édition
- Manque de connaissances et de formation du personnel
- Manque de ressources financières
- Manque de soutien de la direction
- Complexité d'utilisation du format XML
- Résistance des utilisateurs
- Aucun des précédents
- Autre (*Veuillez préciser*)

8. Le parlement rend-il sa documentation disponible aux personnes hors du parlement en grande quantité pour téléchargement haut débit ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

9. Le parlement a-t-il un programme pour convertir la documentation papier en format numérique ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

10. Depuis environ combien d'année le parlement a-t-il les textes de projets de loi, discours et débats en séance plénière disponibles en quelque format, et depuis combien d'années les a-t-il rendus disponibles en format numérique ?

Document	Nombre d'années disponibles en QUELQUE format	Nombre d'années disponibles en format NUMERIQUE
Texte de projets de loi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discours et débats en séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Le parlement a-t-il établi une politique pour la conservation de sa documentation en format numérique ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

12. Le parlement conserve-t-il actuellement des archives numériques pour conserver la documentation parlementaire en format numérique ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

Commentaires et bonnes pratiques supplémentaires. Dans l'espace ci-dessous, veuillez ajouter tous les **Commentaires** supplémentaires que le parlement souhaite faire en réponse à toutes les questions de cette section. Le parlement est également invité à décrire brièvement tous les **enseignements tirés ou les bonnes pratiques** mises en place en égard aux sujets affrontés dans cette section de l'enquête.

SECTION 4 BIBLIOTHÈQUE ET SERVICES DE RECHERCHE

Objet. Cette section concerne l'apport des TIC à la bibliothèque et aux services de recherche à la disposition du parlement et de ses membres et certaines caractéristiques de cet apport. Elle concerne aussi la disponibilité de services au public.

1. Le parlement a-t-il une bibliothèque ou centre d'information au service de ses parlementaires ?

- Oui => Allez à la question 2
- Prévus ou envisagés => Allez à la Section 5
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => Allez à la Section 5

Si le parlement N'A PAS une bibliothèque ou centre d'information, sautez la fin de la Section 4 et allez à la Section 5 : sites web de parlementaires.

Si le parlement A une bibliothèque ou centre d'information, continuez avec les questions dans cette Section.

2. La bibliothèque dispose-t-elle d'un système automatisé de gestion des ressources documentaires ?

- Oui => Allez à la question 3
- Prévus ou envisagés => Allez à la question 4
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => Allez à la question 4

3. Si oui, les quelles des capacités suivantes sont inclus par ce system ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Acquisition de monographies
- Acquisition et demande de périodiques
- Système de circulation
- Catalogage des acquisitions
- Catalogue en ligne
- Archivage de ressources numériques
- Capacités de gestion des ressources électroniques
- Autre *(Veuillez préciser)*

4. Qui est chargé de l'assistance TIC pour la bibliothèque ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Personnel technique de la bibliothèque
- Bibliothécaires
- Personnel TIC du parlement ou de la chambre
- Personnel TIC du gouvernement externe au parlement ou de la chambre
- Sous-traitants externes
- Autre *(Veuillez préciser)*

5. La bibliothèque est-elle connectée à un Intranet lui permettant de mettre ses services à disposition des parlementaires ?

- Oui
- Prévus ou envisagés
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

6. La bibliothèque a-t-elle une page web qui organise et fournit aux parlementaires et aux commissions un accès à Internet et à d'autres ressources sur la base des objets d'intérêt du parlement ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

7. La bibliothèque peut-elle recevoir des demandes et questions de parlementaires par voie électronique ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

8. La bibliothèque utilise-t-elle des services d'alerte tels qu'e-mail ou RSS pour envoyer automatiquement des informations aux parlementaires sur leurs ordinateurs, téléphones portables, ou autres appareils électroniques ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

9. Lesquels des outils ci-dessous sont-ils utilisés par la bibliothèque pour son service au parlement ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Wikis
- Blogs
- Twitter
- YouTube
- Facebook ou MySpace
- Diffusions en ligne
- Aucun des précédents

10. La bibliothèque utilise-t-elle un logiciel favorisant la collaboration au sein du personnel bibliothécaire ou entre le personnel bibliothécaire et le personnel de recherche ?

- Oui (veuillez nommer le logiciel)
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

11. La bibliothèque achète-t-elle des abonnements à des journaux et bases de données en ligne contentant des analyses et des recherches d'experts sur des questions de politique publique telles que l'énergie, l'environnement, l'économie, etc. ?

- Oui => *Allez à la question 12*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 13*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 13*

12. Si oui, bibliothèque participe-t-elle à des consortia pour acheter ces abonnements ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

13. La bibliothèque conserve-t-elle des archives de la documentation parlementaire en format numérique ?

- Oui => *Allez à la question 14*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 15*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 15*

14. Si oui, parmi les documents ci-dessous indiquez ceux qui sont classés en format numérique ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Projets de loi
- Documents des commissions
- Documents de séance plénière
- Documents contextuels
- Rapports de recherche parlementaires
- Autre *(Veuillez préciser)*

15. La mission de la bibliothèque inclut-elle aussi d'être au service du public ainsi que du parlement ?

- Oui => *Allez à la question 16*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 17*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 17*

16. Si oui, comment les services sont-ils mis à la disposition du public ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Public peut visiter la bibliothèque en personnellement et demander une assistance
- Public peut visiter le site de la bibliothèque
- Public peut poser des questions à la bibliothèque par téléphone
- Public peut poser des questions à la bibliothèque par e-mail
- Autre *(Veuillez préciser)*

17. La bibliothèque participe-t-elle à des réseaux formels en ligne pour partager des informations avec d'autres bibliothèques ou services de recherche ?

- Oui => *Allez à la question 18*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 19*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 19*

18. Si oui, lesquels ?

19. Dans quels domaines la bibliothèque contribue-t-elle au site web du parlement ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Conception
- Organisation
- Contenu
- Mise à jour et maintenance
- Tests d'usabilité
- Autre *(Veuillez préciser)*
- Ne contribue pas au site web

20. Pour les parlements bicaméraux : le parlement a-t-il une bibliothèque pour chaque chambre ou une bibliothèque unique au service des deux chambres ?

- Chaque chambre a sa propre bibliothèque
- Une bibliothèque est au service des deux chambres
- Autre arrangement (*veuillez décrire rapidement*)

21. Le parlement a-t-il des experts en matière de politique publique chargés de fournir des recherches et des analyses aux parlementaires et aux commissions ?

- Oui => *Allez à la question 22*
- Prévu ou envisagé => *Allez à Commentaires supplémentaires*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à Commentaires supplémentaires*

22. Si oui, les résultats de ces recherches et analyses sont-ils mis à la disposition des parlementaires et du personnel en format numérique ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

23. Si oui, les résultats de ces recherche et analyses sont-ils mis à la disposition du public sur le site web du parlement ou de la bibliothèque ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

Commentaires et bonnes pratiques supplémentaires. Dans l'espace ci-dessous, veuillez ajouter tous les **Commentaires** supplémentaires que le parlement souhaite faire en réponse à toutes les questions de cette section. Le parlement est également invité à décrire brièvement tous les **enseignements tirés ou les bonnes pratiques** mises en place en égard aux sujets affrontés dans cette section de l'enquête.

SECTION 5 SITES WEB PARLEMENTAIRES

Objet. Cette section concerne les sites web des parlements à la disposition des parlementaires et du public. L'objet est de comprendre les buts, la gestion, le contenu et les caractéristiques de ces sites web, et comment les TIC les soutiennent. Les questions finales de cette section concernent les sites web et services Intranet à la disposition uniquement des parlementaires et du personnel.

1. Le parlement a-t-il un site web à la disposition du public ?

- Oui => *Allez à la question 2*
 - Prévu ou envisagé => *Allez à la question 21*
 - Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 21*
- Si le parlement n'a pas de site web, allez directement à la question 21 dans cette section.*
Si le parlement a un site web, continuez avec la question 2.

2. Qui fixe les objectifs généraux du site web ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Le président du parlement ou de la chambre
- Une commission parlementaire
- Les parlementaires
- Une commission ou groupe spécialement désigné(e)
- Le secrétaire général
- le directeur des TIC
- Autre *(Veuillez préciser)*

3. Existe-il des règles écrites relatives au site web concernant les points suivants ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Buts et objectifs
- Plans de développement
- Contenu
- Confidentialité
- Accès
- Assistance technique
- Il existe des règles mais non écrites
- Aucun des précédents

4. Veuillez cocher tous les genres **d'informations générales sur le parlement** énumérées en (a) – (k) ci-dessous qui figurent sur le site web du parlement : *(Cochez toutes les cases nécessaires)*

a. Accès au parlement

- Information sur l'accès aux locaux du parlement
- Plan de répartition des sièges dans la salle plénière et dans les autres salles de réunions officielles
- « Visite guidée » virtuelle des locaux du parlement
- Illustration de la structure du site web
- Aucun des précédents

b. Historique et rôle

- Bref historique du parlement
- Description du rôle et des responsabilités légales du parlement national
- Texte de la Constitution du pays et autres documents fondateurs sur lesquels repose le travail du parlement

- Aucun des précédents

c. Fonctions, composition, et activités

- Aperçu de la composition et des fonctions du parlement national
- Budget et personnel du parlement
- Calendrier des activités générales et des manifestations courantes et prévus
- Liste des membres des assemblées parlementaires mondiales et régionales
- Rapport(s) annuel(s) du parlement, y compris ceux des organes pléniers et non pléniers
- Statistiques sur les activités de la législature actuelle et des législatures précédentes
- Textes des communiqués de presse officiels du parlement
- Aucun des précédents

d. Autorités parlementaires

- Biographie succincte et photographie du Président en charge et des anciens présidents du parlement ou de la chambre
- Brève description des pouvoirs et prérogatives du président de l'Assemblée
- Noms des vice-présidents
- Aucun des précédents

e. Commissions parlementaires et autres organes non-pléniers

- Liste complète des organes parlementaires non-pléniers
- Description du mandat de chaque organe
- Description des activités et fonctions de chaque organe
- Composition de chaque organe et noms du président et des vice-présidents
- Coordonnées (adresses, numéros de téléphone et fax, e-mail) de chaque organe
- Liens aux sites web de chaque organe
- Sélection de liens vers des sites web et documents d'intérêt pour le domaine d'activité de l'organe
- Aucun des précédents

f. Parlementaires

- Liste actualisée de tous les membres du parlement
- Données biographiques et photos publiquement disponibles
- Circonscription, appartenance politique
- Comités et/ou commissions parlementaires
- Lien à un site personnel
- Description des devoirs et fonctions de représentation des parlementaires
- Coordonnées de chaque parlementaire y compris son adresse électronique
- Activités de chaque parlementaires, telles que propositions de loi, questions, interpellations, motions, déclarations politiques, votes antérieurs, etc.
- Informations générales sur le statut des parlementaires, telles que l'immunité, les salaires et indemnités, les codes de conduite et d'éthique, etc.
- Données statistiques et démographiques (actuelles et historiques) concernant les parlementaires
- Liste des anciens parlementaires avec les dates d'exercice de la fonction
- Aucun des précédents

g. Partis politiques au parlement

- Liste de tous les partis politiques représentés au parlement
- Lien au site de chaque parti
- Aucun des précédents

h. Elections et modes de scrutin

- Explication de la procédure électorale pour les parlementaires
- Lien au site de la commission électorale
- Résultats des dernières élections par parti et par circonscription
- Composition actuelle des groupes et des coalitions politiques
- Résultats des élections précédentes
- Aucun des précédents

i. Administration du parlement

- Organigramme et fonctions du Secrétariat du parlement
- Descriptions générales des emplois au sein du parlement et liste de postes à pourvoir
- Aucun des précédents

j. Publications, documents et services d'information

- Description des genres et objectifs des publications parlementaires
- Information sur où et comment obtenir les publications parlementaires
- Information sur les services bibliothécaires, d'archives et d'information
- Aucun des précédents

k. Liens généraux à d'autres sites web

- Présidence, Gouvernement, Cour Constitutionnelle et Suprême
- Ministères et autres institutions nationales
- Parlements nationaux/provinciaux
- Union Interparlementaire (IPU)
- Autres organisations parlementaires internationales, régionales, et sous-régionales
- Parlements nationaux d'autre pays
- Autre liens d'intérêt pour le parlement en sa qualité d'organe de représentation du peuple
- Aucun des précédents

5. Veuillez cocher tous les genres d'information relatifs à la législation, au budget et à la fonction de contrôle énumérés en (a) – (f) ci-dessous qui figurent sur le site web du parlement : (Cochez toutes les cases nécessaires)

a. information générale

- Ordre du jour du parlement
- Glossaire des termes et procédures parlementaires
- Présentation de la procédure parlementaire et du travail courant du parlement
- Texte complet du règlement intérieur, règles de procédure ou documents similaires fixant les règles de fonctionnement du parlement
- Graphique montrant le déroulement des travaux du parlement
- Aucun des précédents

b. Législation

- Explication du processus législatif
- Texte et état d'avancement de tous les projets et propositions de loi
- Liens à la documentation relative aux projets et propositions de loi
- Textes et statut définitif des projets et propositions de loi des années précédentes
- Textes de toutes les lois adoptées et des activités correspondantes
- Base de données permettant de rechercher les projets de loi actuels et antérieurs
- Base de données permettant de rechercher les lois adoptées
- Aucun des précédents

c. Budget/Financement public

- Explication des procédures budgétaires et de programmation des finances publiques
- Explication du projet de budget /de la programmation des finances publiques
- Etat d'avancement de l'examen parlementaire du budget/de la programmation des finances publiques
- Documentation des organes parlementaires chargés d'examiner le budget/ la programmation des finances publiques
- Documentation relative au budget des années précédentes
- Base de données permettant de rechercher la documentation relative au budget/à la programmation des finances publiques de l'année en cours et des années précédentes
- Aucun des précédents

d. Fonction de contrôle du gouvernement par le parlement

- Explication des responsabilités en matière de contrôle et des activités des organes de *contrôle*
- Résumé et état d'avancement des activités de contrôle
- Documentation relative à l'activité de contrôle de l'année actuelle
- Documentation relative à l'activité de contrôle des années précédentes
- Base de données permettant de rechercher la documentation relative aux activités de contrôle de l'année en cours et des années précédentes
- Aucun des précédents

e. Activités des commissions et des autres organes non-pléniers

- Documentation produite par des organes non-pléniers
- Documentation des organes non-pléniers des années précédentes
- Sites web des organes non pléniers
- Diffusion audio ou vidéo des réunions
- Diffusion audio ou vidéo en ligne des réunions
- Archives audio ou vidéo des réunions
- Aucun des précédents

f. Activités et documentation de l'assemblée en séance plénière

- Documentation relative aux séances plénières
- Documentation relative aux séances plénières des années précédentes
- Diffusion audio ou vidéo des réunions plénières
- Diffusion audio ou vidéo en ligne des réunions plénières
- Archives audio ou vidéo des réunions plénières
- Aucun des précédents

g. Veuillez préciser tout autre type d'information disponible sur le site :**6. Veuillez cocher parmi les éléments ci-dessous ceux qui sont directement reliés aux propositions législatives sur le site web.***(Cochez toutes les cases nécessaires)*

- Amendements (pléniers)
- Amendements (commissions)
- Actions des commissions
- Rapports des commissions
- Votes des commissions
- Auditions des commissions
- Actions de l'Assemblée en séance plénière

- Discours et débats en séance plénière
- Votes en séance plénière
- Lois/statuts
- Explications des projets de loi
- Explications des actions
- Evaluation de l'impact des projets de loi
- Evaluation budgétaire des projets de loi
- Actualités
- Positions ou déclarations gouvernementales
- Toutes actions en commission ou en plénière de l'autre chambre (pour les parlements bicaméraux)
- Tous documents rédigés en commission ou en plénière par l'autre chambre (pour les parlements bicaméraux)
- Aucun des précédents
- Autre (*Veillez préciser*)

7 Après combien de temps les documents suivants sont-ils *généralement disponibles* sur le site web du parlement après avoir été préparés ?

a) Ordres du jour

	<u>Au moins une semaine avant l'action</u>	<u>Au moins deux jours avant l'action</u>	<u>Même jour de l'action</u>	<u>Après l'action prise</u>	<u>Non applicable</u>
Ordre du jour de la commission	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordre du jour de la séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Législation et débats en séance plénière

	<u>Même jour de l'action</u>	<u>Un jour après l'action prise</u>	<u>Une semaine après l'action prise</u>	<u>Plus d'une semaine après l'action prise</u>	<u>Non applicable</u>
Proposition législative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débats en séance plénière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Parmi les outils ci-dessous, indiquez ceux qui sont disponibles sur le site web pour la recherche e la consultation de l'information ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

a. Un moteur de recherche avec les caractéristiques suivantes :

- Peut être utilisé pour rechercher et consulter toute la documentation et toutes les informations parlementaires
- Recherche des éléments clés, tels que des mots dans le texte, l'état d'avancement de la législation, et des autres éléments qui peuvent être requis
- Trie les résultats en fonction de différents critères
- Est conçu pour être compréhensible pour les utilisateurs nouveaux aussi bien que experts
- Relie les résultats des recherches documentaires avec les archives audio et vidéo pertinentes
- Aucun des précédents

b. Capacités de diffusion audio et vidéo et en ligne :

- Capacité de diffusion audio et vidéo ou en ligne et en direct des réunions de tout organe parlementaire ainsi que des autres manifestations parlementaires
- Archives audio ou vidéo consultables sur demande des réunions, manifestations et émissions
- Aucun des précédents

c. Services d'alerte pour les types suivants de documentation :

- Introduction et modifications à l'état d'avancement de la législation
- Modifications des textes de lois
- Activités des parlementaires
- Activités des commissions
- Activités de contrôle
- Activités de l'Assemblée en séance plénière
- Aucun des précédents

d. Services mobiles :

- Services mobiles permettant aux parlementaires de recevoir les informations et la documentation publiées sur le site web
- Services mobiles permettant au public de recevoir les informations et la documentation publiées sur le site web
- Aucun des précédents

e. Sécurité et authentification :

- Services sécurisés permettant aux parlementaires de recevoir, de consulter, et d'échanger des informations et de la documentation de manière confidentielle
- Services d'authentification, tels les signatures électroniques qui garantissent l'authenticité de la documentation et des informations et peuvent être vérifiées par tout utilisateur du site web
- Aucun des précédents

9. Lesquels des outils et indications suivants sont utilisés pour la conception du site?*(Cochez toutes les cases nécessaires)***a. Convivialité**

- Contenu et conception basés sur une compréhension des besoins de différents groupes d'utilisateurs
- Expérimentation auprès des utilisateurs et autres méthodes de vérification de la convivialité visant à s'assurer que la présentation et l'utilisation du site web sont compréhensibles pour tous les publics visés
- Aucun des précédents

b. Normes d'accessibilité

- Normes W3C ou autres normes applicables en sorte que le site web puisse être utilisé par les personnes ayant un handicap
- Pas de normes d'accessibilité utilisées

10. Combien de langues officielles sont reconnues dans le pays ?**11. En combien de langues officielles le site web est-il intégralement disponible ?****12. En combien de langues officielles le site web est-il partiellement disponible ?**

13. Une version intégrale ou partielle du site est-elle fournie dans l'une des langues généralement utilisée pour la communication internationale ?

- Oui, la version intégrale est fournie (*Veuillez préciser la langue(s):*)
- Oui, une version partielle est fournie (*Veuillez préciser la langue(s):*)
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

14. Parmi les éléments ci-dessous indiquez ceux qui sont à disposition des utilisateurs.

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Foire aux questions
- Quoi de neuf sur le site web
- Plan du site
- A propos du site web (propriétaire, administrateur, politique de mise à jour, etc.)
- Aide
- Personne(s) à contacter pour les questions concernant le fonctionnement du site web
- Conseils pour les recherches
- Capacité d'utilisation via différents navigateurs
- Aucun des précédents
- Autre (*Veuillez préciser*)

15. Parmi les activités ci-dessous, veuillez indiquer celles qu'on retrouve dans la gestion du site web ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Les fonctionnaires, les parlementaires et le personnel participent à la définition des besoins et des objectifs
- Les objectifs du site sont mis par écrit
- Les besoins des publics visés sont mis par écrit
- Le site est l'objet d'évaluations périodiques
- Les rôles et responsabilités en matière de gestion et de supervision sont mis par écrit
- Une équipe est chargée de veiller à ce que le contenu paraisse en temps voulu et soit exact
- Un système de collaboration étroite est établi entre le personnel responsable du contenu et le personnel responsable des aspects techniques
- Aucun des précédents

16. La documentation parlementaire, tels que le texte de loi proposé, calendriers de la commission, et réunions en séance plénière, sont-ils à la disposition du public sur le site web dès qu'ils sont disponibles pour les parlementaires et les fonctionnaires ?

- Toujours
- La plupart du temps
- Parfois
- Rarement
- Jamais

17. Le matériel explicatif est-il illustré sur le site web pour rendre le texte de loi et les étapes procédurales le plus compréhensible possible ?

- Toujours
- La plupart du temps
- Parfois
- Rarement
- Jamais

18. Le matériel qui explique le contexte et évalue l'impact possible de la législation proposée est-il disponible sur le site web ?

- Toujours
- La plupart du temps
- Parfois
- Rarement
- Jamais

19. Pour les parlements bicaméraux uniquement : indiquez parmi les options ci-dessous celles qui sont présentes. *(Cochez toutes les cases nécessaires)*

- Chaque chambre a son propre site web
- Un site web ou une simple page existe afin d'introduire les chambres auprès des citoyens avec des liens aux sites web de chaque chambre
- Il existe sur le site web de chaque chambre un lien évident au site web de l'autre
- Information fournie qui explique les responsabilités législatives et de contrôle et les procédures des deux chambres
- Pour les fonctions qui exigent l'action des deux chambres, telles qu'adopter une proposition législative, la documentation associée reflète les activités et décisions prises par les deux chambres.

20. Veuillez décrire brièvement les éventuels projets d'amélioration du site web.

21. Le parlement a-t-il un site web ou d'autres services Intranet pour les parlementaires et le personnel uniquement ?

- Oui => *Allez à la question 22*
- Prévu ou envisagé => *Allez à Commentaires supplémentaires*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à Commentaires supplémentaires*

22. Quels informations et services sont à la disposition des parlementaires et du personnel uniquement (et non disponibles sur le site web public) ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Proposition législative disponible plus tôt que pour le public
- Documents en épreuve d'imprimerie
- Historique de votes
- Recherche et rapports analytiques
- Activités des commissions
- Explications des projets de loi
- Explications des actions
- Evaluation de l'impact des projets de loi
- Evaluation budgétaire des projets de loi
- Actualités
- Positions ou déclarations gouvernementales
- Outils pour supporter le travail d'équipe
- Aucun des précédents

Commentaires et bonnes pratiques supplémentaires. Dans l'espace ci-dessous, veuillez ajouter tous les **Commentaires** supplémentaires que le parlement souhaite faire en réponse à toutes les questions de cette section. Le parlement est également invité à décrire brièvement tous les **enseignements tirés ou les bonnes pratiques** mises en place en égard aux sujets affrontés dans cette section de l'enquête.

SECTION 6

COMMUNICATION ENTRE LES CITOYENS ET LE PARLEMENT

Objet. Cette section concerne l'utilisation de systèmes TIC dans la communication entre les citoyens et le parlement. Elle concerne également certaines caractéristiques de ces systèmes et l'expérience du parlement au cours de leur utilisation.

1. Les parlementaires utilisent-ils des sites web personnels pour communiquer avec les citoyens ?

- Oui, la plupart le font => *Allez à la question 2*
- Oui, certains le font => *Allez à la question 2*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 4*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 4*
- NSP => *Allez à la question 4*

2. Si oui, à quelles fins les utilisent-ils ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Communication d'information sur l'action du parlement
- Communication d'opinions personnelles des parlementaires
- Sollicitation des commentaires et opinions du public
- NSP
- Autre *(Veuillez préciser)*

3. Qui héberge les sites des parlementaires ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Le parlement héberge les sites web de parlementaires
- Les parlementaires hébergent leurs propres sites web
- Les partis politiques hébergent les sites web de parlementaires
- Autre *(Veuillez préciser)*

4. Les parlementaires utilisent-ils les e-mails pour communiquer avec les citoyens ?

- Oui, la plupart le font => *Allez à la question 5*
- Oui, certains le font => *Allez à la question 5*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 7*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 7*
- NSP => *Allez à la question 7*

5. Si oui, les parlementaires répondent-ils aux messages e-mail des citoyens ?

- Oui, la plupart le font au moins parfois
- Oui, certains le font au moins parfois
- Non, mais prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé
- NSP

6. Y-a-t-il un système automatisé de gestion d'e-mail facilitant le traitement des questions et les réponses aux messages e-mail ?

- Oui
- Prévu ou envisagé

- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé
- Allez à la question 7*

7. Les commissions utilisent-ils des sites web pour communiquer avec les citoyens ?

- Oui, la plupart le font => *Allez à la question 8*
- Oui, certains le font => *Allez à la question 8*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 9*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 9*

8. Si oui, à quelles fins les utilisent-ils ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Communication d'information sur l'action du parlement
- Communication d'information sur l'action de la commission
- Communication de la position de la commission sur certaines questions
- Sollicitation de commentaires et opinions du public
- Autre *(Veuillez préciser)*

9. Les commissions utilisent-elles les e-mails pour communiquer avec les citoyens?

- Oui, la plupart le font => *Allez à la question 10*
- Oui, certains le font => *Allez à la question 10*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 11*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 11*

10. Si oui, les commissions répondent-elles aux messages e-mail des citoyens?

- Oui, la plupart le font au moins parfois
- Oui, certains le font au moins parfois
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

11. Outre les e-mails et les sites web personnels, parmi les méthodes pour communiquer avec les citoyens, indiquez ci-dessous celles que le parlement ou les parlementaires utilisent actuellement ou prévoient ou envisagent d'utiliser?

Méthode de communication	Utilisent actuellement	Prévoient ou envisagent
Pétition électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultation électronique sur des projets de loi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultation électronique sur des questions de politique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Groupe de discussion en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blogs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vidéos dans e-mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffusion en ligne des réunions des commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio du parlement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmes radio (sur d'autres chaînes radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffusion en ligne des sessions plénières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffusion en ligne des programmes spéciaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaîne satellite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Web TV Parlement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaîne(s) TV Parlement (télédiffusion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmes TV (sur d'autres chaînes TV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

YouTube ou autre service de partage vidéo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sites sociaux de réseautage tels que Facebook ou MySpace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sondages en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d'alerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aucun des précédents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Si le parlement ou les parlementaires utilisent des outils TIC pour consulter les citoyens, à quel moment cela se produit-il habituellement ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Durant les premières phases de rédaction d'une proposition de loi
- Après qu'un projet de loi est présenté au parlement
- Durant les délibérations des commissions
- Avant le vote en plénière
- Autre (*Veillez préciser*)

13. Le parlement ou les parlementaires utilisent-ils les méthodes TIC pour communiquer spécifiquement avec les jeunes ?

- Oui => *Allez à la question 14*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 15*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 15*

14. Si oui, quelles méthodes basées sur les TIC le parlement ou les parlementaires utilisent-ils ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Un site web ou les sections d'un site orientées vers les jeunes
- Jeux interactifs
- Média social (Facebook, MySpace, etc)
- Chaîne ou programmes de télédiffusion
- Diffusions en ligne
- WebTV
- Programmes ou chaîne radio
- Twitter
- Blogs
- Groupes de discussion
- Sondages en ligne
- Autre (*Veillez préciser*)

15. Le parlement a-t-il produit des évaluations formelles ou informelles de la valeur des méthodes susmentionnées en question 11, y compris sur e-mail et sites web ? *(par ex. sont-elles utiles pour accompagner les actions du parlement ou augmenter les communications entre les citoyens et le parlement, etc.?)*

- Oui => *Allez à la question 16*
- Prévu ou envisagé => *Allez à la question 17*
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé => *Allez à la question 17*

16. Si la réponse à la question 15 est “Oui”, veuillez noter la valeur pour l’action du parlement de chacune des technologies que le parlement a évalué.

Méthode de communication	Non utile	Parfois utile	très utile
e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sites web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pétition électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultation électronique sur des projets de loi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultation électronique sur des questions de politique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Groupe en ligne de discussion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blogs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vidéos dans e-mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffusion en ligne des réunions des commissions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaîne radio du Parlement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmes radio (sur d’autres chaînes radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffusion en ligne des sessions plénières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diffusion en ligne des programmes spéciaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaîne satellite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Web TV Parlement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmes TV (sur d’autres chaînes TV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaîne TV Parlementaire(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
YouTube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sites sociaux de réseautage tels que Facebook ou MySpace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sondages en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d’alerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Si le parlement utilise, ou prévoit d’utiliser, l’une des technologies susmentionnées à la question 16, quels sont les trois (3) objectifs les plus importants visés par l’emploi de ces technologies?

(Cochez seulement les trois objectifs les plus importants)

- Impliquer plus de citoyens dans le processus politique
- Informer les citoyens sur les questions de politique et les propositions législatives
- Atteindre les minorités
- Expliquer l’action du parlement
- Faciliter un échange d’opinions
- Renforcer la légitimité du processus législatif
- Expliquer les propositions législatives
- Impliquer des jeunes
- Inclure les citoyens dans le processus de prise de décision
- Améliorer la politique et la législation
- Mener un sondage sur les opinions des citoyens sur des questions de politique ou la législation
- N’utilisent pas ou ne prévoient pas d’utiliser l’une de ces méthodes
- Autre *(Veuillez préciser)*

18. Si le parlement utilise, ou a utilisé, l'une des technologies énumérées à la question 16, quelles difficultés a-t-il rencontrées ?

(Cochez toutes les cases nécessaires)

- Ces technologies ne sont pas familières aux parlementaires
- Les citoyens n'ont pas accès à Internet
- Ces technologies ne sont pas familières aux citoyens
- Trop d'e-mail reçus
- Le processus législatifs n'est pas familier aux citoyens
- les discussions et consultations en ligne sont dominées par un petit groupe
- Trop d'effort et de ressources sont nécessaires pour appliquer ces systèmes
- Les parlementaires n'ont pas une circonscription électorale spécifique
- Ne peut juger la représentativité des réponses
- Aucun des précédents
- Autre *(Veuillez préciser)*

19. Le parlement conserve-t-il de manière permanente les communications électroniques reçues des citoyens ?

- Oui
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

20. Le parlement utilise-t-il des méthodes spéciales pour recueillir les commentaires des citoyens et les classifier plus efficacement ?

- Oui, toujours ou presque toujours
- Parfois
- Prévu ou envisagé
- Non, et ce n'est ni prévu, ni envisagé

21. Quelle est la tendance dans l'utilisation des méthodes TIC par les citoyens pour communiquer avec le parlement ?

- Usage en augmentation
- Usage en diminution
- Usage stationnaire
- Les citoyens n'utilisent pas de méthodes TIC pour communiquer avec le parlement
- Autre *(Veuillez préciser)*

Commentaires et bonnes pratiques supplémentaires. Dans l'espace ci-dessous, veuillez ajouter tous les **Commentaires** supplémentaires que le parlement souhaite faire en réponse à toutes les questions de cette section. Le parlement est également invité à décrire brièvement tous les **enseignements tirés ou les bonnes pratiques** mises en place en égard aux sujets affrontés dans cette section de l'enquête.



ISBN: 978-92-1-123187-8
SALES: E.10.II.H.5
ST/ESA/PAD/SER.E/161

ISBN: 978-92-9142-449-8
Série « Rapports et Documents » n°64