



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

LE GOUVERNEMENT EN DIRECT ET LES CANADIENS

Janvier 2002



Table des matières

	Pages
UN : <u>ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DES SERVICES EN DIRECT</u>	2-3
DEUX : <u>POURQUOI LE GED?</u>	4-6
TROIS : <u>RÉSULTATS OBTENUS JUSQU'ICI</u>	7-15
QUATRE : <u>PROCHAINES ÉTAPES</u>	16-19
CINQ : <u>ÉVALUATION DES PROGRÈS</u>	19

Un : Engagements envers les Canadiens à l'égard des services en direct

Le gouvernement du Canada entend offrir en direct ses services les plus utilisés, ce qui représente un nouveau mode de prestation de services de haute qualité à la population canadienne. Qu'est-ce que celle-ci peut attendre du Gouvernement en direct (GED)?

Un gouvernement plus accessible

...en rendant l'information et les services plus faciles à trouver et à utiliser

- ◆ L'information et les services gouvernementaux seront agencés de manière logique pour les Canadiens.
- ◆ L'information sur les services gouvernementaux et les formulaires les plus utilisés seront accessibles en direct.
- ◆ Les sites Web du gouvernement seront facilement reconnaissables et conviviaux.

De meilleurs services mieux adaptés aux besoins

... en mettant en œuvre la prestation électronique des services

- ◆ L'information et les services transactionnels qui comptent le plus pour les Canadiens et les entreprises seront accessibles en direct, de façon rapide et pratique, afin de répondre aux besoins des citoyens.
- ◆ Les Canadiens auront l'occasion de s'exprimer en direct sur la qualité du service et sur les principales politiques.

L'instauration d'un climat de confiance dans la prestation en direct

... en garantissant la sécurité et la protection des renseignements personnels

- ◆ Les transactions avec le gouvernement seront protégées et sécurisées.
- ◆ Les renseignements personnels et la vie privée seront protégés.

Des services pour tous les Canadiens

... en offrant un choix de modes de prestation, de formats et de langues

- ◆ Les Canadiens pourront toujours choisir le mode de prestation qui leur convient le mieux : courrier, télécopieur, téléphone, en personne et en direct.

◆ Les services en direct seront offerts dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

◆ Les services en direct seront accessibles aux personnes handicapées.

TABLEAU 1

Engagements envers les Canadiens à l'égard du Gouvernement en direct (GED) – Sommaire

Gouvernement plus accessible	Meilleurs services mieux adaptés aux besoins	Confiance en la prestation en direct	Services pour tous les Canadiens
<p>Accessible :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ L'information et les services seront agencés de manière logique pour les Canadiens. ◆ L'information sur les services gouvernementaux et les formulaires les plus utilisés seront accessibles en direct. ◆ Les sites Web seront facilement reconnaissables et conviviaux. 	<p>Pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les services qui comptent le plus pour les Canadiens seront offerts en direct. <p>Adaptés aux besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les Canadiens pourront s'exprimer en direct sur la qualité du service et les principales politiques. 	<p>Sécurisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les transactions avec le gouvernement seront protégées et sécurisées <p>Protégés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les renseignements personnels et la vie privée seront protégés. 	<p>Choix des modes de prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les Canadiens auront toujours accès au mode de prestation de leur choix – courrier, télécopieur, téléphone, en personne et en direct. <p>Choix de la langue :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les services en direct seront offerts dans les deux langues officielles, conformément à la <i>Loi sur les langues officielles</i>. <p>Choix du format :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les services en direct seront accessibles aux personnes handicapées.

Avantages possibles sur les plans économique et social

Le GED contribuera à améliorer l'efficacité du gouvernement du Canada et, en utilisant des applications innovatrices sur Internet, aidera le Canada à se démarquer comme chef de file de l'économie et de la société du savoir.

DEUX : Pourquoi le Gouvernement en direct?

Les Canadiens sont branchés et veulent le gouvernement en direct

Les Canadiens comptent parmi les peuples du monde les plus branchés à l'Internet. Le Canada figure au deuxième rang en matière de connectivité globale, derrière les États-Unis (Conference Board, janvier 2001). Les deux tiers des Canadiens ont accès à l'Internet et y consacrent en moyenne neuf heures par semaine – soit plus que toute autre nation ([Communication Canada - Printemps 2001](#)). En 2000, 97 % des entreprises de plus de 100 employés ont utilisé l'Internet, comme l'ont fait 63 % des entreprises comptant moins de 100 employés ([Enquête sur le commerce électronique et la technologie, Statistique Canada, 2000](#)).

Que font les Canadiens sur l'Internet? Nous comptons de plus en plus sur cet outil pour accroître nos compétences, notre productivité et notre capacité concurrentielle. Nous utilisons l'Internet pour effectuer nos opérations bancaires, nous tenir au courant de l'actualité, obtenir des renseignements sur les questions médicales et sur la santé, planifier nos voyages, étudier et acquérir de la formation en direct, et ce, à un rythme croissant ([Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages, Statistique Canada, 2001](#)). Les entreprises ont recours à Internet non seulement comme outil de marketing, mais également pour améliorer les pratiques de gestion grâce au réseautage et à la création de collectivités d'intérêt virtuelles. Elles s'en servent également pour accroître leur productivité en établissant des liens avec les fournisseurs afin d'éviter les dédoublements à l'égard des tâches administratives et de l'entrée des données.

Il n'est alors pas étonnant de constater que les Canadiens et les entreprises attendent du gouvernement qu'il offre ses services en direct. La proportion des internautes canadiens qui ont visité un site Web du gouvernement du Canada s'établit à 56 % ([Communication Canada – Automne 2001](#)).

La plupart des Canadiens croient que l'Internet permettra d'améliorer la qualité des services qu'offre le gouvernement (*voir l'encadré*). Les entreprises appuient la prestation des services en direct, car elles pourront accéder plus rapidement à l'information et réduire les frais qu'elles doivent engager pour se conformer aux règlements de l'État, ce qui les rendra plus productives et concurrentielles.

Les Canadiens veulent des services en direct

- 77 % des Canadiens pensent que l'Internet permettra d'améliorer la façon de recevoir des services du gouvernement du Canada.
- 73 % croient que l'accès aux services et aux renseignements en direct constitue une bonne utilisation de l'argent des contribuables.
- 78 % croient que le GED rend le gouvernement plus novateur.
- 77 % croient que le GED permettra d'améliorer l'interaction des Canadiens avec le gouvernement.

[À l'écoute des Canadiens 2001](#)

Le gouvernement canadien a réagi

Le gouvernement canadien a répondu à ces attentes en s'engageant à améliorer la prestation des services en offrant en direct les services gouvernementaux les plus utilisés. Ceux-ci seront accessibles aux Canadiens au moment et à l'endroit de leur choix, que ce soit de leur domicile, du bureau, de l'école ou lorsqu'ils se déplacent.

Plan du GED – [Budget 2001](#)

« Le [budget de 2000](#) prévoyait le financement initial sur deux ans d'une nouvelle stratégie du Gouvernement en direct. Dans le présent budget, le gouvernement affecte 600 millions de dollars sur les quatre prochaines années à la mise en œuvre de la stratégie du Gouvernement en direct d'ici 2005. »

Le financement initial du GED a été prévu dans le budget de 2000, et les fonds nécessaires à la mise en œuvre de l'initiative ont été annoncés dans le budget de décembre 2001 (*voir l'encadré*).

La prestation des services gouvernementaux en direct s'inscrit dans une stratégie globale visant à faire du Canada le pays le plus branché au monde – « [Un Canada branché](#) ». Cette stratégie prévoit l'accès public à l'Internet, la promotion du contenu canadien et l'encouragement à adopter et à utiliser le commerce électronique.

Les avantages possibles sur les plans économique et social

La prestation des services en direct offre une vaste gamme d'avantages : elle améliore les services offerts aux Canadiens, encourage ces derniers à utiliser Internet et fait du Canada un chef de file à titre d'économie et de société du savoir.

Meilleur service : Les services en direct seront plus rapides et pratiques pour les Canadiens. Le gouvernement entend repenser les services (plutôt que simplement automatiser les programmes en place), éliminer la paperasserie inutile et tirer parti de la rapidité et de l'interactivité en temps réel d'Internet. Le GED vise à offrir aux Canadiens un choix de modes de prestation, ainsi que des services plus efficaces et de meilleure qualité.

Encourager l'utilisation d'Internet :

L'adoption et l'utilisation d'Internet favorisent la croissance de l'économie et de la productivité, comme l'ont montré la Table ronde sur les possibilités des affaires électroniques (Canada) et le Département du Commerce (États-Unis). Plus on encourage les Canadiens et les entreprises à utiliser l'Internet, plus on accroît les chances d'augmenter la

Comment les Canadiens peuvent-ils profiter du GED?

Meilleur service - grâce à l'accès plus pratique et rapide à l'information et aux services

Économies pour les particuliers et les entreprises – moins de temps consacré à faire des recherches et à remplir des formulaires, et les décisions sont prises plus rapidement

Économies pour l'État – réduction des frais d'entrée de données, taux d'erreurs moindres

productivité. Le GED peut aider à faire croître plus rapidement le nombre de particuliers et d'entreprises qui adoptent l'Internet en leur offrant les renseignements et les services qu'ils veulent et en leur montrant qu'ils peuvent avoir accès aux services en direct en toute sécurité.

Création de produits et services : Le Canada est bien placé pour tirer parti de l'élaboration de produits et services Internet novateurs. Le secteur de l'information et des télécommunications très concurrentiel du Canada offre une gamme complète de produits, de services, de technologies d'applications et de réseaux évolués. Le GED peut jouer un rôle important en favorisant le développement d'applications rattachées au commerce électronique et à la sécurité – de nouveaux produits et services qui peuvent se vendre à l'échelle mondiale. Le Canada tire déjà parti de son leadership sur la scène internationale dans les domaines de la photonique et des fibres optiques, des technologies sans fil et du développement de didacticiels.

Le GED et la croissance économique

« Nous devons stimuler la croissance économique en investissant davantage dans le passage au gouvernement en direct, et ce, pour tous les aspects, du paiement des impôts jusqu'à l'achèvement des achats du gouvernement. En plus de favoriser une utilisation plus efficace des deniers publics, cette stratégie permettrait de confier les travaux de conception de ces systèmes à des cyberentreprises canadiennes. »
[traduction]

David Pecaut, Table ronde sur les possibilités des affaires électroniques, le 7 décembre 2001

Créer le savoir : La mise en direct de l'information gouvernementale permet d'accroître les ressources et les connaissances auxquelles les Canadiens peuvent avoir accès au travail, à la maison ou à l'école. Les ministères peuvent maintenant poster sur Internet des renseignements, des rapports de recherches et des analyses qui, auparavant, étaient seulement disponibles sur demande ou utilisés uniquement à l'intérieur du gouvernement. L'accès à ces riches ressources contribue à faire du Canada une société du savoir.

Devenir un endroit par excellence : Grâce au développement d'applications innovatrices et à l'instauration de pratiques exemplaires en matière de cybergouvernement, le Canada se taillera une place de chef de file à titre d'économie novatrice. Le GED peut donc contribuer à faire du Canada un pays par excellence pour faire des affaires, vivre et voyager, ce qui crée des emplois et favorise la croissance économique. Le Canada a déjà établi sa réputation de premier meneur en matière de gouvernement électronique.

TROIS : Résultats obtenus jusqu'ici

Le Gouvernement en direct ne se ramène pas simplement à créer des sites Web et à numériser l'information. Le gouvernement a adopté une stratégie plus fondamentale, qui vise 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 canadiennes.

Internet offre des occasions sans précédent de concrétiser, à l'égard de la prestation des services gouvernementaux, une vision axée sur les citoyens. Les programmes des divers ministères peuvent être « amalgamés » par voie électronique, c'est-à-dire regroupés en un seul site Web ou intégrés en un seul service pour mieux répondre aux besoins des clients.

Les Canadiens réclament des services gouvernementaux unifiés. Ils ne veulent pas être obligés de savoir à quel ministère ou palier de gouvernement ils doivent s'adresser pour obtenir un service. Ils veulent plutôt trouver à un seul endroit et d'un seul coup tous les services gouvernementaux qu'ils cherchent, c'est-à-dire un service « à guichet unique ». Il faudra travailler longtemps en collaboration avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux pour concrétiser cette vision, mais la prestation de services qui privilégient « les citoyens d'abord » demeure au cœur des efforts que nous déployons dans le cadre du GED.

Voici des faits saillants et des exemples de nos réalisations jusqu'ici – pour obtenir des précisions, veuillez consulter les [Rapports ministériels du GED](#).

◆ Un gouvernement plus accessible

Le gouvernement du Canada offre une gamme étendue de renseignements et de services à la population et aux entreprises canadiennes, ainsi qu'aux clients d'autres pays. Nous voulons que l'information et les services soient **plus faciles à trouver et à utiliser** en :

- agençant les services de manière logique pour les Canadiens;
- permettant l'accès en direct à l'information sur les services gouvernementaux et aux formulaires les plus utilisés;
- s'assurant que les sites Web du gouvernement sont facilement reconnaissables et conviviaux.

Nos priorités au cours de la phase initiale du GED visaient à :

- ✓ structurer l'information et les services **en fonction des besoins des clients**, plutôt que des structures gouvernementales;
- ✓ offrir en direct **l'information** sur les programmes et services, ainsi que les principaux formulaires du gouvernement, ce qui a été réalisé avec succès en décembre 2000;
- ✓ repenser la façon d'offrir **des services transactionnels**, appuyés par l'élaboration de réseaux sécurisés, de manière à mieux répondre aux besoins des particuliers et des entreprises.

Agencement logique des services

Le lancement du site Web principal renouvelé du gouvernement du Canada au début 2001 constitue un des exemples les plus évidents d'une prestation de services en direct axée sur les citoyens.

Auparavant, l'information sur les services gouvernementaux était structurée en ordre alphabétique, par ministère. Mais bien des Canadiens ne savent pas nécessairement à quel ministère s'adresser pour obtenir un service donné. Le Site du Canada renouvelé permet de régler ce problème en offrant des nouveaux points d'entrée, qui regroupent l'information et les services offerts aux particuliers canadiens, aux entreprises et à la clientèle internationale (non-Canadiens) (*voir l'encadré*).

L'information destinée aux Canadiens comprend des renseignements et des services regroupés par sujet (p. ex. les soins de santé, les déclarations de revenus ou la recherche d'un emploi) et par groupe client (p. ex. les jeunes ou les aînés). La section qui s'adresse aux entreprises canadiennes offre un accès facile à l'information et aux services dont une entreprise peut avoir besoin au cours de son cycle de vie, du démarrage initial, jusqu'à l'embauche d'employés et l'exportation. La section consacrée aux non-Canadiens (Canada international) fournit des renseignements aux ressortissants étrangers qui aimeraient séjourner, étudier ou faire des affaires au Canada ou qui s'intéressent à notre pays, à nos valeurs et à notre rôle sur la scène internationale.

Grâce à cette approche axée sur le client, les Canadiens n'ont plus à

Le Site du Canada

<http://www.canada.gc.ca>

Le Site du Canada présente un seul point d'accès à l'information sur les programmes et services gouvernementaux offerts aux :

- [Canadiens](#)
- [entreprises canadiennes](#)
- [non-Canadiens](#)

Cela permet un accès facile à l'information et aux services qui sont regroupés par sujet, client ou événement, plutôt que selon les responsabilités des ministères ou organismes.

Services axés sur le client – Des exemples :

◆ [Initiatives-jeunesse](#) : des jeunes Canadiens ont participé directement à la conception et au développement de tous les aspects de ce site Web qui contiendra de l'information intégrée sur les programmes et services que les différents paliers de gouvernement, ainsi que les organisations non gouvernementales offrent aux jeunes.

◆ [Prestations du Canada](#) : à partir d'une seule source, les gens peuvent obtenir des renseignements et des services pratiques sur l'aide financière gouvernementale et les droits aux prestations, p. ex. prestations de maternité, pensions, prêts aux étudiants.

◆ [Voyages au Canada et à l'étranger](#) : permet aux Canadiens d'avoir accès, par un guichet unique, aux programmes et services rattachés aux voyages, ainsi qu'à des sites touristiques, aux rapports officiels sur les voyages par pays et à de l'information pour les Canadiens qui séjournent à l'étranger et qui ont besoin d'aide.

◆ [Portail des Autochtones du Canada](#), élaboré en partenariat avec les principales organisations autochtones du Canada, ce portail permet d'avoir accès aux renseignements et aux services que tous les paliers de gouvernement, ainsi que les organisations non gouvernementales, autochtones et scolaires offrent aux Autochtones.

◆ [Information pour les personnes handicapées](#) : offre un accès intégré à l'information, aux programmes et aux services pour les personnes handicapées et leur famille, ainsi que pour les fournisseurs de soins et de services (*entièrement accessible à compter de mars 2002*).

chercher et à réunir des produits connexes de différentes organisations gouvernementales, car ils peuvent avoir accès à tous les services et renseignements du gouvernement du Canada à partir d'un seul endroit. En avril 2001, Accenture, société mondiale indépendante d'experts-conseils, qui s'intéresse entre autres aux questions de gouvernement électronique, a décerné au Canada la première place mondiale au chapitre des progrès accomplis pour passer à la prestation des services en direct, en raison principalement de cette approche qui vise « l'ensemble du gouvernement »:

« Le Canada a acquis la première place pour son leadership en matière de gouvernement électronique pour 2001. . . Ce succès est attribuable à l'engagement que le gouvernement canadien a pris de délaisser l'approche ministérielle traditionnelle relativement à la prestation électronique des services et de mettre plutôt l'accent sur les besoins des citoyens et des entreprises. Le Canada a commencé à concrétiser ses bonnes intentions. »
(Accenture, [eGovernment Leadership: Rhetoric v.s. Reality – Closing the Gap](#)) (Traduction)

Accès à l'information et aux formulaires en direct

Les renseignements sur les programmes, les services, les formulaires les plus utilisés et les politiques, lois et règlements fédéraux sont accessibles en direct à partir du Site du Canada et des sites Web ministériels. L'information en direct offre de nombreux avantages. Elle est accessible aux clients en tout temps et peut, au besoin, être mise à jour instantanément. Parmi les nombreux sites Web accessibles sur l'Internet, ceux du gouvernement du Canada constituent une source d'information fiable (*voir l'encadré*).

Avantages de l'information du GED

Pratique – accès à l'information au moment voulu

Actualisée – les renseignements peuvent être mis à jour instantanément pour suivre l'évolution des dossiers et de l'actualité

Fiable – parmi les nombreux choix offerts sur l'Internet, on peut compter sur le fait que l'information que fournissent les sites Web du gouvernement du Canada est fiable et sécurisée.

Les avantages d'avoir accès à de l'information à jour et fiable ressortent tout particulièrement en situation de crise. C'est ce qu'on a pu constater après les événements tragiques du 11 septembre. Les gestionnaires du Site du Canada, en collaboration avec de nombreux ministères, ont pu réagir rapidement pour offrir aux Canadiens un point central d'accès à des renseignements rapides et exacts concernant les attaques, comme les voyages aériens, le temps d'attente aux postes frontaliers et l'aide aux victimes. Dans la semaine qui a suivi les attaques, le Site du Canada a reçu plus de 30 000 demandes d'accès à la page consacrée à « la crise américaine ». Par ailleurs, la page donnant le temps d'attente aux postes frontaliers a enregistré 90 000 visites en trois jours après le 11 septembre.

Faciliter la navigation sur les sites Web du gouvernement

D'ici à la fin de 2002, tous les sites Web du gouvernement devront utiliser des outils et des formats communs de navigation sur Internet et se conformer aux exigences de la « [Normalisation des sites Internet](#) ». On veut ainsi permettre aux citoyens ou aux entreprises de reconnaître, de consulter et d'utiliser plus facilement les sites Web et les services du gouvernement fédéral. La Normalisation des sites Internet comporte également des règles sur l'accessibilité, pour faire en sorte que les sites Web fédéraux répondent aux exigences internationales à ce chapitre, de même que sur l'utilisation d'avis concernant la protection des renseignements personnels et les deux langues officielles.

◆ **Services améliorés et mieux adaptés aux besoins**

Les Canadiens veulent obtenir plus que de simples renseignements sur les programmes et services gouvernementaux. Ils souhaitent pouvoir interagir avec le gouvernement par voie électronique, tant pour recevoir des services que pour exprimer leurs opinions. Nous répondons à ce besoin en offrant en direct les services les plus utilisés et des tribunes de discussion et de consultation.

Services pratiques

Pour bien des gens, les services en direct sont plus pratiques que les services en personne et plus rapides que les processus sur support papier. Les Canadiens veulent obtenir des renseignements adaptés à leurs besoins, qu'il s'agisse de se renseigner sur les perspectives d'emploi; de présenter une demande de prestations au titre des pensions ou de l'assurance-emploi, d'obtenir un passeport ou de commander des publications gouvernementales en direct.

La prestation des services en direct fait pendant aux affaires électroniques ou au commerce électronique dans le secteur privé (*voir l'encadré*). Comme on l'a constaté dans le secteur privé, pour passer au cybercommerce, il ne suffit pas d'adopter de nouveaux

Le gouvernement électronique et le commerce électronique :

Quelle est la différence?

Le **commerce électronique** fait appel à l'Internet pour

- Fournir de l'information et effectuer du marketing sur les sites Web
- Vendre en direct à des consommateurs
- Gérer la chaîne d'approvisionnement – intégrer les fonctions et systèmes organisationnels internes à ceux des fournisseurs

Le **gouvernement électronique**, ou GED, applique ces concepts aux opérations gouvernementales pour

- Fournir des renseignements et des mécanismes de communications sur les sites Web
- Offrir des services en direct aux clients
- Intégrer les fonctions internes et collaborer avec les partenaires en direct

logiciels; il faut aussi revoir en profondeur la structure et les mécanismes de mise en œuvre des processus opérationnels de l'organisation.

Le gouvernement du Canada a amorcé ce processus de reconception dans le contexte de l'engagement qu'il a pris d'améliorer la qualité du service. Nous avons fait beaucoup de progrès. Voici des exemples de services offerts en direct aux particuliers et aux entreprises.

Services aux particuliers : Les Canadiens peuvent trouver en direct divers services d'information portant, entre autres, sur la santé, l'environnement, l'emploi et la planification financière (*voir les encadrés*). À titre d'exemple d'information sur mesure accessible par l'entremise du GED, notons les [profils des collectivités](#), qui permettent aux Canadiens de se renseigner davantage sur la collectivité dans laquelle ils vivent. Il leur suffit de taper le nom de l'endroit pour avoir accès à une mine de renseignements et de cartes. Ils ont accès à des données sur la population, l'éducation, le revenu et les emplois, les familles, les caractéristiques du logement, les naissances et les décès dans 6 000 collectivités canadiennes.

Les services transactionnels commencent également à apparaître. Les déclarations de revenus personnels et de prestations sont un bon exemple. [IMPÔTNET](#) offre aux Canadiens la possibilité de transmettre en toute sécurité leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'Internet. Ce service a été offert pour la première fois en 2001, et plus de 1,4 million de contribuables y ont eu recours. Il est par ailleurs prévu que ce nombre augmentera. Les Canadiens peuvent également

Services adaptés à vos besoins

◆ Le [Réseau canadien de la santé \(RCS\)](#) présente en direct de l'information fiable et facile d'accès. Le RCS vise à devenir la source privilégiée « d'information fiable sur la santé » auprès des Canadiens et offre des liens à plus de 10 000 ressources sur Internet.

◆ [Le site Web de l'Inventaire national des rejets de polluants](#) vous permet de faire une recherche sur les installations qui rejettent dans votre collectivité des polluants réglementés par le gouvernement fédéral. Ce site présente également une mine de renseignements et de liens à d'autres ressources environnementales en direct.

◆ Chercher du travail n'est jamais facile mais, avec l'aide du [Guichet emplois](#), les Canadiens peuvent consulter plus de 46 000 offres d'emplois, et jusqu'à 2 000 nouvelles offres apparaissent tous les jours. Le Guichet emplois s'adresse tant aux chercheurs d'emplois qu'aux employeurs intéressés à combler des postes.

◆ Il n'est pas nécessaire d'être comptable pour calculer les avantages des réductions d'impôt fédéral avec l'aide de la [calculatrice d'impôt](#). Cet outil interactif permet aux Canadiens d'appliquer les réductions d'impôt du gouvernement fédéral à leur propre situation. On prévoit à l'avenir doter la calculatrice d'une « fonction vocale », afin d'en permettre l'accès aux aveugles.

◆ [SERT](#) est un service interactif en direct, qui fournit des renseignements fiscaux personnalisés concernant, par exemple, un remboursement d'impôt pour l'année en cours, une prestation fiscale pour enfants du Canada (PFCE), un crédit de TPS/TVH ou le maximum déductible au titre des REER.

◆ Les Canadiens deviennent de plus en plus des consommateurs avertis, car ils peuvent obtenir en direct les ressources dont ils ont besoin. Le [Courrier des plaintes](#) permet aux consommateurs de se servir de l'Internet pour se plaindre à qui de droit. Ce service centralisé réduit le temps de recherche pour les consommateurs, permet aux Canadiens d'exprimer leurs préoccupations et peut faciliter le règlement des différends.

demander en direct que l'on apporte des changements ou examine leur déclaration de revenus, et ils pourront bientôt présenter en direct des demandes de changement d'adresse.

Le gouvernement du Canada investit également pour offrir en direct les principaux programmes de prestations, tels que le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et l'assurance-emploi. Des investissements initiaux ont été faits pour repenser ces services et mettre à l'essai de nouvelles méthodes de prestation de services. Des précisions à ce sujet figurent à la section **QUATRE**.

Services aux entreprises : Le gouvernement offre un large éventail de services

Services en direct aux entreprises

◆ **Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC)**: Les Canadiens peuvent obtenir des services et de l'information en direct concernant la propriété intellectuelle. Les enregistrements de brevets, de marques de commerce, de droits d'auteur et de dessins industriels peuvent être produits par Internet. Les dispositions législatives et des services connexes sont également accessibles en direct.

◆ **Spectre radioélectrique**: Les Canadiens et les entreprises ont maintenant la possibilité de recourir à Internet pour acheter ou renouveler plus de 200 000 licences d'utilisation de radiofréquences. Le système en direct de délivrance de licences d'utilisation du spectre des radiofréquences et d'homologation donne aux Canadiens l'accès au spectre radioélectrique et permet d'en gérer et d'en autoriser l'utilisation.

◆ **Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE)** est un site à guichet unique qui réunit l'information essentielle pour lancer une entreprise fructueuse. Structuré par sujet (étude de marché, financement, plan d'affaires et impôts), le site offre de l'information fiable provenant des gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que de sources non gouvernementales. Le SADE comporte également un « Plan d'affaires interactif », qui explique comment établir les plans d'affaires qu'exigent les banques et d'autres institutions financières.

◆ **Sources de financement** est une ressource en direct qui offre aux petites entreprises un accès facile, au moyen d'un guichet unique, à de l'information sur des sources de financement traditionnelles et de rechange. Ce site Web est doté d'une base de données exhaustive et consultable sur les sources de financement auprès des secteurs public et privé du Canada et offre des conseils pour aider les entrepreneurs et les petites entreprises à avoir un meilleur accès aux diverses options de financement.

Services en direct aux entreprises

◆ **Inscription en direct des entreprises** Ce service avant-gardiste permet aux entreprises de s'inscrire en direct et en une seule session aux programmes de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Elles peuvent aussi s'inscrire en même temps aux programmes gouvernementaux de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario, ce qui permet d'offrir un véritable service à guichet unique dans ces provinces. L'ADRC travaille avec le Nouveau-Brunswick, le Manitoba et la Colombie-Britannique pour ajouter leurs programmes à ce service intergouvernemental. Le service s'étendra à d'autres provinces au fil du temps. Ce processus est également intégré à celui qui permet de constituer une entreprise en société en vertu d'une loi fédérale.

◆ **T4 par Internet** Ce service permettra aux entreprises de produire en direct les feuillets T4 de leurs employés, en commençant par celles qui produisent moins de 70 feuillets. Plus tard, le service s'appliquera à toutes les entreprises canadiennes, peu importe leur taille et le nombre de feuillets qu'elles produisent.

◆ **Douanes électroniques** : Les importateurs et les courtiers peuvent se servir d'Internet pour accéder à des rapports, produire des formulaires, transmettre des données sur les douanes et déclarer des marchandises à l'aide de la Déclaration d'exportation canadienne automatisée (DECA), du Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (ACROSS) et de la passerelle Internet des Douanes. Plus tard, de nouvelles applications sécurisées permettront aux petites entreprises de se conformer plus facilement aux exigences douanières.

◆ **Relevé d'emploi** : L'AE en direct explique les divers programmes d'assurance-emploi (AE) offerts – y compris les directives étape par étape sur la façon de remplir un relevé d'emploi.

en direct aux entreprises canadiennes. Celles-ci peuvent faire des recherches sur les noms commerciaux, s'inscrire en direct aux programmes d'affaires de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, constituer leur entreprise en société en vertu d'une loi fédérale et chercher à obtenir une protection de brevet. Les entreprises peuvent également profiter d'une gamme d'outils interactifs et obtenir de l'information en direct sur les règlements gouvernementaux. Les fournisseurs désireux d'offrir des biens et services au gouvernement fédéral peuvent s'inscrire à un registre en direct (*voir les encadrés*).

Gouvernement plus réceptif

Jusqu'à maintenant, les Canadiens réagissent avec enthousiasme aux services en direct. Ainsi, ils ont recours en nombre de plus en plus grand et de plus en plus souvent, au mode de prestation électronique pour avoir accès aux services gouvernementaux. La prestation électronique fournit aux clients de nouvelles façons d'exprimer leur opinion sur la qualité des services offerts, notamment des boutons « Contactez-nous » et des sondages en direct.

Le gouvernement cherche à obtenir le point de vue des citoyens sur son approche concernant les services en direct. Grâce à une formule novatrice de consultation en direct, un groupe de citoyens étudiera des questions telles que la navigation, la sécurité et la consultation électronique (*voir l'encadré*).

Internet offre un outil qui sert non seulement à mesurer la prestation des services, mais également à favoriser activement la participation des Canadiens à des discussions sur les nouveaux enjeux politiques et à solliciter leurs opinions et observations. Bon nombre de ministères et organismes incorporent la consultation en direct dans leurs activités quotidiennes. Les citoyens ou les clients peuvent faire des commentaires sur la conception des sites Web, aider à la collecte de données (*voir l'encadré*) et contribuer au processus d'élaboration des politiques. Par exemple, le [Dialogue rural en direct](#) permet aux résidents des régions rurales de partager de l'information et des leçons à tirer, ainsi que de discuter des enjeux communs et des solutions possibles.

En septembre 2001, la présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, a annoncé la création du Groupe conseil sur le Gouvernement en direct (http://www.ged-gol.gc.ca/pnl-grp/index_f.asp). Le Groupe conseil est composé de représentants des divers secteurs d'activité de la société canadienne, dont des membres du grand public, du milieu des affaires et du secteur de la technologie de pointe, du monde des universités et de l'éducation, et du secteur bénévole. Le rôle de ce groupe est d'offrir conseils et avis afin que les Canadiens et les Canadiennes puissent se voir offrir un accès amélioré aux services en direct novateurs du gouvernement du Canada.

Obtenir le point de vue des citoyens sur les services en direct

Le gouvernement du Canada a mis sur pied un groupe novateur de consultation en direct des citoyens, qui lui permet de mieux comprendre les impressions actuelles et les attentes concernant le GED. On demandera à des utilisateurs du GED de participer à des sondages en direct et à des groupes de consultation, qui examineront diverses questions telles que la navigation, la protection des renseignements personnels, la sécurité, les consultations électroniques et la gestion du contenu, la personnalisation et la qualité linguistique.

Favoriser la participation des citoyens

Le service de « veille » environnementale, [Le Réseau d'évaluation et de surveillance écologiques](#), invite les Canadiens à participer à la collecte d'information sur la flore et la faune pour aider les scientifiques du gouvernement à déterminer rapidement les changements écologiques que vit notre pays. En travaillant ensemble, nous pourrions mieux comprendre comment et pourquoi notre environnement change. L'information recueillie servira à formuler des recommandations à l'intention du gouvernement.

◆ **Instaurer un climat de confiance dans la prestation en direct**

Les Canadiens n'effectueront pas de transactions électroniques à moins d'être convaincus qu'ils peuvent les faire en toute sécurité et sans entrave à leur vie privée. Dans un sondage mené au début de 2001, seulement 15 % des internautes ont affirmé qu'ils seraient disposés à donner leur numéro de carte de crédit sur Internet, et seulement 12 % ont déclaré qu'ils communiqueraient leur numéro de compte bancaire. (Communication Canada – Sondage mené à l'hiver 2001). Voilà peut-être pourquoi plus du tiers des usagers réguliers d'Internet affirment qu'ils préfèrent toujours utiliser les modes traditionnels de prestation des services gouvernementaux plutôt que l'Internet lorsqu'ils doivent divulguer des renseignements personnels.

Sécurité et protection de la vie privée

Quelle est la différence?

Même si ces deux expressions sont souvent utilisées de façon interchangeable, on entend par « sécurité » la protection de l'information contre l'accès non autorisé ou leur altération. La « protection de la vie privée » désigne le droit qu'ont les personnes de contrôler les renseignements qui les concernent.

À mesure que le gouvernement offrira plus de services transactionnels en direct, pour ce qui concerne notamment les demandes de prestations, il faudra à tout prix garantir aux Canadiens que leurs renseignements personnels continueront de bénéficier de la même protection qu'en vertu des modes actuels de prestation de services.

Transactions sécurisées

On s'affaire actuellement à mettre en place une infrastructure protégée de la « prochaine génération », qui fournira le niveau de sécurité accru dont on aura besoin pour appuyer une vaste gamme de services de plus en plus interactifs. L'infrastructure protégée permettra également d'intégrer les services d'une manière qui répond aux besoins des clients. Cette infrastructure commune s'appuiera sur la voie de communication protégée – réseau de base du matériel et des logiciels dont les ministères et organismes disposeront sous peu pour recevoir, emmagasiner et échanger de l'information électronique en toute sécurité et pour vérifier l'identité des clients avec qui ils font affaire par voie électronique. La voie de communication protégée est essentielle à la mise en œuvre du Gouvernement en direct, car elle permettra :

Une des meilleures solutions de sécurité au monde

La voie de communication protégée

On a fait appel à un consortium d'entreprises du secteur privé, et un marché concurrentiel a été accordé à Bell Nexxia Inc. pour la conception et l'établissement de la voie de communication protégée d'ici au printemps 2002. Il s'agit d'une plate-forme électronique qui offre diverses solutions en matière de sécurité, y compris de solides contrôles d'accès, des coupe-feu et des mécanismes de cryptage.

- une protection des réseaux du gouvernement contre d'éventuelles « cyberattaques » peut-être plus évoluées de pirates ou autres, assurant ainsi la fiabilité continue des sites du gouvernement du Canada;

- au gouvernement de savoir, lors d'une transaction en direct, qui est vraiment « à l'autre bout du fil »;
- aux ministères et organismes de regrouper par voie électronique leurs programmes et services en fonction de leurs clients communs.

Les services d'authentification évolués, permettant d'obtenir des particuliers ou des entreprises les « références » nécessaires pour effectuer un grand nombre de transactions en direct, reposeront sur l'utilisation innovatrice de l'[Infrastructure à clés publiques \(ICP\)](#). Les Canadiens sont des pionniers dans le domaine de cette technologie d'avant-garde, que de nombreux gouvernements à travers le monde utilisent ou prévoient utiliser pour assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des transactions et des enregistrements en direct.

Grâce aux services d'authentification, toutes les parties à une transaction peuvent, en toute confiance, identifier les autres parties, échanger des renseignements de nature délicate, vérifier si l'information a été modifiée pendant la transmission ou après celle-ci et tenir des relevés fiables des transactions effectuées.

Protection de la vie privée

Les Canadiens qui ont recours aux services en direct du gouvernement fédéral peuvent avoir l'assurance que leur vie privée et les renseignements personnels qui les concernent sont respectés et protégés. Les services gouvernementaux doivent se conformer au *Code de pratiques équitables en matière de renseignements* stipulé dans la *Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels* (voir l'encadré). Les services en direct sont également assujettis à ces règles sur la protection des renseignements personnels. Les ministères et organismes devront mener des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée lorsqu'ils conçoivent ou transforment des programmes en vue de les offrir par voie électronique. Cette mesure permettra de s'assurer que seuls les renseignements personnels essentiels sont recueillis, que les ministères sont légalement habilités à les obtenir, qu'ils ne sont pas utilisés ni divulgués à des fins non appropriées et qu'ils sont bien protégés.

Respect de la vie privée

Code de pratiques équitables en matière de renseignements

Dans la conception des services électroniques, le gouvernement du Canada respecte le « Code de pratiques équitables en matière de renseignements » de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et les dix principes sur la protection des renseignements personnels rattachés à la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#). Ces pratiques et principes s'appuient sur la notion fondamentale selon laquelle les personnes ont le droit de contrôler la cueillette, l'utilisation et la divulgation des renseignements qui les concernent.

De plus, les lignes directrices et les normes relatives à la politique sur la protection des renseignements personnels sont en cours de révision pour s'assurer qu'elles conviennent à la prestation électronique des services. Selon les [normes et lignes directrices relatives à la Normalisation des sites Internet](#), il faut poster des avis sur la protection des renseignements personnels sur les sites Web du gouvernement,

de manière à ce que les citoyens et les clients sachent quels renseignements personnels peuvent être recueillis et comment ils seront utilisés.

◆ **Service pour tous les Canadiens**

Le service en direct offre aux Canadiens un autre mode possible de prestation de services, qui complète les autres modes traditionnels - courrier, télécopieur, téléphone et en personne. Il n'entraînera pas de réduction du niveau de service pour les Canadiens qui préfèrent avoir recours à d'autres formes de prestation ou qui n'ont pas accès à Internet.

Choix du mode de prestation de services

Le gouvernement du Canada s'engage à s'assurer que les citoyens peuvent choisir les modes de prestation de services qui leur conviennent. Les citoyens qui préfèrent recevoir des services par courrier, télécopieur ou téléphone ou en personne pourront toujours avoir recours à ces options.

Certains Canadiens ne peuvent se permettre d'avoir un ordinateur ou l'accès à l'Internet. Dans le cadre du [Programme d'accès communautaire \(PAC\)](#), le gouvernement du Canada soutient des terminaux qui permettent d'avoir accès à l'Internet gratuitement ou à peu de frais dans les sites du PAC aménagés en milieu urbain, rural et dans des régions éloignées, de même que dans les bibliothèques. Grâce au PAC, les gens qui n'ont pas d'ordinateur à domicile peuvent avoir accès à l'Internet, tandis que les autres ont aussi l'occasion de mieux connaître l'Internet et de s'initier à l'univers des services en direct.

Choix de la langue

Conformément à la *Loi sur les langues officielles*, la plupart des sites Web du gouvernement du Canada permettent aux utilisateurs d'avoir accès aux services dans la langue de leur choix et leur fournissent ainsi une mine d'information électronique en français et en anglais.

Choix du format

Pour garantir l'accessibilité, il ne suffit pas de s'assurer que les Canadiens sont branchés. Il faut également abattre les obstacles auxquels les personnes ayant une déficience physique, visuelle ou auditive peuvent faire face lorsqu'elles utilisent l'Internet pour interagir avec le gouvernement. Fondées sur les [International Web content Accessibility Guidelines](#) (lignes directrices internationales sur l'accessibilité au contenu du Web) élaborées par divers représentants de l'industrie, du milieu de l'éducation, du secteur public et des organisations non gouvernementales à l'échelle mondiale, [les normes et lignes directrices relatives à la Normalisation des sites Internet](#) visent à présenter l'information d'une manière uniforme sur les plans visuel, auditif et tactile, afin de

la rendre accessible à tous. La mise en œuvre de la Normalisation des sites Web du gouvernement sera terminée à la fin de 2002.

QUATRE : Prochaines étapes

Nous avons accompli beaucoup de travail. Le plan du GED a été solidement délimité, et des investissements initiaux ont été consentis à l'égard de tous les éléments requis pour en assurer le succès.

Au cours des quatre prochaines années, nous veillerons surtout :

- à continuer à rendre l'information et les services gouvernementaux plus accessibles et structurés selon les besoins des clients;
- à offrir en direct les services les plus utilisés;
- à mettre en place une infrastructure protégée afin de permettre des transactions sécurisées qui respectent la vie privée des citoyens;
- à solliciter les impressions des Canadiens sur nos progrès.

Voici, dans leurs grandes lignes, les résultats escomptés.

◆ Gouvernement plus accessible

L'élaboration de services axés sur le citoyen continuera d'avoir la priorité. C'est ce qui a marqué le succès du Canada jusqu'ici et qui lui permettra d'améliorer ses services et leur efficacité. Notre succès à cet égard reposera dans une large mesure sur le regroupement des renseignements et des services en fonction des besoins des clients. C'est dire que les ministères et les organismes devront travailler en étroite collaboration. Le Site du Canada et les services intégrés, regroupés par sujet ou clientèle cible, représenteront le point de mire de ces efforts.

Prochaines étapes

Lien aux plans ministériels

Les ministères fédéraux ont posté leur [rapport du GED](#) qui énonce leurs plans et stratégies pour la prestation des services en direct. On peut consulter ces rapports sur le [site web du Gouvernement en direct](#).

Services aux particuliers

Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)

Les aînés représentent le groupe d'internautes dont le nombre progresse le plus rapidement. Le gouvernement du Canada répond à leurs besoins en offrant des services en direct sur le Régime de pensions du Canada et sur la Sécurité de la vieillesse. Plus tard, les clients seront en mesure d'accéder à leurs données personnelles, de calculer leurs prestations et d'obtenir un état des cotisations de façon électronique. Les processus de demande de prestations pour le RPC et la SV seront simplifiés.

Prestations d'assurance-emploi

Les Canadiens seront bientôt en mesure de présenter une demande d'assurance-emploi en direct, et les employeurs pourront remplir le relevé d'emploi en direct.

◆ Meilleurs services mieux adaptés

Services pratiques

On accordera la priorité à la prestation en direct des services les plus utilisés et à la simplification des programmes offerts, en intégrant des services qui regrouperont de nombreux éléments distincts de divers programmes, comme c'est le cas des publications du gouvernement du Canada (*voir l'encadré*).

Services aux particuliers : Outre les nombreux services d'information actuellement offerts, les Canadiens constateront, au cours des prochaines années, que l'on offrira progressivement en direct les principaux programmes de prestations, dont le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et l'assurance-emploi (*voir l'encadré*). Nous nous affairons également à élaborer, pour les particuliers, divers services intégrés, qui réunissent divers éléments de programmes. Par exemple, le site **Prestation d'une aide aux Canadiens à l'étranger** postera les derniers rapports sur les situations critiques à l'échelle mondiale, qui peuvent toucher les Canadiens et leur famille. La **Protection du revenu agricole** permettra aux agriculteurs de consulter un guichet unique pour obtenir de l'information sur les divers programmes de protection du revenu agricole et de présenter à cet égard une seule demande, une fois par année.

Services aux entreprises : Outre les nombreux services déjà offerts, les nouveaux services en direct seront axés sur la capacité de fournir des renseignements sur mesure aux entreprises, les principaux services transactionnels et la simplification de la prestation des services. Le **Délégué commercial virtuel** représente un bon exemple de renseignements sur mesure, car il offrira des pages Web personnalisées aux exportateurs canadiens et à leurs contacts à l'étranger et permettra aux entreprises d'avoir accès aux services des délégués commerciaux du Canada. Une nouvelle composante du groupe thématique **Faire affaire avec le Canada** permettra aux entreprises

Un seul site pour les publications gouvernementales en direct

Publications du gouvernement du Canada

Certaines des publications offertes par le gouvernement du Canada pourraient vous surprendre. À compter de mars 2002, les Canadiens pourront consulter un seul site Web sur les publications du gouvernement du Canada pour commander les publications, gratuites ou non, que produit le gouvernement canadien. Divers supports seront offerts tels que des ouvrages en gros caractères, des cassettes audio, des CD-ROM, des documents en Braille, des imprimés, des disquettes, des copies électroniques, des microfiches et des bandes-vidéo.

Un seul site pour les fournisseurs du gouvernement

Chaîne d'approvisionnement électronique

Le gouvernement du Canada est l'un des plus importants acheteurs de biens et services au pays. La chaîne d'approvisionnement électronique fournira un cadre efficace et efficient pour l'approvisionnement, le paiement et l'acquisition de biens et services en direct de bout en bout pour le compte du gouvernement du Canada. Elle permettra aux fonctionnaires de présenter des demandes de biens et services et de passer des commandes par voie électronique. Les fournisseurs pourront bénéficier de la capacité de présenter des soumissions et des factures au gouvernement et de recevoir des commandes et des paiements par voie électronique.

étrangères d'avoir accès à des renseignements, par région et par secteur, sur les programmes et services en direct du gouvernement du Canada.

Le **Relevé d'emploi** figure parmi les principaux services transactionnels aux entreprises, qui passeront à l'Internet. Des sites intégrés sont en cours d'élaboration pour simplifier la prestation des services aux **fournisseurs du gouvernement** et aux entreprises désireuses d'obtenir une **subvention ou une contribution** (voir les encadrés).

Un seul site pour les subventions et les contributions

Les ministères et organismes fédéraux collaborent à l'établissement d'un guichet unique pour l'ensemble des subventions et contributions offertes par les institutions du secteur public.

Des précisions sur ces services et autres figurent sur les sites Web des ministères

Gouvernement plus réceptif

Nous continuerons à consulter les Canadiens pour obtenir leurs impressions sur les priorités rattachées aux services en direct. Pour ce qui concerne les perspectives d'avenir, le gouvernement aura recours à l'Internet de manière novatrice et interactive pour permettre aux Canadiens de s'exprimer sur les enjeux et les politiques grâce notamment à la tribune **Parlons commerce entre Canadiens** (voir l'encadré).

Gouvernement réceptif

La tribune **Parlons commerce entre Canadiens** est une initiative qui a été proposée pour permettre aux citoyens canadiens d'entamer un dialogue en direct sur la politique commerciale internationale du Canada, afin de mieux tenir compte des valeurs, des priorités et des intérêts de la population canadienne.

CINQ : Évaluation des progrès – Rapports aux Canadiens

Les engagements liés au GED

Le Gouvernement en direct représente un important engagement dont la réalisation s'échelonne sur plusieurs années. Nous rendrons compte à intervalles réguliers des progrès accomplis. Les ministères et organismes fédéraux clés ont fait état de leurs progrès et de leurs plans, que l'on peut consulter en direct. Le site Web du GED sera mis à jour au besoin pour publier des communiqués et des annonces sur les améliorations apportées aux services.

Nous sommes résolu à améliorer les services offerts aux Canadiens – à leur donner un accès rapide et facile au gouvernement dans la langue officielle de leur choix, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Nous continuerons à honorer cet engagement.