

**Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale
et aux ressources informationnelles**

LES GOUVERNEMENTS EN LIGNE

QUÉBEC / ONTARIO / NOUVEAU-BRUNSWICK / CANADA

Version 1.0

Diffusion générale

Août 2003

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
MÉTHODOLOGIE	5
TABLEAU 1: LES TYPES DE SERVICES	6
TABLEAU 2: LES SERVICES AUX CITOYENS	7
TABLEAU 3: LES SERVICES AUX ENTREPRISES.....	8
LES STRATÉGIES DES GOUVERNEMENTS	9
 ONTARIO.....	9
 NOUVEAU-BRUNSWICK	11
 CANADA.....	13
 QUÉBEC	15
CONCLUSION.....	17
CONSTATS	18
RÉFÉRENCES	19

INTRODUCTION

L'évolution des technologies de l'information ainsi que la venue d'Internet constituent une occasion unique pour la transformation des services de l'État québécois. Grâce à Internet, nous avons pu, au cours des dernières années, entreprendre la mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale. La modernisation du gouvernement québécois, pour laquelle tous les ministères et organismes ont été mis à contribution, n'est qu'une première étape ayant pour but l'implantation de services d'information, de services interactifs et de services transactionnels. La mise en œuvre de l'Administration électronique permettra de mieux répondre aux attentes des citoyens tout en générant des bénéfices économiques et de gestion pour le gouvernement.

La Politique québécoise de l'autoroute de l'information énonce la définition de l'inforoute comme étant :

« Un ensemble de moyens mis à la disposition de tout citoyen et de toute entreprise qui, dans l'exercice de leurs droits ou l'accomplissement d'un devoir, souhaitent avoir accès électroniquement aux informations et aux services du gouvernement ou transiger avec lui, et ce, partout où ils se trouvent et à toute heure du jour, en utilisant les nouvelles technologies de l'information et des communications. »

Les réflexions les plus récentes dans l'administration publique québécoise définissent le gouvernement en ligne comme étant :

« Un engagement permanent du gouvernement afin d'améliorer la relation entre le citoyen et l'État par la livraison simplifiée, rentable et efficace des services, de l'information et de la connaissance. »

Cette façon évolutive de gérer l'État québécois par la révision des modes de prestation de services s'illustre désormais dans les États du monde entier.

Le présent document se veut une synthèse comparative et analytique afin de bien comprendre l'évolution des services en ligne du [Québec](#), du [Canada](#), de l'[Ontario](#) et du [Nouveau-Brunswick](#) et du concept d'inforoute vers ce qu'on appelle aujourd'hui prestation électronique de services, gouvernement électronique ou administration électronique. Le gouvernement du Canada est le numéro un incontesté de tous les pays avec un pointage de 60 % pour la maturité et un taux de 58 % pour le déploiement sur Internet. L'assurance-emploi, qui est accessible sur Internet à huit des grandes régions canadiennes, ainsi que l'authentification de la signature électronique sont les deux principales applications transactionnelles de l'inforoute canadienne.

Au niveau provincial, la Colombie-Britannique est au premier rang dans l'ensemble des services en ligne tandis que l'Ontario est première pour le déploiement des services transactionnels et le Nouveau-Brunswick suivant de très près. Une étude ultérieure viendra positionner les services en ligne du gouvernement de la Colombie-Britannique. Mentionnons que le Québec, selon le document « Rapport de la mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale », publié au printemps 2003, se retrouve au 9e rang pour ses services informationnels, au 5e rang pour son offre interactive, au 4e rang pour les services transactionnels et au 6e rang pour la présence, soit la facilité pour le citoyen d'accéder aux services gouvernementaux québécois sur le Web.

Les résultats de cette étude permettront dans un avenir très près de positionner et d'orienter le gouvernement québécois en le comparant avec d'autres États au niveau canadien ainsi qu'avec les

autres provinces canadiennes. Certains éléments ne sont pas encore mis en place pour permettre une auto-évaluation de l'inforoute québécoise et peut susciter certaines interrogations et orientations quant aux prochaines étapes de la mise en œuvre de l'administration électronique québécoise. Une révision des processus et la mise en place de l'administration électronique québécoise permettront de mieux répondre aux attentes des citoyens en déployant des services gouvernementaux en ligne de qualité et mettre en place ce qu'il est convenu d'appeler l'Administration électronique.

MÉTHODOLOGIE

Les résultats de cette étude ont été regroupés dans trois tableaux distincts et représentatifs des services en ligne dans les gouvernements étudiés. Les informations et les éléments propres à cette étude ont été collectés et analysés à l'aide du portail du gouvernement en question; un premier survol de tous les sites a été fait dans le but de recueillir les éléments à analyser. En second lieu, une analyse approfondie s'est fait sous chacun des portails afin de détecter, oui (✓) ou non, la présence des indicateurs reliés aux services en ligne ainsi qu'à leurs administrations électroniques. Voici une description sommaire de chacun des tableaux en question :

TABLEAU 1 : LES TYPES DE SERVICES

Nous retrouvons dans la section **Portail**, les différents types (informationnel, transactionnel et collaboratif) associés au portail de l'organisation. Spécifions qu'au niveau transactionnel, nous avons coté (✓) de un crochet à trois l'avancement et la mise en œuvre de chacune des administrations électroniques et des services en lignes. De plus, dans les éléments d'analyse de la section **Services en ligne**, un pourcentage a été indiqué afin de mieux préciser l'ampleur du déploiement et de la quantité des événements de vie et des thèmes présentés. Finalement, on spécifie à l'aide d'un mot ou d'un terme certains indicateurs afin de préciser et détailler davantage le contexte.

TABLEAU 2 : LES SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau 2 présente **les services offerts aux citoyens** selon des événements de vie. D'une administration à une autre, les événements sont relativement différents; l'exercice était de subdiviser adéquatement tous les services offerts pour ainsi avoir une énumération des événements de la vie d'un citoyen. Citons que les événements sont appuyés par le regroupement des produits et services élaborés par l'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG).

TABLEAU 3 : LES SERVICES AUX ENTREPRISES

Le tableau 3 nous présente les **services offerts aux entreprises** selon des événements de vie de l'entreprise ainsi que par thèmes. Une fois de plus, nous nous sommes appuyés sur les principes de l'AEG pour définir ces éléments d'analyse.

Les stratégies des gouvernements ont été décrites par la recherche exhaustive de documents tels que plans d'action, stratégies, bilans, rapports provisoires et indicateurs de gestion se retrouvant sur les portails des gouvernements en question. Les références utilisées pour réaliser la présente étude sont identifiées à la fin du présent document.

TABLEAU 1 : LES TYPES DE SERVICES		QUÉBEC 	ONTARIO 	NOUVEAU-BRUNSWICK 	CANADA 
Portail		http://www.gouv.qc.ca	http://www.gov.on.ca	http://www.gnb.ca	http://canada.gc.ca
TYPE					
▪ Portail informationnel		✓	✓	✓	✓
▪ Portail transactionnel		✓	✓✓✓	✓✓	✓✓✓
▪ Portail collaboratif	<i>Place d'affaires, partenariat, échanges, etc.</i>				
LANGUE					
▪ Français		✓	✓	✓	✓
▪ Anglais		✓	✓	✓	✓
▪ Autres		Espagnol			
Services en ligne					
SERVICES DISPONIBLES					
▪ Formulaire électronique		✓	✓	✓	✓
▪ Bases de données et répertoires		✓	✓	✓	✓
▪ Produits et services à commander		✓	✓	✓	✓
▪ Abonnements	<i>Listes d'envoi, groupes de discussion, etc.</i>		✓		✓
▪ Services interactifs et transactionnels		✓	✓	✓	✓
RÉPARTITION DES SERVICES					
▪ Événements de vie		✓ (30%)	✓ (100%)	✓ (80%)	+ Auditoire
▪ Thèmes/Sujets		✓ (30%)	✓ (100%)	✓ (100%)	✓ (100%)
▪ Particuliers			✓	✓	✓
▪ Entreprises			✓	✓	✓
▪ Autres	<i>Non-résident, immigration, etc.</i>				✓
FORMULAIRES					
▪ Recherche par titre/sujet		✓	✓	✓	✓
▪ Recherche par M/O		✓	✓	✓	✓
▪ Recherche par numéro de formulaire			✓		
SERVICES INTÉGRÉS					
▪ Portail des services	<i>Portail indépendant et distinct</i>			✓	
▪ Services par M/O ou par région	<i>Administrés sur les sites du M/O ou par région</i>	Régional et par M/O	Par M/O	Indépendant	Par M/O
▪ Autres	<i>Guichets interactifs, etc.</i>		Guichet ServiceOntario		Consultations des Canadiens
SÉCURITÉ					
Identification/authentication					
▪ Identifiant + mot de passe				✓	✓
▪ Identifiant + secret partagé				✓	
▪ Clé publique	<i>Passeport</i>				
Confidentialité					
▪ Chiffrement	<i>SSL, HTTPS</i>		✓	✓	✓
AUTRES					
▪ Moteur de recherche	<i>Sélecteur de services, etc.</i>		✓	✓	✓
▪ Assistance en ligne	<i>Sondages, commentaires, questions, etc.</i>	✓	✓	✓	✓
▪ Liens utiles	<i>Services les plus fréquemment utilisés, etc.</i>	✓	✓	✓	✓
▪ Foire aux questions	<i>FAQ, forum, etc.</i>		✓	✓	Forum

TABLEAU 2 : LES SERVICES AUX CITOYENS

Les Services : citoyens	Spécifications	QUÉBEC			ONTARIO			NOUVEAU-BRUNSWICK			CANADA (1)		
		Po*	I*	T*	Po	I	T	Po	I	T	Po	I	T
Événements de vie													
▪ Avoir un enfant		✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Changer d'adresse	Changement d'adresse	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Consommer	Biens et services, crédit, sécurité, contrats, paiements municipaux, etc.	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Déclarer ses revenus		✓	✓		✓	✓			✓		✓	✓	✓
▪ Demander un certificat/permis	Permis de pêche, armes à feu, etc.	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	
▪ Perdre son portefeuille		✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Planifier ses études	Aide financière aux études	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Prendre sa retraite		✓	✓		✓	✓			✓		✓	✓	
▪ Prendre soin de sa santé	Soins de santé, prévention, etc.	✓	✓		✓	✓			✓		✓	✓	
▪ Rechercher un emploi	Trouver emploi fédéral/provincial, informations professions et métiers, etc.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
▪ Renouveler son permis de conduire	Permis, certificat d'immatriculation	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Réserver un hébergement	Voyage, vacances, etc.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Se marier			✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Violence conjugable			✓		✓	✓			✓		✓	✓	
▪ Vivre un deuil		✓	✓		✓	✓						✓	
▪ Vivre un sinistre		✓	✓						✓			✓	
▪ Vivre une séparation		✓	✓		✓	✓			✓		✓	✓	

(1) On retrouve la majorité des services informationnels et transactionnels du gouvernement du Canada dans les portails provinciaux spécifiques.

* Po : Intégré au portail principal

* I : Informationnel

* T : Transactionnel

TABLEAU 3 : LES SERVICES AUX
ENTREPRISES

		QUÉBEC 			ONTARIO 			NOUVEAU-BRUNSWICK 			CANADA 		
TABLEAU 3 : LES SERVICES AUX ENTREPRISES		QUÉBEC			ONTARIO			NOUVEAU-BRUNSWICK			CANADA		
Les Services : entreprises		Po*	I*	T*	Po*	I	T	Po*	I	T	Po*	I	T
Thèmes/Événements de vie													
▪ Affaires électroniques	Règlements et politiques, stratégies, guides	✓	✓		✓	✓			✓		✓	✓	✓
▪ Cartographie			✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Déclarer ses revenus	TPS, retenues sur la paie, impôt des sociétés	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Démarrer une entreprise	Étapes du démarrage, études de marché, planification des affaires, structures, enregistrement	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Développer son entreprise	Préparation à l'exportation, commercialisation à l'étranger, financement, droit à l'importation, permis				✓	✓			✓		✓	✓	
▪ Emplois	Embauche, formation, subventions à l'embauche, profils industriels, lois du travail, relevé d'emploi, GRH	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	
▪ Financement	Aide financière du secteur privé, micro-crédit, aide financière gouvernementale	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Immatriculation d'une entreprise		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
▪ Immatriculation de véhicules			✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Innovation/recherche et développement/technologie	Propriété intellectuelle, recherche, développement de produits								✓		✓	✓	
▪ Rechercher des publications/répertoires		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
▪ Règlements	Règlements relatifs à l'entreprise	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Statistiques et analyses	Indicateurs commerciaux, profils sectoriels, statistiques	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
▪ Topographie	Achats, repère arpentage, réseau géodésique, informations, etc.							✓	✓	✓	✓	✓	
▪ Transport routier	Enregistrement, paiement, etc.		✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
▪ Vendre au gouvernement/appels d'offres	Projets de marché, contrats, inscription des fournisseurs							✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Po : Intégré au portail principal

* I : Informationnel

* T : Transactionnel

LES STRATÉGIES DES GOUVERNEMENTS

ONTARIO



Vision

La vision du gouvernement de l'Ontario consiste à améliorer la qualité des services offerts à la population et aux entreprises de l'Ontario en implantant des services publics électroniques axés sur la clientèle, intégrés, accessibles et rentables. Pour réaliser cette vision, le gouvernement de l'Ontario a adopté une stratégie visant à provoquer des améliorations considérables dans le domaine de l'information et des technologies de l'information (ITI). Cette vision prévoit donc :

- La mise en place d'une infrastructure commune à l'échelle du gouvernement pour l'ITI. Cette infrastructure permettra d'offrir des programmes intégrés et organisés; les services gouvernementaux deviendront ainsi fiables, homogènes et accessibles au sein de tous les ministères et dans toutes les collectivités. Elle facilitera des approches horizontales à l'intérieur du gouvernement, entraînant une amélioration de l'efficacité administrative et la production de données uniformes débouchant sur une amélioration de la gestion des résultats.
- L'adoption de politiques et de normes communes en matière d'accès à l'information et de technologies de l'information dans tout le gouvernement.
- La restructuration des ressources d'ITI et l'adoption de mécanismes de gestion et de responsabilisation à l'égard de ces ressources.

Objectifs

L'objectif du gouvernement de l'Ontario est d'augmenter la satisfaction à l'égard des services gouvernementaux et de s'imposer en 2003 comme un chef de file mondial de la prestation des services en direct. Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) renforcera la présence sur Internet du gouvernement en élaborant et en appliquant un système de portails gouvernementaux qui permette au public de naviguer facilement et sans coupure parmi les renseignements et les services publics. Le SCG continuera à édifier l'infrastructure gouvernementale à l'appui de ces fonctions. Une priorité clé sera de faire en sorte que les personnes ayant un handicap puissent accéder aux sites Internet du gouvernement conformément aux dispositions de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Les objectifs sont :

- L'amélioration de la qualité des services.
- L'approfondissement de la confiance de la population envers le gouvernement.
- L'utilisation optimale des revenus de l'État.
- L'amélioration de la satisfaction de la clientèle.
- L'augmentation de la croissance économique.
- La satisfaction des besoins de la population.

En matière de services gouvernementaux en direct, la stratégie de l'Ontario consiste à utiliser les outils électroniques afin de transformer :

- La prestation de services.
- La gestion interne du gouvernement.
- La gestion des systèmes parapublics.
- Les interactions avec la population.

Quatre grands secteurs de gouvernement en direct peuvent être distingués :

- La prestation électronique de services (PES).
- La simplification des opérations internes.
- La réforme sectorielle.
- La participation de la population.

Les thèmes stratégiques du gouvernement ontarien sont :

- L'intégration de l'information et de l'ITI dans une même stratégie.
- Le traitement des ressources (humaines et financières) de l'ITI comme des biens ministériels pour mieux soutenir les priorités et les orientations de gestion du gouvernement.
- La gestion l'ITI d'une manière professionnelle.
- L'investissement des ressources nécessaires pour réaliser les objectifs.
- Un leadership indiscutable.

Stratégies

Pour **2003** et au-delà, le gouvernement de l'Ontario entend :

- Offrir des services électroniques globaux abordables, sécuritaires et intégrés.
- Offrir une satisfaction de plus de 75 % dans la prestation électronique de services gouvernementaux.
- Utiliser l'information et la technologie de l'information (ITI) de manière stratégique dans toutes ses activités.
- Se classer parmi les cinq premiers gouvernements comparables au monde quant à l'étendue et à la profondeur de ses services électroniques.

NOUVEAU-BRUNSWICK



Vision

Faire du Nouveau-Brunswick un chef de file mondial dans l'économie numérique grâce à l'application d'une approche intégrée qui permettra de tirer pleinement avantage des technologies de l'information.

Voilà la vision qui va initier le Nouveau-Brunswick à participer et à prospérer dans l'économie du XXI^e siècle et de profiter de la révolution électronique grâce aux efforts concertés du secteur privé, du gouvernement et du secteur universitaire. On entend confier aux Néo-Brunswickois la responsabilité de leurs propres relations avec le gouvernement en leur assurant l'accès aux services et à l'information du gouvernement par des moyens sûrs. Ainsi, dans le cadre de la stratégie *eNB.ca*, Services Nouveau-Brunswick (SNB) désire faire la migration du plus grand nombre possible de services gouvernementaux de la voie traditionnelle vers les services en ligne. Cette transition est importante à la fois pour des raisons d'efficience et pour être en mesure de répondre le mieux possible aux attentes des citoyens et des entreprises.

La stratégie *eNB.ca* comprend quatre volets :

e-infrastructure : verra à l'élaboration d'une infrastructure électronique à l'intérieur du Nouveau-Brunswick qui est une composante importante de *eNB.ca*. La création de cette infrastructure englobe non seulement la livraison de la capacité de télécommunication pour ce qui est des réseaux sans fil ou à large bande, mais également les mesures et les programmes qui sont liés au programme de *eNB.ca* et qui en font la promotion.

e-commerce : encouragera les investissements du secteur privé, appuiera le développement continu d'une infrastructure de communication sophistiquée dans la province et déterminera une recherche et un développement ciblés.

e-apprentissage : visera à soutenir l'apprentissage continu, à promouvoir les regroupements d'entreprises d'apprentissage en ligne dans la province, à assurer le développement et le soutien continu d'une main-d'œuvre qualifiée et à positionner le Nouveau-Brunswick comme chef de file mondial dans le secteur de l'apprentissage en ligne.

e-gouvernement : consistera à utiliser des voies électroniques, en particulier Internet, pour dispenser des services aux citoyens et aux entreprises de façon pratique, efficace et sécuritaire. SNB est actuellement le principal prestataire de services en ligne du gouvernement et on prévoit que la proportion des services offerts par cette corporation sera graduellement augmentée afin de répondre encore mieux aux besoins de la population.

Objectifs

Les objectifs du *eNB.ca* sont :

- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action coordonné en consultation avec les secteurs public, privé et universitaire afin de permettre au Nouveau-Brunswick de tirer pleinement profit de la nouvelle économie.
- Accroître la richesse et les possibilités de création d'emplois au Nouveau-Brunswick.
- Optimiser la qualité et l'efficacité de la prestation des services publics.
- Optimiser les avantages offerts par l'apprentissage en ligne dans les systèmes d'éducation.

SNB a un important rôle d'impartition, car il permet à ses partenaires d'affaires de miser davantage sur les compétences de base qu'ils maîtrisent bien et de laisser à SNB la responsabilité d'offrir des services liés aux opérations d'une manière intégrée et continue.

Les enjeux qui devront être pris en compte dans l'atteinte des objectifs sont :

- La protection de la vie privée.
- La sécurité lors des échanges d'informations.
- La possibilité d'un accès ininterrompu pour les utilisateurs des services.

Stratégies

Pour **2003** et au-delà, le gouvernement du Nouveau-Brunswick entend :

- Confirmer les compétences de SNB dans la gestion de l'enregistrement en obtenant la responsabilité d'autres registres provinciaux.
- Offrir un nombre croissant de produits et services gouvernementaux au moyen de l'approche de prestation à guichet unique de SNB.
- Effectuer 35 % de toutes les transactions par mode électronique.
- Améliorer l'exactitude des évaluations industrielles et commerciales.
- Moderniser et intégrer l'enregistrement foncier de la province.
- Augmenter le nombre de partenariats interministériels et intergouvernementaux afin d'accroître le degré d'intégration des services offerts à la population.



Vision

Le projet Gouvernement en direct (GED) vient appuyer l'engagement du Premier ministre visant à faire en sorte que le gouvernement du Canada soit le gouvernement au monde le plus branché d'ici 2004 et à fournir aux Canadiens l'accès électronique à toute l'information et à tous les services gouvernementaux.¹ Le projet comprend trois phases : la première, terminée en décembre 2000, a permis aux Canadiens d'accéder, grâce à un guichet unique, à l'ensemble des informations sur les programmes et les services gouvernementaux offerts par 28 ministères et organismes; la deuxième phase, qui sera complétée en 2004, vise la prestation proprement dite des services; et la troisième phase, qui s'étendra au-delà de 2004, aura comme objectif une prestation de services inter-juridictionnelle, à savoir l'intégration des provinces et des municipalités au Gouvernement en direct, et ce, sans pour autant délaisser les modes traditionnels de prestation de services.

La vision consiste à améliorer continuellement la qualité des interactions entre les Canadiens et leur gouvernement en leur permettant de demander et de recevoir des services et de l'information au moment et à l'endroit qui leur convient, peu importe où ils vivent. Le projet vise également à aider les citoyens et les entreprises à trouver l'information et les services dont ils ont besoin grâce à des guichets uniques où les services et les renseignements sont groupés par thème ou par type d'activités plutôt que par ministère fédéral².

Pour la clientèle, la vision définie dans le GED propose d'offrir un service direct sans discontinuité grâce à la mise en place d'un processus rationalisé de prestation de services intégrée dans un cadre multifonctionnel et interorganisationnel.

Pour les ministères, cette vision signifie un partage des solutions et des ressources relatives aux fonctions et aux processus communs afin de réduire les frais d'élaboration, de maintenance et d'exploitation. De plus, le gouvernement devra élaborer un ensemble normalisé et interconnecté qui soit facilement accessible pour les gestionnaires et les employés, afin de faciliter la prise de décisions et la prestation de services.

Le but du GED est donc d'exploiter les technologies de l'information et des communications afin d'offrir aux Canadiens un accès amélioré à des services de qualité, intégrés et axés sur les citoyens, en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix.

Objectifs

Voici les engagements du gouvernement du Canada sur l'initiative du GED :

- **Rendre le gouvernement plus accessible et servir tous les Canadiens** : s'assurer que les services sont faciles à trouver et à utiliser et offrir le choix du format de la langue.
- **Offrir en direct de meilleurs services mieux adaptés aux besoins** : étendre la prestation électronique des services électroniques.

¹ Adresse du Premier ministre en réponse au Discours du Trône, le 13 octobre 1999.

² *Gouvernement en direct : Au service des Canadiennes et des Canadiens dans un monde numérique.*

- **Instaurer la confiance envers les transactions en direct** : assurer la confidentialité et la sécurité.

Principes directeurs :

1. **Des services et des renseignements axés sur les besoins et les attentes des citoyens** : les services gouvernementaux électroniques doivent être accessibles à tous, faciles à utiliser et organisés en fonction des priorités des Canadiens; être plus rapides et moins coûteux, meilleurs et plus complets; être fournis dans un environnement sécuritaire qui protège les renseignements personnels et répondre aux besoins des Canadiens.
2. **Une approche globale** : l'initiative Gouvernement en direct est centralisée afin de faire progresser l'ensemble du gouvernement; fait appel à la collaboration des ministères et organismes, des différents gouvernements, du secteur privé et des organismes sans but lucratif; opère des transformations en encourageant la restructuration, le regroupement et l'intégration des services lorsque cela est avantageux et favorise l'innovation en ayant recours aux meilleures technologies et aux partenariats avec le secteur privé.

D'ici **2004**, les objectifs du projet GED sont :

- D'offrir des services transparents et regroupés en un seul endroit afin de faciliter l'accès pour les clients.
- D'obtenir une interaction facile à réaliser avec le gouvernement grâce à de l'information et des services accessibles.
- De diminuer les frais de transaction tout en assurant une plus grande précision de l'information, un meilleur usage des connaissances et des communications améliorées avec le gouvernement.

Stratégies

D'ici **2006**, on entend :

- Continuer à rendre l'information et les services gouvernementaux plus accessibles et structurés selon les besoins des clients.
- Offrir en direct les services les plus utilisés.
- Mettre en place une infrastructure protégée afin de permettre des transactions sécurisées qui respectent la vie privée des citoyens.
- Créer des partenariats innovateurs en matière de prestation de services, de sorte que les clients puissent, dans la mesure du possible, recourir à un guichet unique pour obtenir des services faisant intervenir divers paliers de gouvernement.

La stratégie fondamentale adoptée par le gouvernement vise donc à repenser les services offerts et à déterminer comment l'utilisation judicieuse d'Internet et des technologies de l'information peut bénéficier à l'économie et à la société canadienne. Le gouvernement travaille donc en parallèle sur trois plans : il remanie les services qu'il offre et en améliore le contenu, il bâtit l'infrastructure de gestion de l'information et de technologies de l'information et il prépare la fonction publique à tous les niveaux à offrir des services électroniques.

QUÉBEC



Vision

Les moyens traditionnels ont permis d'offrir aux citoyens et aux entreprises une qualité de services élevée, qui doit persister et même augmenter avec l'arrivée des nouveaux moyens électroniques. Le gouvernement en ligne se veut un engagement permanent à l'État québécois d'améliorer sa relation avec le citoyen par la livraison simplifiée, rentable et efficace des services, de l'information et de la connaissance et ce, peu importe le canal de communication privilégié par la population. La vision du gouvernement du Québec se veut comme :

- Une amélioration de la qualité des services offerts à la population.
- Une augmentation de la performance de l'État.
- Le développement de la société québécoise.

Vers une gestion stratégique et une utilisation optimale des ressources informationnelles

Le Plan gouvernemental de gestion des ressources informationnelles (PGGRI) 2003-2004 constitue un des objets de gestion du processus gouvernemental de planification et de suivi des ressources informationnelles. Ce processus est défini dans le nouveau Cadre de gestion des ressources informationnelles en vigueur depuis le 1^{er} avril 2002 et découle de la Loi sur l'administration publique adoptée en mai 2000 (L.R.Q., c. A-6.01). Il vise l'utilisation optimale des ressources informationnelles pour soutenir la transformation de l'administration publique vers l'Administration électronique.

Objectifs

Objectifs stratégiques :

- Mettre le citoyen et les entreprises au cœur des processus d'affaires.
- Permettre l'accès aux données publiques.
- Communiquer et transiger de manière électronique avec l'État de façon sécuritaire et en toute confiance.
- Accroître la performance de l'appareil administratif de l'État.

Objectifs d'affaires :

- Comprendre et communiquer les besoins de la population.
- Offrir des services en ligne sécurisés de plus en plus nombreux et de mieux en mieux intégrés.
- Repenser les modalités de financement des projets communs.
- Mettre en place un véritable partenariat public-privé.
- Mettre en place un portail national des services en ligne.

Stratégies

Les actions menant à la mise en œuvre du gouvernement électronique doivent être basées sur les trois principes suivants :

- Centrées sur le citoyen, pas sur la bureaucratie ou sur les organisations;
- Orientées vers les résultats, en produisant des améliorations mesurables pour les citoyens et les entreprises;
- Basées sur le marché, en promouvant activement l'innovation.

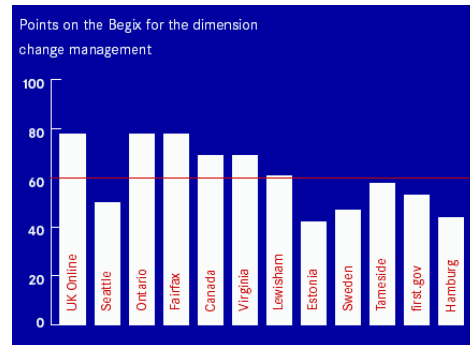
La mise en place du gouvernement en ligne se reflète dans une démarche bien définie. Sans lourdeur administrative, elle exige tout de même la définition d'une stratégie solide afin de faciliter son implantation au sein de l'appareil gouvernemental. Le modèle qui suit schématise cette stratégie, adaptable à chaque organisation, et comporte cinq composantes majeures bien tissées et dont la qualité des interactions détermine l'envergure du succès :

- la gouvernance
- l'encadrement
- les projets porteurs
- la gestion des composantes réutilisables
- l'arrimage

CONCLUSION

ONTARIO

L'Ontario est l'une des provinces les plus puissantes au niveau économique. De ce fait, elle s'est rapidement placée dans les chefs des services en ligne vers la fin de 2002. La conduite politique forte et un programme d'exécution exemplaire et structuré offrent déjà une impressionnante gamme de services et de renseignements en ligne. En raison de ses diverses activités, l'Ontario assume le rôle de fil dans l'intégration des services en ligne. Les modèles conçus sont en très grande partie réalisés en partenariat avec le privé aidant ainsi à l'exécution rapide du gouvernement en ligne. Bien que la vision de l'e-démocratie ne soit pas un dossier prioritaire, elle est maintenant de plus en plus à l'ordre du jour.

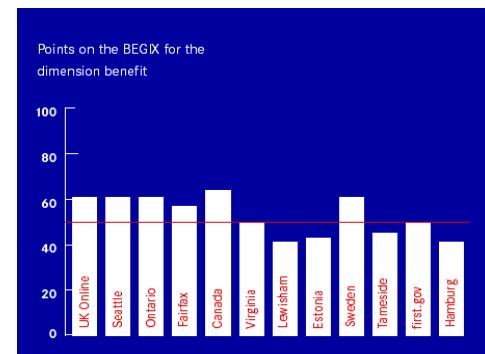


NOUVEAU-BRUNSWICK

Le Nouveau-Brunswick a effectué d'importants investissements à dessein de faire évoluer ses services en ligne afin qu'il devienne une province électroniquement active. Par exemple, **Services Nouveau-Brunswick** (SNB) a été un des premiers organismes au monde à offrir des services gouvernementaux électroniquement. La promotion du gouvernement en ligne deviendra un catalyseur appuyant l'évolution des moyens traditionnels de communication vers la prestation par voie électronique des services. Le Nouveau-Brunswick sera bien positionné pour faire la démonstration des méthodes optimales et deviendra un utilisateur modèle.

CANADA

Le gouvernement canadien poursuit sa démarche à multiveaux en ce qui concerne l'exécution de son programme **gouvernement en direct (GED)**. En fait, la perspective de l'utilisateur assume un rôle principal et détermine essentiellement l'offre en ligne. Quelques services importants, par exemple, la déclaration d'impôt électronique, sont déjà offerts sous une forme transactionnelle. Les tentatives vigoureuses d'intégrer l'information et les services de divers fournisseurs, telles que les entreprises "one-stop shop" sont actuellement en cours. Il n'est pas étonnant de certifier, par cette présente étude, que le Canada se distingue comme chef international dans les services en ligne.



QUÉBEC

Bien que le Québec se retrouve en avance sur plusieurs provinces pour le déploiement de certains services en ligne, il reste qu'il accuse un certain retard au niveau de la facilité pour les citoyens d'accéder aux services gouvernementaux. La vitesse d'évolution des autres paliers gouvernementaux, l'harmonisation des modes de fonctionnement de l'ensemble des intervenants gouvernementaux ainsi que l'accessibilité des services à la population resteront les principaux enjeux du gouvernement québécois. Les actions devront s'appuyer sur les citoyens, être orientées vers les résultats mesurables et basées sur le marché, en promouvant activement l'innovation et ainsi permettre le déploiement et la mise œuvre du gouvernement en ligne.

CONSTATS

De cette analyse comparative se dégage les constats suivant :

Localisation des services

Le premier constat est cette complexité à localiser les informations et les services en ligne. Contrairement à la majorité des autres gouvernements, le gouvernement québécois ne possède pas de portail des services; il est donc difficile d'accéder et d'orienter vers un seul point d'accès la population québécoise vers les services informationnels et transactionnels existants. De plus, il n'existe pas de segmentation des services au gouvernement du Québec permettant d'accroître la visibilité des services existants comparativement aux gouvernements du Canada, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick.

Objectifs et stratégies

La majorité des objectifs de tous les gouvernements sont sensiblement les mêmes : offrir des services en ligne sécurisés, plus accessibles, mieux adaptés aux besoins de la population et de mieux en mieux intégrés. Malgré que le Québec et l'Ontario poursuivent cette même vision, il est difficile de retrouver ces objectifs via leurs portails respectifs. Offrir des services électroniques globaux abordables, sécuritaires et intégrés, simplifier et faciliter l'accès aux services en ligne afin d'accélérer le déploiement et la mise en œuvre des services disponibles, voilà les stratégies à venir pour les gouvernements du Québec, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick. Quant au gouvernement canadien, il poursuit en plus sa démarche à multiniveaux et de transformation de ses services avec son programme *Gouvernement en ligne* le nommant ainsi chef de file de tous les gouvernements du monde entier.

E-gouvernement

La modernisation des gouvernements par l'e-gouvernement deviendra dans les prochaines années un élément marquant dans la réingénierie des États. Malgré un manque d'accessibilité comparé aux autres gouvernements, le Québec dispose néanmoins de services en ligne de qualité utilisant une technologie novatrice et sécuritaire. Se situant au quatrième rang pour l'ensemble des services en ligne transactionnel, le gouvernement du Québec poursuit ses actions en promouvant l'innovation ainsi que la mise en œuvre de l'Administration électronique.

e-démocratie

Reliée étroitement à l'e-gouvernement, elle ne figure pas comme un dossier prioritaire mais elle est maintenant de plus en plus à l'ordre du jour. L'approche du gouvernement canadien se démarque non pas juste par une information structurée et des services en ligne basés sur les structures administratives mais bien en fonction des besoins des clients. Les principes fondamentaux du gouvernement canadien en matière de déploiement de services en ligne s'orientent à l'aide d'une vision claire et par la participation des utilisateurs et de leurs besoins.

RÉFÉRENCES

Les gouvernements

Québec

<http://www.gouv.qc.ca>

<http://www.premier.gouv.qc.ca>

Ontario

<http://www.gov.on.ca>

Nouveau-Brunswick

<http://www.gnb.ca>

<http://www.enb.ca>

Canada

<http://canada.gc.ca>

Les documents pertinents

[Rapport sur la mise en œuvre de l'autoroute de l'information](#)

[La Politique québécoise de l'autoroute de l'information](#)

Gestion des inforoutes gouvernementales: [synthèse comparative](#)

[AEG - Volets affaires, information et applications](#)

Report - [Balanced E-Government](#)

Canada - [Gouvernement en direct](#)

SSIGRI - Synthèse du Plan gouvernemental de gestion des
ressources informationnelles – exercice financier 2002-2003 – février
2003 (CT199349)

SSIGRI – La mise en œuvre du gouvernement en ligne, Août 2003

[Cadre de gestion des RI](#)

Autres

CEFRIO - eGovernment Leadership : [Engaging the Customer.](#)
[Accenture's fourth annual global](#)

« [Gouvernement en ligne: l'expérience de Services Nouveau-](#)
[Brunswick](#) », Caroline Masson, *Bulletin SiSTech*, CEFRIO, 8 nov.
2002,

[Accenture](#)

[Gartner](#)