Gouvernement du Canada
Horizons de politiques Canada

Government of Canada
Policy Horizons Canada

APERÇU DE POLITIQUES

Anthony Williams : conférencier d'Horizons

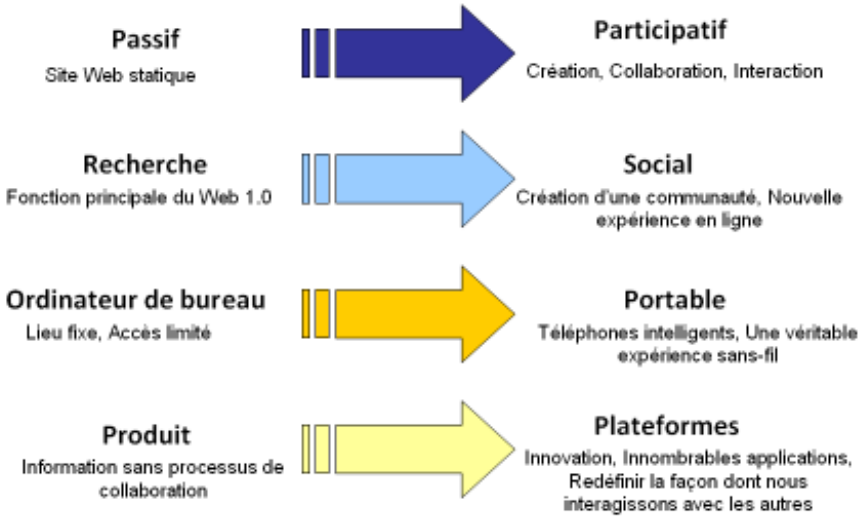
Gouvernance dans le monde wiki

La prochaine vague d'innovation présente une occasion historique de redéfinir intégralement le fonctionnement du gouvernement, les biens et les services fournis par le secteur public et la façon dont ils sont fournis et, finalement, la mesure dans laquelle les gouvernements créent des liens avec leurs citoyens et obtiennent leur participation. Le gouvernement peut et doit relever ces défis [Traduction] (Tapscott et Williams, Macrowikinomics: p. 278-279)

Le 24 février 2011, Anthony Williams, co-auteur des livres à succès *Wikinomics* et *Macrowikinomics* portant sur la collaboration de masse, a présenté son point de vue sur la mesure dans laquelle la technologie Web 2.0 peut changer la façon dont les gouvernements rejoignent les citoyens, ce qui pourrait exiger de nouveaux modèles de gouvernance fondés sur la transparence, la collaboration, la communication, l'intégrité et l'interdépendance.

De l'inforoute à une passerelle internationale

Le passage du Web 1.0 au Web 2.0 a donné lieu à bon nombre de changements fondamentaux qui modifient notre façon de nous connecter au monde :



Canada

PH4-86/2011F-PDF | 978-1-100-97517-7

Monsieur Williams a proposé une série d'idées qui explorent le recours aux médias sociaux par le secteur public, dans le contexte de l'externalisation à grande échelle, des données ouvertes et du contenu personnalisé, y compris :

1. Portails de service interactifs – améliore les sites Web des services en réduisant les fonctions transactionnelles et en intégrant plus de fonctions interactives;
2. Distribution de l'information et des services – liens et widgets sur les sites Internet et les médias sociaux populaires pour faciliter la communication et la consultation;
3. Services personnalisés – portail personnalisé « MyGovernment » affichant des sources et des applications adaptées et favorisant la participation au 21e siècle;
4. Données ouvertes – rendre les données accessibles pour susciter l'innovation, la collaboration et les possibilités économiques, tout en favorisant la transparence et la responsabilisation;
5. Amélioration et élargissement des services par l'innovation – les communautés virtuelles d'intérêt obtiennent des résultats sociaux positifs, facilitent la communication et réduisent les risques à l'échelle de grands groupes de la population;
6. gBay pour les services et les biens publics – différents intervenants fournissent des services et des produits en ligne qui permettent aux personnes de choisir parmi ce qui est offert par les secteurs public et privé;
7. Lancement d'une bureaucratie virtuelle – élargir le bassin des talents de la fonction publique grâce à la participation des communautés virtuelles d'autres secteurs de la société;
8. Les citoyens en tant qu'organisme de réglementation – les médias sociaux permettraient aux citoyens de participer à l'application de la réglementation.
9. Les citoyens en tant que législateurs – l'élaboration d'une démarche de sensibilisation et d'inclusion pourrait favoriser l'engagement des citoyens et la mise à profit de leurs compétences.
10. Réorganisation institutionnelle – *l'ensemble disparate des ordres de gouvernement* — transformation des institutions mondiales dans le but de les rendre plus conviviales pour le public.

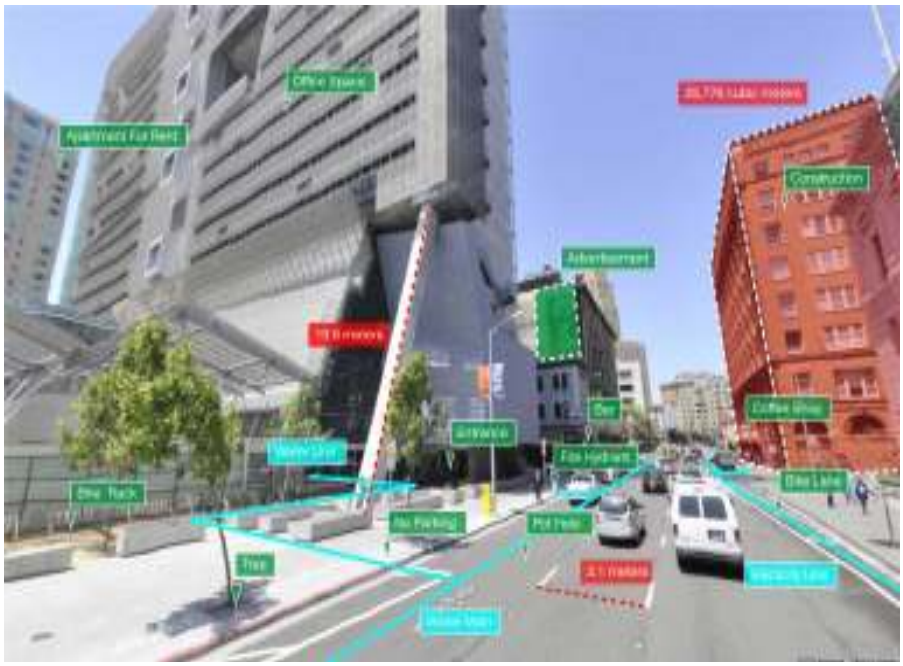
> *[…] un nouveau type d'organisme du secteur public voit le jour – il s'agit d'un organisme qui ouvre ses portes au monde, innove en collaboration avec les autres, surtout les citoyens, met en commun les ressources qui étaient auparavant protégées, met à profit le pouvoir de la collaboration de masse, et n'agit pas à titre d'administration isolée, mais plutôt en tant que nouvel organisme réellement intégré. [Traduction] (Macrowikinomics, p. 264-265)*

L'avenir est plus proche que nous ne le croyons

Les changements susmentionnés créent d'innombrables occasions de se renseigner et d'accroître la participation et la productivité. Voici quelques exemples des nouvelles tendances qui pourraient donner lieu à d'importants changements en ce qui a trait à l'interaction entre le gouvernement et ses citoyens.

Pouvoir des citoyens engagés : le secteur privé et les groupes universitaires ont commencé à tirer parti du pouvoir des citoyens engagés, et obtiennent de meilleurs résultats que prévu. Par exemple, l'entreprise Proctor et Gamble avait mis la communauté virtuelle au défi de proposer des idées et des solutions novatrices. Maintenant, l'entreprise soutient que 50 % de ses nouvelles idées proviennent de l'extérieur. Cette stratégie d'externalisation à grande échelle s'est traduite par une augmentation de la capacité et de la productivité sans entraîner de nouvelles dépenses liées à la paye, et elle s'avère essentielle au processus innovateur.

Des données partout : Grâce aux téléphones mobiles et autres appareils mobiles, les personnes deviennent des communicateurs de données en temps réel, du fait qu'elles produisent et reçoivent des données instantanément. Parmi les exemples, on retrouve notamment les téléphones mobiles équipés d'un capteur sensible et d'un GPS destinés à mesurer la qualité de l'air ambiant, en vue de permettre aux personnes atteintes de troubles respiratoires d'évaluer instantanément les risques et de prendre des décisions éclairées. Un autre exemple serait les capteurs dans les chaussures et les sous-vêtements « intelligents » pouvant mesurer la pression artérielle, le niveau de stress et la température du corps, afin de surveiller les changements de l'état de santé. L'utilisation innovatrice des données constitue le fondement de nombreuses applications des téléphones intelligents, qui permettent aux utilisateurs d'interagir avec leur environnement et d'avoir accès à des renseignements à jour.



Cela tourne autour de moi : Compte tenu de la grande quantité d'information disponible en ligne, les personnes choisiront et définiront de plus en plus les sources et les types de renseignements qu'ils reçoivent en personnalisant les fils RDD, en suivant certains tweets, en téléchargeant certaines applications, et en créant un réseau social de pairs. Les utilisateurs peuvent donc définir l'étendue de leurs produits d'information. Dans un tel contexte, l'expérience Web de chaque utilisateur sera unique et la concurrence pour capter l'attention d'un utilisateur sera féroce.

Il est temps de redémarrer *(et non de réinventer)* la place publique

À mesure que le secteur public définit son niveau et ses occasions de participation au monde du Web 2.0, la démarche la plus efficace serait de recourir aux outils existants et aux réseaux déjà établis, qui sont populaires auprès des utilisateurs. Le défi auquel se heurte le secteur public réside donc dans la manière de mettre à profit les outils et les réseaux d'une façon responsable et innovatrice qui permette d'exécuter les mandats et les obligations auprès des citoyens.

> *Les termes « gouvernance par réseau » et « gouvernement 2.0 » renvoient au même concept. Dans un monde wiki, le gouvernement ne doit pas essayer de développer toutes les capacités à l'interne lorsqu'il peut tirer parti de réseaux sociaux dont la croissance est en plein essor. Au lieu de créer de nouvelles administrations et strates de gestion, les gouvernements doivent plutôt mettre sur pied des plateformes pour la réalisation sociale.*
> *(Macrowikinomics, p. 262)*

Ressources

Tapscott, Don et Anthony D. Williams. 2010. *Macrowikinomics: Rebooting Business and the World*. Toronto: Penguin Group.

http://www.shapingtomorrow.com/nav-frameset.cfm?li=94724