



e-gouvernement en Irlande

juin 2004

MINEFI – DGTPE

Prestation réalisée sous système de management de la qualité certifié AFAQ ISO 9001

Introduction

Sources :

Revue :

eGovernment Ireland (www.isc.ie)

Quotidiens :

- The Irish Independent (www.independent.ie)
- The Irish Times

Cadre général

L'Irlande fait partie des pays qui ont fait de la numérisation des services publics une de leurs principales priorités et s'y sont donc attelés de façon intensive, ce qui est confirmé par divers sondages.

Le programme d'action gouvernementale (Action Plan) qui reflète la volonté de mise en place électronique des services publics et du cadre stratégique a été publié en janvier 1999. Le cadre comprend en premier lieu la création de l'agence Reach sur la base du modèle PSB qui fournira des services intégrés sur la base du Personal Public Service Number (PPSN) et de la carte de service public (PSC) couplés aux fonctionnalités de services de certification et de vérification nécessaires. En second lieu, le cadre comprend la nouvelle loi sur la signature électronique (eCommerce Act, 2000) qui la légalise au même titre que la signature manuscrite. Cette loi a été signée le 10 juillet 2000 par le Président Mary McAleese par la voie électronique et la voie traditionnelle.

D'après la première étude mondiale sur le e-gouvernement réalisée par le World Markets Research Centre (www.wmrc.com) publiée début novembre 2001, l'Irlande est classée à la 6^{ème} place (la France à la 11^{ème}) des pays les mieux équipés en services publics en ligne. Cette étude a analysé 2.288 sites gouvernementaux dans 196 pays. L'Irlande occupe la deuxième place mondiale derrière les Etats-Unis dans la catégorie des pays offrant des facilités d'accès aux personnes handicapées (aveugles et sourds).

Un fonds attribué par le ministère des finances et destiné au développement des activités de la commission de la société de l'information dans le cadre du programme d'action gouvernementale et à d'autres agences a été mis en place en 1999. En 2000, le fonds était de 38 M €, de 61 M € en 2000 et de 65 M € en 2001. Un fonds de 103 M € sur la période 2000-2002 a été alloué pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement. De plus, un programme de recherche conjoint public/privé a investi 279 M €. Le financement des activités de l'agence Reach provient du Trésor Public (Revenue Commissionner). La somme pour plusieurs années est évaluée à 15 M €

Par ailleurs, d'après l'étude de la Commission européenne (www.politicsonline.com/specialreports/010803/eusurvey2001.asp) publiée mi-novembre 2001 sur le même sujet mais à l'échelle européenne, l'Irlande arrive en tête, derrière des pays réputés à la pointe de la technologie tels que la Finlande et la Suède.

Présentation

www.taoiseach.ie

www.isc.ie

www.reach.ie

Organismes nationaux chargés de coordonner le programme e-gouvernement

Le responsable des téléservices et du portail de l'administration est le Cabinet du premier ministre (Department of the *Taoiseach*) qui est le coordinateur principal assisté des cinq organismes suivants :

- la Commission des autoroutes de l'information (Information Society Commission) créée en 1997
- l'Agence interministérielle Reach, chargée en particulier de travailler avec toutes les administrations et de définir ce qui sera le « Public Service Broker (PSB) » des services administratifs. Elle définira les normes et standards. Elle

www.finance.gov.ie

www.comhairle.ie

www.lgcsb.ie

www.irlgov.ie

www.oasis.gov.ie

www.basis.ie

www.ros.ie

www.landregistry.ie

www.e-tenders.gov.ie

www.ros.ie

www.fas.ie

www.cso.ie

www.groireland.ie

a été officiellement lancée le 21 septembre 2000 par le ministère des affaires sociales, de la communauté et de la famille

- le ministère des finances
- *Comhairle*, agence nationale d'appui et de conseils destinés aux personnes défavorisées et handicapées, placée sous l'égide du ministère des affaires sociales, de la communauté et de la famille, créée en juin 2000
- le bureau des services informatiques gouvernementaux en régions (Local Government Computer Services Board ou LGCSB) dans les domaines de la santé et des administrations locales par exemple.

Les portails Web des services publics

Le portail très exhaustif du gouvernement www.irlgov.ie sur PC, initialisé en 1995, et wap.gov.ie sur téléphones portables équipés du protocole WAP ou GPRS permet l'accès à tous les ministères et organisations gouvernementales. Il fournit aussi des liens en ligne à d'autres sites, par exemple les Offices du Président, du premier ministre, le Parlement, le service de presse gouvernemental, l'annuaire des textes de loi et le gouvernement électronique, des informations sur ses publications et un moteur de recherche couvrant tout le site.

Sur le site www.irlgov.ie, le chapitre consacré au gouvernement électronique (e-government) comporte les subdivisions suivantes :

- *Reach* : services publics au bénéfice des citoyens (www.reach.ie) lancé en octobre 2000
 - *OASIS* : accès dédié aux particuliers aux services en ligne de six domaines principaux de la vie : naissance, éducation, emploi, logement, décès, immigration en Irlande (www.oasis.gov.ie)
 - *BASIS* : informations et services pour les entreprises (www.basis.ie) - site lancé en mai 2001
 - *e-Ireland* : informations sur les projets gouvernementaux électroniques (www.irlgov.ie/taoiseach/eIreland/intro.htm)
 - *Revenue Online Service* : déclarations d'impôts et retenues à la source des salariés et remboursement de TVA (www.ros.ie)
 - *Land Registry Database* : le cadastre (www.landregistry.ie)
- e-procurement* : portail des marchés publics (www.e-tenders.gov.ie) - site lancé le 23 mars 2001.

Historique

1999 – 2001

- *janvier 1999* Publication du programme d'action gouvernementale (Action Plan) qui reflète la volonté de mise en place électronique des services publics et du cadre stratégique. Le cadre comprend en premier lieu la création de l'agence Reach sur la base du modèle PSB qui fournira des services intégrés sur la base du Personal Public Service Number (PPSN) et de la carte de service public (PSC) couplés aux fonctionnalités de services de certification et de vérification nécessaires.
- *4 février 2000* signature du contrat entre le Trésor Public (Revenue Commissioners) et Andersen Consulting pour le développement de Revenue Online Service (www.ros.ie)
- *5 février 2000* lancement du nouveau service en ligne de l'agence nationale pour l'emploi FAS (www.fas.ie), de l'Office central des statistiques (www.cso.ie) et du registre d'état-civil (www.groireland.ie)
- *8 février 2000* accord de principe du gouvernement pour l'introduction du vote électronique et du comptage des scrutins et projet de loi en ce sens en vue du comptage électronique des scrutin aux élections du parlement européen et locales en 2004
- *22 mars 2000* publication du rapport « IT Access for All » par la commission de la société de l'information (ISC)
- *11 avril 2000* approbation du gouvernement pour le projet d'eCabinet (délibérations du Cabinet en ligne)

- 12 avril 2000 publication du 3^{ème} rapport de la commission de la société de l'information
- 9 mai 2000 décision gouvernementale sur la mise en place de services publics en ligne par l'intermédiaire d'un « eBroker »
- 22 mai 2000 mise en place par ISC de la possibilité d'inscription en ligne de salons ou d'événements Internet. Les résultats peuvent être obtenus verbalement, par Internet, courrier ou fax
- 24 mai 2000 le Trésor Public (Revenue Commissioners) choisit Baltimore Technologies pour la mise en place de son service d'impôts en ligne
- 19-20 juin 2000 la Commission Européenne avalise le projet de programme eEurope (Draft eEurope 2000 Action Plan)
- 10 juillet 2000 signature par le Président Mary McAleese de la loi sur le commerce électronique
- 21 septembre 2000 lancement du Public Services Broker et de l'agence REACH
- 29 septembre 2000 lancement du site www.ros.ie
- 9 octobre 2000 le Taoiseach (premier ministre) accepte la décoration de « Cyber Champion » décernée par BSA
- 16 novembre 2000 lancement par le ministre Dermot Ahern du projet OASIS ou Online Access to Services Information and Support (www.oasis.gov.ie) qui fournit un nouveau modèle d'accès à l'information en ligne classée par catégorie d'événements dans la vie des citoyens, par exemple la naissance d'un enfant, l'achat d'un appartement, etc.
- 30 novembre 2000 lancement par le ministre de l'entreprise publique du programme « Community Application of Information Technology Initiative » pour promouvoir les nouvelles technologies de l'information au niveau de l'utilisateur moyen ou débutant. Un fonds de 3,2 M € a été alloué pour financer 25 projets
- 5 décembre 2000 le contrat initial dans le projet du eCabinet a été remporté par Price Waterhouse Coopers
- 2 mars 2001 mise en place d'un programme stratégique de technologies de l'information eCourts évalué à 63 M € pour la numérisation des procédures jusque-là manuelles du système des Cours de Justice
- 23 mars 2001 lancement du portail des marchés publics (www.e-tenders.gov.ie) remis à jour quotidiennement
- 11 avril 2001 publication du projet de « tagging » des sources d'information en ligne intitulé « Metadata-towards a common standard »
- 26 avril 2001 lancement du site OASIS dédié aux particuliers pour inscription en ligne d'événements de la vie courante, tels que naissance, mariage, recherche d'emploi, etc...
- 4 mai 2001 lancement de la première version du site BASIS, site dédié aux entreprises
- 24 juin 2001 allocation d'un fonds de 5 M € dédiés à 71 projets dans le cadre de développement du programme CAIT (Community Application of Information Technology)
- 12 juillet 2001 mise en ligne des formulaires N° 11 et CT1 sur le site du Trésor Public (www.ros.ie)
- août 2001 lancement du site www.drivingtest.ie (version anglaise) ou www.tastailtiomana.ie (version gaélique) pour le système d'inscription et de paiement en ligne du test de conduite.

www.drivingtest.ie

Les faits marquants de 2001 à juin 2004

novembre 2001

Projet-pilote dans le comté de Donegal

Le comté de Donegal va devenir le site-pilote de la mise en place de la stratégie de gouvernement électronique suite à l'intérêt montré par diverses administrations régionales pour la mise en ligne de leurs services tels que

www.donegal.ie

l'obtention du permis de conduire, du passeport en ligne ou les allocations sociales. Tout citoyen se verra attribuer un numéro personnel d'accès unique. Ainsi, la municipalité du comté de Donegal, le service de santé du nord-ouest et les bureaux régionaux du ministère des affaires sociales et des familles et l'agence pour l'emploi FAS travailleront conjointement avec l'agence du e-gouvernement déjà en place Reach pour intégrer leurs services et fournir des points d'accès alternatifs. Ce projet-pilote sur deux ans servira de test avant l'éventuelle mise en oeuvre à l'échelle nationale. Un appel d'offres vient d'être lancé par le gouvernement en ce sens et sera coordonné par l'Agence Reach. Des intégrateurs de services tels que EDS, KPMG, IBM, Accenture et Cap Gemini figurent au nombre des soumissionnaires éventuels.

mars 2002

Eircom et Eircell remportent le plus important appel d'offres de télécommunications jamais adjugé en Irlande

Le gouvernement allouera 127 M € conjointement à Eircom et Eircell pour la fourniture de services de communications fixes et mobiles et d'infrastructures Internet pour le « e-gouvernement » dans un contrat de 5 ans. Ces deux opérateurs devront étendre leur réseau s'étende jusqu'aux confins les plus reculés de la République et par là-même participer au programme de décentralisation du secteur public vers les provinces. Les autres soumissionnaires regroupant d'autres opérateurs et équipementiers de télécommunications tels que Cable & Wireless, GTS, Colt Telecom, Chorus, Esat, ESB Telecom de même que Compaq, Cara Group et Entrophy seront très déçus de voir que le gouvernement a choisi de privilégier les deux principaux opérateurs freinant ainsi la promotion d'une plus grande concurrence dans le secteur.

avril 2002

Mise en oeuvre des « e-marchés publics »

Le ministre des finances, M. Charlie McCreevy, a publié le 22 avril 2002 un important rapport intitulé « Stratégie pour la mise en place des e-marchés publics dans le secteur public irlandais » (A Strategy for the Implementation of eProcurement in the Irish Public Sector). Le gouvernement vient d'approuver ledit rapport qui devient ainsi le cadre de la mise en oeuvre des marchés publics en ligne à effet immédiat. Cette politique vise à fournir un service amélioré aux utilisateurs, acheteurs et fournisseurs au moyen de nouvelles directives, pratiques et normalisation des procédés et de la documentation. Elle concrétisera également l'attachement du gouvernement au concept de l'e-Europe, améliorera l'auditabilité des dépenses de marchés publics, fournira davantage de transparence et assurera la promotion d'un usage élargi des systèmes de gestion d'informations intégrées totalement automatisés. De nouvelles structures au niveau national et sectoriel pour la supervision du déroulement de la mise en oeuvre des e-marchés publics seront créées dans le courant des six prochaines années. Le secteur public en tant qu'acheteur dépense environ 8,8 Mds € an et il est essentiel qu'il obtienne le meilleur rapport qualité-prix au profit des particuliers imposables grâce à l'utilisation des méthodes les plus modernes d'appels d'offres. Les multinationales ont déjà commencé à passer des méthodes traditionnelles de lancement d'appels d'offres aux méthodes utilisant les TIC. Le gouvernement reconnaît l'importance de ce changement et entend s'y adapter également. La nouvelle politique couvrira le service public, les secteurs de la santé, de l'éducation, les services des administrations locales et quelques organismes parapublics sans but lucratif. Elle est suffisamment flexible pour pouvoir permettre l'inclusion des compagnies étatiques commerciales par la suite, le cas échéant. On estime à 400 M € à l'horizon 2007 les économies cumulées potentielles qui seront réalisées en cinq ans après la mise en oeuvre des marchés publics en ligne. Le rapport « A Strategy for the Implementation of eProcurement in the Irish Public sector » est disponible sur le site : www.irlgov.ie/finance/publications/

otherpubs/Strategy%20Report.pdf.

Projet d'e-Cabinet

Les réunions du Cabinet du premier ministre sans aucun document papier sont sur le point de devenir réalité. Le gouvernement prépare l'introduction d'une série de mesures électroniques visant à diminuer de façon substantielle la moyenne de quatre ou cinq kilos de papier nécessaires aux ministres lors de leurs réunions habituelles. A l'heure actuelle, le Cabinet utilise 1,2 million de feuilles de papier A4 par jour. L'aspect environnemental n'est cependant pas le seul facteur pris en considération dans la mise en valeur du e-gouvernement. Le projet d'e-Cabinet fait partie du vaste programme de promotion de la société de l'information en Irlande et de l'usage de la technologie pour rendre le gouvernement plus efficace. La mise en place aura lieu en 2003 après une phase-pilote et ce sera le changement le plus radical jamais décidé dans la façon de travailler au sein de l'office du premier ministre. Les auteurs du rapport sur ce sujet commandé par le gouvernement ont étudié la façon de travailler du Cabinet. Ils ont conclu que le système actuel à base de documents fonctionne bien mais qu'il pourrait être considérablement amélioré en faisant usage des technologies de l'information et de la communications. L'e-Cabinet utilisera les outils XML de création de mémos avant les réunions ce qui permettra à l'ordre du jour d'être disponible tout au long de son évolution. Les consultations entre départements seront rapides et efficaces avant les réunions et utiliseront un système électronique approprié à l'envoi, l'approbation et la préparation des réunions. La documentation sera éditée et transmise par la voie électronique au secrétariat du Cabinet à partir d'un point sécurisé de chaque département. Durant les réunions, les ministres auront la possibilité de consulter un terminal à écran tactile silencieux personnalisé selon leurs préférences. Ils auront accès aux minutes confidentielles de leur propre département et pourront visualiser la grande quantité de documentation utilisée lors de la réunion grâce à un logiciel de « réunion électronique » (e-meeting). Ils auront aussi la possibilité de faire des présentations et d'utiliser des graphiques et autres méthodes multimédia pour illustrer leurs opinions et points de vue lors de leur prise de parole. Les décisions seront transmises par la voie électronique à chaque département et stockées sur une banque de données spécifiques pour référence postérieure. Ceci permettra la transmission ultra-rapide de documents et d'informations et constituera des archives substantielles. Le rapport arrive à la conclusion selon laquelle les ministres et leurs départements devront retourner à l'école suivre la formation appropriée pour qu'ils puissent utiliser au mieux cette nouvelle technologie et ainsi contribuer à la rapidité des communications entre tous les départements du gouvernement. Le rapport complet de PricewaterhouseCoopers est disponible sur le site : www.irlgov.ie/taoiseach/publications/eCab/intro.htm.

juin 2002

Un pas de plus sur la voie du e-gouvernement

Six consultants parmi les plus importants du monde sont préqualifiés pour la préparation des offres à l'Agence Reach, coordinateur du marché public visant à la création du portail qui constituera la colonne vertébrale de la stratégie du e-gouvernement en Irlande. Il s'agira de mettre en place un « broker » de service public qui fournira aux citoyens un numéro d'accès unique utilisable au téléphone, sur Internet ou en personne, au guichet qui leur permettra, entre autres, de faire une demande de passeport, de paiement d'impôt et de régler des factures en ligne. Ces consultants sont Accenture, HP, KPMG Consulting, Logica, PA et Siemens. De nombreux pays travaillent sur des projets similaires mais l'Irlande figure parmi les premiers en Europe à lancer un appel d'offres pour la mise en place d'un système complet de service public. Par ailleurs, l'Irlande est dorénavant classée 10^{ème} sur 23 pays dans le hit-parade de l'état d'avancement des services gouvernementaux en ligne, d'après le 3^{ème} rapport

publié par Accenture fin avril. 107 sur 120 services publics sont disponibles en ligne ce qui représente 89,2%, soit un taux légèrement supérieur à la moyenne générale de 85,8%. Depuis 2001, 33 services complémentaires ont été mis en ligne. Les cinq premiers du classement sont : le Canada, Singapour, les Etats-Unis, l'Australie et le Danemark. Le Japon et la Belgique ne font pas partie des 10 premiers. Le rapport d'Accenture conclut aussi que la fracture numérique au sein des principaux pays diminue.

juillet-août 2002

e-gouvernement : nouvel exploit irlandais

Une étude réalisée en avril par le consultant indépendant Cap Gemini Ernst and Young pour le compte de l'Union européenne classe de nouveau (après le palmarès de novembre 2001) l'Irlande championne des services gouvernementaux en ligne parmi 18 pays européens (15 Etats-Membres, la Suisse, la Norvège et l'Islande) étudiés. Le score de 84,72% place l'Irlande juste devant la Suède. Le pourcentage moyen réalisé par les 18 pays a été de 54,25%. Les services en ligne dédiés aux particuliers ont remporté 85% (soit le double de la moyenne européenne) et ceux dédiés aux entreprises occupent la deuxième place juste derrière le Danemark. Les services les plus cotés sont ceux offerts sur du portail www.reachservices.ie, comportant une vaste gamme d'informations et de services publics (immatriculations de véhicules, inscriptions à l'université, déclaration de TVA et appels d'offres) et www.ros.ie (Revenue On-line) permettant aux entreprises et aux particuliers de faire leurs déclarations d'impôts en ligne. Le tout nouveau Secrétaire d'Etat à la société de l'information est enchantée de ces résultats et renouvelé à cette occasion l'attachement du gouvernement au développement du e-gouvernement en Irlande.

septembre 2002

Nomination d'un e-ministre

La création de ce poste de ministre sous la tutelle du *Taoiseach* (premier ministre) est une première dans l'histoire de l'Irlande. Michael Ahern remplace ainsi Mary Hanafin qui avait été nommée responsable de la société de l'information en plus de ses attributions de garde de la discipline parlementaire (Chief Whip). Michael Ahern pourrait ainsi consacrer tout son temps à la tâche ardue de coordination de l'approche de la technologie dans toutes les sphères du gouvernement pour définir une approche gouvernementale globale de la société de l'information en Irlande. Bien que le rôle de l'e-ministre ne soit pas encore clairement défini, ses priorités devraient inclure l'accès au haut débit, la réduction des coûts de télécommunications, la révision du processus d'appels d'offres pour les projets du e-gouvernement et la clarification de la stratégie de la radio/télédiffusion et des télécommunications.

novembre 2002

Logiciel irlandais pour l'e-gouvernement

La firme dubloise **Unilansys**, créée en 2000, a officiellement lancé son logiciel baptisé Uni-Form1 dans le cadre prestigieux de Dublin Castle en présence du Taoiseach (premier ministre) Bertie Ahern et de membres du gouvernement irlandais de même que de son partenaire commercial potentiel, la société américaine **PaceBlade**. Ce progiciel permet la saisie d'informations de clients quel que soit le langage utilisé et qu'ils soient versés en informatique ou pas. Il numérise ainsi toutes les données et peut aussi saisir des images et des signatures électroniques associées aux formulaires pour en faire un document complet facile à classer et transmettre, par exemple les formulaires de demande de permis de conduire, de demande de remboursement de cotisation sociale, de permis de construire ou même de demande de prêt bancaire. Ces formulaires peuvent être transmis immédiatement aux personnes intéressées, améliorant ainsi l'efficacité du circuit. Unilansys espère associer son produit à la tablette PC nommée PaceBook de la société PaceBlade et

prévoit d'installer le produit final dans des kiosques Internet équipés de caméra numérique et situés dans les banques, bureaux gouvernementaux ou tout bâtiment public que les citoyens visitent fréquemment pour remplir leurs formulaires administratifs. Les tablettes PC consistent en un écran plat posé sur un ordinateur puissant, la plupart du temps sans clavier, les informations étant saisies sur des écrans tactiles donc très faciles à utiliser par tout le monde. PaceBook est la seule tablette PC disponible en Irlande à l'heure actuelle. Unilansys souhaite compter le gouvernement irlandais parmi ses clients puisque celui-ci poursuit son programme ambitieux d'e-gouvernement. Cette firme est également en pourparlers avec des chaînes hôtelières et des organisateurs de manifestations. Un intérêt mutuel semble déjà avoir été trouvé, la devise du directeur d'Unilansys étant d'offrir un produit (Uni-Form1 et PaceBook) conçus au profit de l'utilisateur final, ce qui est une alliance entre la technologie et l'efficacité. Le *Taoiseach* affirme qu'il pense exactement la même chose du gouvernement.

décembre 2002

Meilleur site d'e-gouvernement

Le site gouvernemental du Trésor public irlandais (Revenue Commissioners) www.revenue.ie a été nommé meilleur site d'e-gouvernement parmi cent candidats. Les sites des services de santé du nord-est (www.nehb.ie) et de la municipalité de Waterford (www.waterforcity.ie) se partagent la 2^{ème} place. Des certificats de mérite ont également été décernés aux sites Web de Dublin Bus, Irish Water Safety, RTE, l'office des brevets, la municipalité de Meath, la National Galery, Aer Lingus et Ireland Travel (office du tourisme irlandais). Ces décorations sont décernées par le magazine Public Sector Times en collaboration avec l'association informatique Abode et le portail de services e-gouvernementaux www.oasis.ie.

mars 2003

Nécessité de davantage de services au profit des particuliers

D'après le 3^{ème} sondage de Cap Gemini Ernst & Young réalisé pour la Commission européenne, l'Irlande et la Suède occupent le peloton de tête pour les services publics en ligne pour leur gamme de services les plus sophistiqués. Ceux-ci qui comprennent la possibilité de réaliser des transactions totalement en ligne. La sophistication des services publics en ligne est de passée de 45 à 60% en une année. La fracture numérique entre services dédiés aux professionnels et ceux dédiés aux particuliers demeure profonde, la plupart des pays se consacrant plutôt à la première catégorie. Les analystes pensent que la croissance du e-gouvernement nécessite une politique davantage axée sur les besoins des citoyens.

Publication du 1^{er} rapport sur l'avancement de la société de l'information

Le ministre pour la société de l'information, Mary Hanafin, a publié le 17 février 2003 son premier rapport intitulé « New Connections » qui analyse l'état d'avancement de la société de l'information en Irlande. Ce rapport s'inscrit dans le cadre de la préparation de la participation irlandaise au sommet mondial des Nations Unies dédié à la société de l'information qui aura lieu en décembre 2003 et à l'aube de la présidence européenne au début 2004. Cette analyse révèle que 14 projets identifiés par le gouvernement dans le cadre de son programme d'action 2002 ont été réalisés, 83 sont en cours et 57 en retard. Ce document confirme que le haut débit demeure la priorité et atteste du retard mis à la désignation d'un « Public Services Broker », axe central des services publics en ligne qui a retardé le développement de certains e-services. « New Connections » décrit en détail l'avancement des sept chapitres, à savoir les infrastructures de télécommunications, l'environnement légal et réglementaire, l'e-gouvernement, le commerce électronique, la R&D, la formation continue et les services en ligne pour tous. Parmi les services en ligne disponibles et qui ont réellement amélioré la vie quotidienne de la population figurent la demande de passeports, l'enregistrement des certificats de naissance, mariage et de décès, l'inscription sur les listes électorales, le paiement d'amendes suite à des décisions de justice, etc. Le texte intégral est disponible en ligne sur le site Web du *taoiseach* (premier ministre) à l'adresse www.taoiseach.gov.ie/upload/publications/2124.pdf.

Les informations des collectivités locales irlandaises deviennent visuelles

L'organisme gouvernemental chargé de fournir aux collectivités locales toute l'aide nécessaire à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein des collectivités locales et de veiller au progrès de l'e-gouvernement en Irlande, le « Local Government Computer Services Board (LGCSB) » a initialisé un projet-pilote qui facilitera aux citoyens irlandais la

consultation et la recherche d'informations au niveau local telles que celles concernant la planification et l'état d'avancement des projets de construction de routes par exemple. Ce projet-pilote baptisé « *Mobhaile* » (mobile en irlandais) permet entre autres de visualiser dans sa région les horaires de bus par un simple clic sur le mot « transport », la localisation de banques en cliquant sur le mot « finance », la qualité de l'eau en cliquant sur le mot « rivière » ou encore la date des derniers travaux de réfection d'une route en cliquant sur le mot « route ». Le prototype de cette borne comporte aussi des éléments vidéo interactifs qui donnent l'impression à l'utilisateur de parcourir le centre-ville en bus et lui permet de visualiser l'historique et la maquette d'un bâtiment en construction. Ce système intègre la cartographie du cadastre (Ordnance Survey) qui permet de grossir les zones de son choix et utilise un nouvel outil intitulé Geomedia WebMap qui facilite la présentation à l'écran d'informations géographiques. Ce projet-pilote est à l'essai dans le quartier de Clondalkin de Dublin et s'il s'avère concluant, il sera généralisé à l'échelle nationale. Il inclut également un moteur de commerce électronique qui permettra aux particuliers comme aux entreprises d'effectuer des paiements en ligne.

mai 2003

Le gouvernement irlandais pourrait généraliser les paiements électroniques

Le journal du dimanche Sunday Times a rendu publique fin avril 2003 la recommandation d'un rapport réalisé par le cabinet de consultants Accenture à la demande du gouvernement selon laquelle les salaires versés par les ministères pourraient dorénavant intégralement être effectués par la voie électronique. Le détail de cette suggestion a été présentée à l'Office du *Taoiseach* (premier ministre) fin avril ; celle-ci serait également susceptible de faire économiser au fisc la somme de 200 M € par an. Le gouvernement utilise déjà le versement électronique de cotisations sociales, retraites et primes aux agriculteurs, soit 2 Mds € par an tandis que les policiers, professeurs et employés des collectivités locales reçoivent toujours leurs émoluments par chèque. Des problèmes restent cependant à régler. Seuls deux Irlandais sur trois possèdent un compte en banque susceptible de recevoir un transfert électronique par rapport à la moyenne européenne de 90% de citoyens.

septembre 2003

Lancement du premier service de signature électronique

Le ministre des communications, Dermot Ahern, vient de lancer officiellement le premier service national de certification de la signature électronique qui sera fourni par la firme Certification Europe Limited (CEL) sise dans l'agence numérique, le Digital Hub. CEL auditera et certifiera les organisations émettrices de signatures électroniques leur permettant ainsi de se conformer à la directive européenne sur la signature électronique et la loi irlandaise sur le commerce électronique promulguée en 2000. Certification Europe a travaillé plus de deux ans avec le centre national d'accréditation et la Commission européenne pour s'assurer que le nouveau service soit reconnu dans tous les 15 Etats-membres. Ce progrès est particulièrement significatif pour la promotion de la confiance du public dans les signatures électroniques et pour leur reconnaissance juridique dans tous les tribunaux de l'Union européenne.

novembre 2003

L'agence Reach progresse dans le projet du « Public Services Broker (PSB) »

L'agence interministérielle Reach a reçu le feu vert pour la désignation de l'interlocuteur unique du service public, marché évalué à plusieurs M €, et présélectionné quatre compagnies parmi celles qui avaient répondu à l'appel d'offres. Le PSB est le cœur qui reliera tous les services et agences gouvernementaux en ligne et fera progresser l'avancement de l'e-gouvernement en Irlande. Les quatre entreprises sont Accenture, BearingPoint,

HP Services Consulting & Integration et Siemens Business Services. Reach pense faire son choix en novembre pour que la 1ère phase du PSB soit opérationnelle dès la fin du 1er trimestre 2004.

Reach remporte une palme européenne d'e-gouvernement

Reach, l'agence gouvernementale chargée de développer la stratégie de l'e-gouvernement en vue de l'harmonisation des services publics et de son application, vient de remporter le prix du gouvernement électronique 2003 pour son service de messagerie inter-agences (IAMS). Ce système permet l'échange d'informations entre les services de l'état-civil (General Register Office ou GRO) et le ministère des affaires sociales et familiales et entre le GRO et l'office central des statistiques (CSO). Le GRO et le Trésor public (Revenue on-line Service ou ROS) faisaient partie des 65 agences gouvernementales européennes en lice.

décembre 2003

www.dublin.ie

Dublin lance un forum athénien virtuel

Le site www.dublin.ie comporte dorénavant une nouvelle section destinée à remettre la démocratie au niveau de ses origines athéniennes. Intitulée « démocratie dans la ville », les concepteurs de ce projet d'e-gouvernement, le ministère de l'environnement et des collectivités locales et du conseil de la ville de Dublin, le qualifient de forum démocratique sur lequel les opinions, propositions et idées peuvent être exprimées en public et vues par les hommes politiques. Ce projet s'inspire des fora de l'Athènes antique où les citoyens et dirigeants se réunissaient pour discuter de problèmes politiques. Le site permettra également aux internautes de contacter les hommes politiques de leur circonscription, de la scène nationale et européenne et de devenir des membres virtuels du forum civique de Dublin leur permettant d'organiser des pétitions et des sondages.

février 2004

Distinction e-gouvernement pour Bord Glas

L'agence gouvernementale chargée du développement de l'industrie horticole en Irlande, Bord Glas, vient de remporter la palme du meilleur site Web d'e-gouvernement. Treize autres organismes ont reçu des prix décernés par le journal Public Sector Times et patronnés par l'Institut d'administration publique en collaboration avec Oasis (site d'e-gouvernement destiné au grand public). A la 2^{ème} place ex aequo, l'on trouve le site du ministère de l'entreprise, du commerce et de l'emploi (www.entemp.ie) et celui du National Concert Hall (www.nch.ie). Le site des chemins de fer irlandais (www.irishrail.ie) a obtenu une distinction pour ses facilités d'accès pour personnes handicapées. 260 sites Web étaient en lice. Des certificats de mérite ont été attribués aux sites du ministère des affaires sociales et familiales, du zoo de Dublin, du conseil de la région de Kerry,

BearingPoint remporte le contrat pour la fourniture centralisée de services publics en ligne

Le gouvernement a choisi BearingPoint (ex-KPMG) plutôt que HP Services Consulting & Integration, Siemens Business Services et Accenture pour la mise en oeuvre de services publics centralisés en ligne et au téléphone. La 1^{ère} phase du contrat évaluée à 15 M € comporte également la fonction de demande de passeports en ligne. Le Public Service Broker (PSB) est la pièce maîtresse de l'infrastructure technique qui révolutionnera la façon dont les services publics sont offerts au grand public en Irlande et comporte l'attribution d'un numéro personnel et unique de chaque individu comme mot de passe pour avoir accès à la base de données centralisée du gouvernement. Les premiers services publics en ligne qui seront disponibles dans le courant 2004 sont les allocations sociales, familiales. Le PSB est également susceptible de garder en mémoire les détails des cartes de crédit des citoyens pour permettre les paiements d'allocations en ligne. BearingPoint utilisera les standards de logiciels libres et utilisera la plate-forme logicielle Internet de BEA Systems tandis que l'opérateur de téléphonie fixe Esat BT fournira l'infrastructure de télécommunications.

SMS innovants pour municipalités locales

Vodafone vient d'annoncer qu'il allait fournir à toutes les municipalités locales un système de SMS pour leur permettre de mieux communiquer entre elles et avec les particuliers. Ce système a été conçu par la firme dublinoise **Saadian** et permet aux employés des autorités locales d'envoyer des SMS à partir de leur ordinateur. Cette nouvelle méthode de communication baptisée « Business to Mobile » ou B2M permettra également la réception de message indiquant la date d'expiration du permis de conduire ou la date de la prochaine réunion de comité. Cette initiative basée sur l'innovation de sociétés

de l'hôpital Mater Misericordiae, des forces de défenses irlandaises, du musée national, de centre de promotion de la sécurité alimentaire, de l'office du tourisme dublinois, du centre régional de santé de l'Ouest et de l'assurance volontaire de santé (VHI).

avril 2004

juin 2004

Les logiciels libres trop chers pour l'e-gouvernement irlandais

La cyberministre Mary Hanafin a rappelé lors de la 16^{ème} conférence de l'association irlandaise des SSII que le portail d'e-gouvernement sera bâti sur des normes libres (logiciels interopérables quel que soit le fabricant) plutôt qu'avec des logiciels libres tels que Linux, jugés trop coûteux. L'utilisation de ces normes libres sont vitales pour le gouvernement électronique étant que celui-ci dépend dans une forte proportion de services Internet offerts par les géants du domaine tels que Microsoft et IBM.

irlandaises appliquée à l'e-gouvernement est un exemple qui devrait en susciter d'autres pour la promotion d'une économie basée sur le savoir.

Progrès du e-gouvernement

Le ministre responsable de la société de l'information, Mary Hanafin, vient de publier son 2^{ème} rapport sur l'état d'avancement du e-gouvernement et des initiatives TIC. Intitulé « New Connections » (www.taoiseach.gov.ie/index.asp?locID=181&docID=1773), il conclut que les initiatives en matière de société de l'information, de haut débit, d'e-inclusion, de R&D et de commerce électronique progressent bien. L'e-agenda s'est maintenant déployé à tous les domaines de l'activité économique et sociale et se focalise sur l'utilisation accrue des technologies de l'information plutôt que de la simple sensibilisation aux TIC. L'attribution du contrat de mise en place du Public Services Broker (PSB), système nerveux commun à toutes les divisions du gouvernement, à BearingPoint est un facteur positif qui a permis le lancement en ligne du service de paiement de la taxe automobile en ligne, les inscriptions d'état-civil (naissances, mariages, décès) et du cadastre.

4^{ème} conférence européenne sur le e-gouvernement (ECEG 2004)

Sous la présidence de Mary Hanafin, ministre de la société de l'information, sur le thème « vers une transformation novatrice du secteur public », cette conférence tenue dans l'enceinte de Dublin Castle les 17 et 18 juin 2004 était la dernière organisée dans le cadre de la présidence irlandaise de l'Union européenne après la célébration de la journée mémorable du 1^{er} mai de l'accession des nouveaux membres et de l'accord historique sur la Constitution européenne. A l'origine, les services publics en ligne ne consistaient qu'à fournir le maximum d'informations aux citoyens mais ceci s'est vite avéré insuffisant. La conférence a été l'occasion de présenter les progrès réalisés dans l'administration publique en ligne au niveau européen, voire international et les défis actuels sont de mieux servir les citoyens au niveau paneuropéen et de créer de nouveaux liens commerciaux entre tous les Etats-membres. Il s'agit également de convaincre le ministère des finances de continuer à fournir des fonds destinés à la modernisation du e-gouvernement en Irlande et de manipuler les données personnelles des citoyens avec précaution pour ne pas porter atteinte à la confiance du peuple dans le gouvernement.