



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

# Gouvernement en direct 2005

De la vision à la réalité d'aujourd'hui...et de demain

Canada

Offert également en formats substitués  
Publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

© Sa Majesté la Reine en chef du Canada  
représentée par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2005

N° de catalogue : P4-1/2005  
ISBN : 0-662-68812-0

Cette publication est disponible à l'adresse suivante : [www.gol-ged.gc.ca](http://www.gol-ged.gc.ca).  
En cas de divergence entre le texte imprimé et la version électronique, la version électronique fait foi.

Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur du papier recyclé.

Mars 2005



## Le Gouvernement en direct 2005 – De la vision à la réalité d’aujourd’hui... et de demain

À titre de ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, je suis très fier et heureux d’assumer la responsabilité de l’Initiative du Gouvernement en direct (GeD). Ce projet continue d’être un succès du gouvernement du Canada.

L’Initiative du GeD est le fruit de la vision ambitieuse qui consiste à faire du Canada le gouvernement le plus branché du monde avec ses citoyens, c’est-à-dire à leur permettre d’avoir accès à l’ensemble de l’information et des services du gouvernement à tout moment, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix. Cette vision est aujourd’hui solidement ancrée dans la réalité canadienne. Effectivement, pour nombre de citoyens canadiens, le GeD est la méthode privilégiée pour contacter le gouvernement, en raison de son caractère pratique et efficace. Qu’il s’agisse de faire des réservations pour un emplacement de camping sur le site Web de Parcs Canada ou de transmettre une déclaration de revenus électronique à l’Agence du revenu du Canada, les citoyens canadiens récoltent les avantages du GeD.



*Eric Davies, directeur exécutif de la Semaine GTEC, présente au Ministre Scott Brison une plaque commémorative de la participation de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada à la Semaine GETC 2004.*

GTEC, l’événement polyvalent d’apprentissage et d’échanges unique au Canada, s’adresse aux professionnels des technologies de l’information du secteur public. La Semaine GTEC présente les solutions technologiques et les connaissances techniques de pointe qui sont au cœur même du gouvernement en direct à l’échelle du Canada et du monde entier.

Dans l’ensemble de l’administration fédérale, les réalisations du GeD sont impressionnantes depuis son lancement, en 1999. Dans le présent rapport, nous faisons état des excellents travaux accomplis en 2004

---

par les trente-quatre ministères et organismes qui participent au GeD pour veiller à ce que les citoyens et les entreprises aient accès à un large éventail de services gouvernementaux électroniques décloisonnés et de qualité.

Nous nous sommes engagés à offrir en direct les services auxquels les citoyens canadiens font le plus couramment appel, et nous respectons cet engagement. Or, les réalisations du GeD sont beaucoup plus vastes. Dans son évolution, le GeD a eu pour effet de transformer massivement les méthodes qu'utilise le gouvernement du Canada pour offrir ses services aux citoyens. Les services sont désormais plus rapides, plus pratiques, plus économiques et sont offerts à la demande.

J'ai bon espoir que nous pourrions poursuivre cette transformation avec succès afin de créer, pour les citoyens canadiens, un mode de prestation de services vraiment horizontal et transparent, qui donnera accès aux services de tous les ordres de gouvernement.

Pour répondre aux besoins des Canadiennes et des Canadiens, nous avons mis en place une des meilleures voies de communication électronique au monde, qui complète les points de service existants par téléphone et en personne. Sans égard à la méthode que les citoyens canadiens choisiront pour communiquer avec le gouvernement du Canada, que ce soit pour obtenir de l'information sur les programmes ou pour exécuter des transactions en direct, nous continuerons d'utiliser tous les modes de prestation de services.

Nous serons heureux de vous servir en personne, par téléphone, par la poste ou dès maintenant sur Internet. Pour avoir accès au gouvernement du Canada, il suffit de cliquer sur le Web à l'adresse suivante : [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca).



Scott Brison  
Ministre de Travaux publics et  
Services gouvernementaux Canada



## Sur la bonne voie



En décembre 2003, les aspects opérationnels de l'Initiative du Gouvernement en direct (GeD) ont été confiés à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, alors que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada continuait d'assumer la responsabilité des politiques relatives au GeD. Ce transfert indique que les investissements dans la prestation des services en direct ne s'inscrivent plus dans le cadre d'un « projet spécial » et qu'ils sont devenus partie intégrante des activités courantes du gouvernement du Canada.

Cette évolution naturelle du GeD nous rapproche du principe du guichet unique, qui donne accès aux services de tous les ordres de gouvernement.

Cette transformation permet effectivement d'accomplir des progrès considérables. Un peu intimidante, elle est à la fois passionnante, sans toutefois dépasser nos compétences et notre capacité. Je sais que cette affirmation se vérifie parce que j'ai été témoin des progrès que nous avons déjà accomplis. Ce qui paraissait inimaginable il y a une décennie est aujourd'hui devenu une réalité ou presque. Tous les jours, les citoyens canadiens entretiennent des rapports avec leur gouvernement en personne, par téléphone, par la poste ou sur Internet. Chaque jour, nous nous

rapprochons de la réalisation de notre objectif, et l'on nous adresse des commentaires positifs à propos de l'excellente qualité des services, des délais d'attente réduits et de l'amélioration de l'accessibilité.

Les citoyens canadiens nous ont fait savoir à maintes reprises qu'ils voulaient avoir accès, selon le principe du guichet unique, aux services et à l'information du gouvernement, au moment où ils en avaient besoin et selon la méthode qu'ils préféreraient utiliser. Pour relever ce défi, nous avons dû revoir les processus et les systèmes internes pour simplifier les rouages du gouvernement. Malgré les difficultés, je crois que nous pouvons à juste titre affirmer que nous avons réussi. Le présent rapport fait état des progrès que nous avons accomplis cette année et donne de nombreux exemples des travaux que les différents ordres de gouvernement réalisent en collaboration pour servir les citoyens canadiens.

La réalisation du mandat du GeD se poursuit, et nous pouvons nous réjouir des progrès déjà accomplis. Nous avons étendu le champ d'application de nos services, en plus de mieux les adapter et de bâtir un capital de confiance pour les services en direct grâce à la Voie de communication protégée, la cheville ouvrière de l'infrastructure du gouvernement du Canada grâce à laquelle les citoyens canadiens ont un accès protégé et privé aux services fédéraux du GeD.

---

Nous sommes sur la bonne voie. Aujourd'hui, les citoyens et les entreprises du Canada s'attendent à ce que le gouvernement leur offre des services électroniques. Nous entendons poursuivre la transformation des services dans l'ensemble du gouvernement. De plus, nous continuerons d'aller de l'avant en intégrant les services du gouvernement dans l'ensemble des modes de prestation de services, afin d'en améliorer l'accessibilité pour tous les citoyens canadiens et d'accroître la satisfaction des clients à l'endroit des services offerts par le gouvernement du Canada.



I. David Marshall  
Sous-ministre  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada



# Table des matières

<b>De la vision à la réalité d’aujourd’hui... et de demain .....</b>	<b>1</b>
Des services conçus pour les citoyens canadiens .....	1
Accroissement de l’adhésion .....	1
Intégration de l’information et de la technologie .....	2
Collaboration entre les différents ordres de gouvernement .....	2
La voie à suivre .....	2
<b>Chapitre 1 – Accessibilité .....</b>	<b>5</b>
Un système accessible à tout moment, en tout lieu et pour tous .....	5
www.canada.gc.ca – Un guichet unique pour tous .....	5
Dans la langue officielle de votre choix .....	6
L’accessibilité dans les deux sens .....	7
<i>Info-aînés</i> – Partie intégrante du nouveau Réseau du Portail commun des aînés .....	8
Du nouveau sur le Portail sans fil du gouvernement du Canada .....	8
<b>Chapitre 2 – Des services améliorés et mieux adaptés .....</b>	<b>11</b>
Services nouveaux et innovants .....	11
Servir les entreprises canadiennes.....	11
Le délégué commercial virtuel.....	12
Service d’exportation agroalimentaire – contribution importante à l’industrie alimentaire .....	12
Programme d’expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES) – La voie rapide pour la sécurité et les échanges légitimes .....	12
<i>APECA direct</i> – Travailler à l’expansion des entreprises dans la Région de l’Atlantique .....	13
Services aux entreprises offerts par Industrie Canada .....	13
Mieux servir les citoyens canadiens .....	13
<i>Science.gc.ca</i> – Sciences et technologie pour les Canadiens et les Canadiennes.....	13
Services <i>Mon dossier</i> de l’Agence du revenu du Canada .....	14
Service de réservation d’emplacement de camping – Réserver en direct votre emplacement de camping dans un parc national .....	14
Amélioration des services au gouvernement .....	15
MDGC – Amélioration de la transparence et de l’efficacité .....	15
<i>Campusdirect</i> donne accès aux ressources d’apprentissage en ligne .....	16

Mesurer les progrès accomplis .....	16
Récolter les avantages .....	16
Adhésion des citoyens et des entreprises .....	17
Satisfaction de la clientèle .....	19
<b>Chapitre 3 – Gagner la confiance quant aux services en direct .....</b>	<b>21</b>
Sécurité et protection de la vie privée .....	21
La Voie de communication protégée .....	22
La Voie de communication protégée à l'oeuvre .....	22
Le Canada, chef de file mondial dans la protection de la vie privée des citoyens .....	23
La voie à suivre .....	24
<b>Chapitre 4 – Faire fond sur nos réussites et renforcer les résultats .....</b>	<b>25</b>
Créer des partenariats dans l'ensemble des administrations .....	25
Éliminer les structures verticales .....	26
L'intégration des services et l'Initiative du GeD .....	26
eContact – La simplicité d'abord .....	26
Le Système national d'acheminement des données .....	26
Vivre, apprendre et réussir (VAR) – Mieux servir les étudiants étrangers .....	27
Faciliter la transformation du gouvernement .....	27
Programme de facilitation de la transformation opérationnelle (PFTO) .....	27
Transformer la technologie de l'information et les services ministériels et administratifs .....	28
Soutenir les investissements consacrés aux services .....	28
Mesure intégrée du rendement .....	29
La gestion de l'information et la transformation des services .....	29
En coulisses.....	30
Normalisation des sites Internet (NSI) .....	30
Outil de mesures communes (OMC).....	30
Passerelles et regroupements – Coordination de l'horizontalité et promotion du souci de la clientèle .....	30
Bureau de gestion du changement .....	30
Bureau de l'Initiative du GeD – Point de convergence .....	31
Que nous réserve l'avenir? .....	32
Dans la foulée du GeD : les pierres d'assise de la voie à suivre .....	32
<b>Annexe A – Financement central de l'Initiative du Gouvernement en direct .....</b>	<b>35</b>
<b>Annexe B – Lauréats de GTEC .....</b>	<b>39</b>
<b>Annexe C – Passerelles et portails .....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe D .....</b>	<b>43</b>
Services d'information.....	46
Services transactionnels.....	52



## De la vision à la réalité d'aujourd'hui... et de demain

Voici le troisième rapport annuel déposé au Parlement par les responsables de l'Initiative du GeD pour renseigner les citoyens canadiens et les députés sur les progrès réalisés jusqu'ici. Le présent rapport porte essentiellement sur les améliorations apportées en 2004 dans le cadre de l'Initiative du GeD pour assurer l'accessibilité, pour améliorer et mieux adapter les services en direct et pour gagner la confiance des citoyens canadiens quant aux transactions en direct. Le rapport met également en relief les succès exceptionnels remportés cette année et les défis à relever.

### Des services conçus pour les citoyens canadiens

Si le GeD connaît tant de succès, c'est parce qu'il permet essentiellement d'assurer l'ensemble des services décloisonnés et intégrés dont les citoyens et les entreprises ont besoin expressément et auxquels ils s'attendent précisément. Les services que nous avons élaborés pendant l'année écoulée s'inspirent largement de la connaissance que nous avons des attentes des citoyens. Nous sommes attentifs aux Canadiens et aux Canadiennes; grâce à des groupes de discussions et à des travaux de recherche poussés sur l'opinion publique, nous recensons les besoins et nous nous employons à offrir des services décloisonnés, intégrés et de qualité aux citoyens canadiens.

### Accroissement de l'adhésion

Le gouvernement du Canada s'est engagé sans réserve à veiller à gérer efficacement les programmes et les services des divers modes de prestation. La voie électronique constitue, pour les citoyens canadiens, une option de libre-service essentielle, qui leur permet de se prévaloir des services qui leur sont offerts, peu

importe où ils se trouvent chaque fois qu'ils ont accès à Internet. Dans la promotion des services en direct auprès de ses clients, le gouvernement vise à démontrer la valeur ajoutée qu'il apporte pour ce qui est de l'accessibilité des services, de la réduction des délais de traitement et de la baisse des coûts pour la clientèle et les contribuables. Il s'agit toujours de l'un de nos grands défis.

Le taux d'adhésion aux services en direct s'établit aujourd'hui à 30 %, ce qui représente un taux de croissance de 25 % par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique en partie par l'un des services pionniers de l'Agence du revenu du Canada (ARC), le service électronique de dépôt des déclarations de revenus des particuliers. On prévoit que le taux d'utilisation de ce service offert par l'ARC passera à 70 % d'ici l'année d'imposition 2007.

*(Source : ARC, Plan d'entreprise)*

---

Dans le cadre de l'Initiative du GeD, on élabore actuellement une stratégie visant à accroître l'utilisation des services en direct. Selon cette stratégie, nous veillerons à ce que les citoyens canadiens soient mieux informés des services offerts en direct et à les encourager à profiter de la rapidité, de la commodité et du coût moindre des services électroniques du gouvernement.

L'adhésion est aussi liée à la migration des citoyens vers les services électroniques, migration qui ne peut pas se réaliser sans amener les citoyens à abandonner les modes de prestation traditionnels, par exemple le téléphone, la poste et les services en personne.

### **Intégration de l'information et de la technologie**

La convivialité du système et la confiance que portent les citoyens canadiens aux transactions en direct pour ce qui est de la protection de la confidentialité sont les deux facteurs déterminants de l'adhésion aux services du GeD. Une des étapes que nous entreprendrons pour améliorer la convivialité, consistera à éliminer les données répétitives que l'utilisateur doit enregistrer et qui ne sont pas essentielles pour préserver la confidentialité des transactions.

La protection de l'information est un principe fondamental du GeD. Ce principe est étayé par des normes de gestion de l'information élaborées par le gouvernement du Canada afin de définir clairement les mesures à prendre pour réunir et échanger l'information sur Internet, en faisant appel à des outils comme l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). Au chapitre 4 du présent rapport, nous décrivons les travaux réalisés en 2004 pour harmoniser la gestion de l'information et la technologie de l'information.

### **Collaboration entre les différents ordres de gouvernement**

L'Initiative du GeD a contribué à transformer les méthodes de travail du gouvernement. La nécessité d'assurer les services en offrant l'éventail complet des

options, nous amène à éliminer les cloisonnements qui séparaient les administrations et les ministères. On a ainsi créé un climat de collaboration plus efficient au sein du gouvernement du Canada et entre les différents ordres de gouvernement. Certains services sont offerts aux clients par l'entremise de passerelles et de regroupements agencés par thème et par public cible. Cette méthode de présentation des services et de l'information a nécessité un changement de mentalité au sein du gouvernement. Les ministères sont donc en train de remplacer une structure de régie verticale, fondée sur les cloisonnements ministériels, par un climat de collaboration horizontale, qui favorise la coopération entre les ministères fédéraux et leurs homologues provinciaux et municipaux.

### **La voie à suivre**

L'Initiative du GeD est devenue une des pierres d'assise de la transformation des services que le gouvernement du Canada s'apprête à entreprendre à l'échelle de l'administration fédérale.

Depuis le début, le GeD constitue un cadre qui réunit des rapports rigoureux, de solides mécanismes de collaboration et de consultation, ainsi que des fonctions de surveillance et d'analyse à intervalles réguliers, grâce auxquels nous pourrions nous assurer d'atteindre les objectifs fixés pour 2005. En 2004, le GeD a atteint un important degré de maturité et de confiance.

Les 130 services les plus souvent utilisés sont désormais offerts en direct, à divers degrés de fonctionnalité. À ce jour, nous avons atteint 91 % de notre objectif moyen de progression.

Dans les années à venir, nous appliquerons les compétences et les pratiques exemplaires issues de l'Initiative du GeD à d'autres initiatives réalisées à l'échelle du gouvernement en vue de transformer

l'administration fédérale pour qu'elle soit plus accessible aux citoyens canadiens et mieux adaptée à leurs besoins.

Sur la scène internationale, on a largement reconnu le succès du GeD.

Depuis le lancement de cette initiative, le Canada a mérité le prestigieux Prix Accenture du meilleur cybergouvernement quatre années de suite (de 2001 à 2004).

Le Canada a accueilli de nombreuses délégations internationales afin de mettre en valeur notre savoir-faire, nos pratiques exemplaires et notre rendement; il a également participé à un nombre considérable d'activités internationales. Les Nations Unies et l'Université Brown ont également souligné les innovations du Canada et sa contribution à la redéfinition de la prestation des services en général. Notre notoriété a attiré l'attention de nombreux pays, par exemple le Mexique, la Norvège, la France, la Russie et l'Australie, qui veulent profiter de notre expérience. Nous nous réjouissons à l'idée de continuer à tisser des liens de collaboration avec d'autres pays.

## Pourquoi le GeD?

Le GeD a été lancé afin de répondre à la demande grandissante des citoyens canadiens qui souhaitent obtenir de l'information et des services en direct, tout en continuant de pouvoir y accéder par les méthodes traditionnelles.

Les Canadiens comptent parmi les plus grands utilisateurs d'Internet. Selon un sondage mené en 2004-2005 par EKOS sur les tendances relatives à l'utilisation d'Internet et à l'accès au Web :

- + 78 % des Canadiens ont utilisé Internet au cours des trois derniers mois.
- + 72 % des Canadiens avaient accès à Internet chez eux.
- + Le nombre de ménages canadiens qui possèdent un accès Internet haute vitesse dépasse maintenant ceux qui possèdent un accès commuté.
- + 44 % des Canadiens ont acheté en ligne et 43 % communiquent avec leur banque par Internet.
- + 64 % des internautes n'hésitent pas à transmettre par Internet des données fiscales personnelles à l'Agence du revenu du Canada.
- + 71 % des internautes ont utilisé un site Web du gouvernement du Canada au cours des 12 derniers mois. En moyenne, 1,2 million de Canadiens visitent le Site du Canada (Canada.gc.ca) chaque mois.
- + 31 % des Canadiens affirment que leur dernière communication avec le gouvernement du Canada a été faite par Internet.
- + Le taux de satisfaction des utilisateurs Internet des services du gouvernement du Canada est de 81 % (ils se disent satisfaits ou très satisfaits).
- + 77 % des Canadiens qui ont récemment communiqué avec le gouvernement fédéral ont trouvé que l'accès au service Internet était facile, comparativement à 67 % pour tous les services.
- + 76 % des internautes actuels pensent qu'Internet facilite la recherche d'information relative aux programmes et services du gouvernement.

- + 46 % de tous les citoyens canadiens consulteraient probablement un site du gouvernement pour trouver de l'information sur un programme ou un service du gouvernement; il s'agirait de la méthode généralement privilégiée.
- + 90 % des internautes canadiens et 38 % des non-utilisateurs pensent utiliser Internet pour faire affaire avec les gouvernements à l'avenir.
- + 42 % des Canadiens s'attendent à effectuer la plupart de leurs transactions avec le gouvernement du Canada à l'aide d'Internet d'ici les cinq prochaines années.

## Qu'est-ce que le Gouvernement en direct?

L'Initiative du Gouvernement en direct (GeD) est un élément clé de la stratégie de services du gouvernement du Canada, qui s'appuie sur deux principes :

- + organiser les services et l'information en fonction des besoins et des attentes des citoyens canadiens, des entreprises et des clients internationaux (souci de la clientèle);
- + adopter une approche pangouvernementale pour donner accès à la gamme complète des services gouvernementaux sans égard au mode de prestation choisi (par téléphone, en personne, par la poste ou par Internet) ou au ministère, organisme ou ordre de gouvernement responsable du service.

## Dans le cadre du GeD, on utilise les technologies de l'information pour :

- + faciliter l'accès au gouvernement et servir tous les citoyens canadiens (**Chapitre 1 – Accessibilité**);
- + améliorer les services en direct et mieux les adapter (**Chapitre 2 – Des services améliorés et mieux adaptés**);
- + gagner la confiance des citoyens canadiens quant aux services en direct (**Chapitre 3 – Gagner la confiance quant aux services en direct**);
- + jeter les bases de la transformation des services (**Chapitre 4 – Faire fond sur nos réussites et renforcer les résultats**).



## CHAPITRE 1

# Accessibilité

### Un système accessible à tout moment, en tout lieu et pour tous

Dans un pays comme le Canada, chacun se fait une idée différente de la notion d'accessibilité. Qu'il s'agisse d'une personne qui consulte le site de cartographie de RNCan pour les personnes ayant une déficience visuelle ([www.tactile.rncan.gc.ca](http://www.tactile.rncan.gc.ca)) afin de planifier un voyage ou d'un camionneur qui utilise un dispositif mobile pour consulter le Portail sans fil du gouvernement du Canada ([wap.gc.ca](http://wap.gc.ca)) pour se renseigner sur les délais d'attente à la frontière séparant le Canada et les États-Unis, l'accessibilité consiste à éliminer les barrières. Cela signifie que les services et renseignements en ligne sont facilement et rapidement accessibles, peu importe le matériel ou le type de connexion utilisé pour se brancher à Internet. Il s'agit de rendre l'information et les services accessibles à tout moment, en tout lieu et pour tous, dans les deux langues officielles.

### [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca) – Un guichet unique pour tous

Les responsables de l'Initiative du GeD ont poursuivi leurs efforts pour veiller à structurer l'information et les services gouvernementaux offerts sur Internet pour en accroître au maximum l'accessibilité.

« Le portail national canadien... confirme à l'évidence que les pays, les gouvernements et même les collectivités peuvent et doivent tâcher de rechercher l'uniformité dans la présentation et l'exploitation du cybergouvernement qui donnera les meilleurs résultats pour leur situation précise. Il n'existe pas de solution universelle. » (Traduction libre)

*Global e-Government Readiness Report  
(Nations Unies – 2004)*

On a apporté des améliorations considérables au Site du Canada et à chacune de ses passerelles adaptées à la clientèle : les Canadiens (Canadiens et résidents), les Non-Canadiens (International) et les Entreprises canadiennes. Les services et les renseignements offerts par le gouvernement du Canada continuent d'évoluer et de croître, grâce aux commentaires réunis dans le cadre des travaux continus de recherche sur l'opinion publique. Ces commentaires permettent de savoir si les services offerts répondent aux demandes des Canadiens, sont agencés selon leurs besoins et leurs préférences et sont faciles d'accès.

---

Dans la Passerelle des Canadiens (Canadiens et résidents), on améliore continuellement l'accessibilité des services et de l'information pour accroître la satisfaction de la clientèle. En regroupant les services connexes selon les principaux thèmes, les grands publics cibles ou les étapes importantes de la vie, le gouvernement du Canada vise à s'assurer que les utilisateurs pourront trouver intuitivement l'information et les services en direct qu'ils cherchent.

Dans la Passerelle des Entreprises canadiennes, les efforts ont essentiellement consisté à harmoniser les priorités des administrations pour offrir aux entreprises canadiennes les meilleurs services qui soient. La fusion récente des Centres de services aux entreprises du Canada et de la Passerelle des Entreprises permettra à tous les ordres de gouvernement d'offrir aux entreprises des services plus complets et décloisonnés. L'amélioration de la présentation de la nouvelle Passerelle des Entreprises canadiennes permettra notamment d'offrir un plus large éventail d'information et de services à toutes les entreprises du Canada.

La Passerelle des Non-Canadiens (International) témoigne d'une approche conviviale nouvelle et simplifiée pour l'accès à l'information et aux services, surtout à l'intention de ceux et celles qui veulent se renseigner sur les études, les séjours ou l'immigration au Canada ou sur les formalités à accomplir pour faire affaire avec le Canada, de même que pour ceux et celles qui veulent en savoir davantage sur la place du Canada dans le monde.

Ces efforts nous ont également permis d'être mieux en mesure d'appliquer la politique d'accès « sans fausse route » aux services du gouvernement, puisque l'accessibilité consiste aussi à pouvoir consulter l'information dont on a besoin, selon la méthode et le chemin de navigation de son choix. La même information peut être disponible grâce à différents regroupements, ce qui permet à l'utilisateur de trouver intuitivement l'information et les services voulus.

Nous avons simplifié l'accès à ces passerelles agencées par thème et par public cible à partir du site Web principal et avons doté ce site d'un certain nombre de fonctions nouvelles.

Le Site du Canada est devenu une plaque tournante pour l'information, que les citoyens canadiens peuvent facilement consulter en cas de crise ou lorsque l'actualité est marquée par un événement particulier. En 2004, lorsque les citoyens canadiens étaient en quête des derniers comptes rendus sur le SDRA, sur la maladie de la vache folle ou sur le virus du Nil occidental, ils pouvaient s'en remettre au Site du Canada comme source d'information de confiance. Le 26 décembre 2004, lorsque les tsunamis ont frappé l'Indonésie, l'information a été diffusée le jour même sur le Site du Canada. En date du 6 janvier 2005, on avait enregistré environ 14 000 visites. À l'époque de la tragédie des tsunamis, on a également diffusé, sur la page d'accueil du Site du Canada, de l'information sur l'aide offerte aux citoyens canadiens à l'étranger, à l'intention de leurs familles et de leurs amis.

Enfin, en 2004, les responsables de l'Initiative du GeD ont continué de mettre l'accent sur la conception des sites afin de faciliter la navigation et d'améliorer la diffusion de l'information. Nous procédons continuellement à des essais d'utilité et d'accessibilité pour nous assurer que les sites sont faciles d'accès pour tous, y compris les personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives, de même que celles qui ont un ordinateur désuet.

### **Dans la langue officielle de votre choix**

Selon le *Global e-Government Readiness Report* (Nations Unies – 2004), publié sous le titre *Towards Access for Opportunity*, « le Canada fournit l'exemple d'une approche exemplaire pour la diffusion en ligne de l'information multilingue, comme en témoigne son site national, qui comprend des pages miroirs en français et en anglais » (Traduction libre). Cet éloge largement mérité s'explique en partie par les normes

établies dans le cadre de la Normalisation des sites Internet (NSI), qui définissent la conception des sites Web du gouvernement du Canada et permettent de s'assurer que ces sites respectent les politiques et les lois en vigueur. La priorité qui consiste à diffuser l'information et les services dans les deux langues officielles revêt elle aussi une importance primordiale; cette priorité est d'ailleurs bien ancrée dans l'Initiative du GeD depuis son lancement.

Les citoyens canadiens n'ont aucune difficulté à avoir accès à l'information et aux services du gouvernement dans la langue officielle de leur choix. Selon un sondage effectué par l'institut Ipsos-Reid auprès de 2 500 internautes dans l'ensemble du pays, les citoyens canadiens sont d'avis qu'ils peuvent toujours, ou la plupart du temps, accéder aux services de l'État dans la langue officielle de leur choix (87 % par téléphone, 86 % en personne, 92 % sur Internet, 90 % par la poste et 88 % par courriel).

(Source : Ipsos-Reid, *GED : Attitudes et perceptions à l'égard de la présence sur Internet du gouvernement du Canada*, mars 2003.)

En 2004, la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a entrepris la révision des politiques sur l'utilisation du français et de l'anglais sur les sites Web et dans les communications électroniques. Cet organisme met également en œuvre un outil d'autoévaluation des sites Web à l'intention des ministères et des organismes de l'État. Cet outil devrait permettre d'améliorer le contenu et la qualité linguistique des sites Web du gouvernement du Canada.

Les services offerts dans le cadre du GeD constituent d'excellents moyens de renforcer le visage bilingue du Canada, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

## L'accessibilité dans les deux sens

Pour offrir aux citoyens canadiens des services de qualité, il ne suffit pas de leur permettre d'avoir accès aux programmes et à l'information. Le gouvernement doit également être en mesure de se tenir constamment au fait des besoins et des opinions des citoyens canadiens.

Le Portail de consultation (<http://canada.gc.ca/consultations>) s'inscrit dans le cadre d'un projet

## Changements apportés en 2004

- Amélioration de l'accès à l'information agencée par sujet ou par public cible par l'intermédiaire des trois passerelles du Site du Canada ([www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)) et perfectionnements apportés à la page d'accueil de la Passerelle des Canadiens (Canadiens et résidents)
- Accès plus intuitif au site Web du premier ministre du Canada et à l'information diffusée sur ce site à partir de la page d'accueil du Site du Canada
- Ajout d'une fonction de « recherche rapide » à la section Formulaires et services en direct du Site du Canada, pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement les formulaires et les services dont ils ont besoin en effectuant une recherche par mots-clés.
- Liens plus faciles d'accès sur l'ensemble du site pour permettre de consulter l'information essentielle portant par exemple sur le programme de divulgation proactive, les commissions d'enquête, les rapports du commissaire à l'éthique et les rapports du Bureau du vérificateur général. Nous avons apporté ces améliorations pour permettre au gouvernement du Canada de réaliser ses objectifs relativement à la communication, à la responsabilisation et à la transparence.



qui consiste à inviter les citoyens canadiens à participer à des consultations publiques sur les affaires et les politiques de l'État. Ce site donne accès, selon le principe du guichet unique, à une liste partielle des consultations en cours par sujet, par ministère ou par organisme, de même qu'au calendrier des consultations à venir. En outre, les citoyens canadiens peuvent, à partir de ce site, cliquer sur un lien qui leur donne accès aux activités des comités parlementaires.

### **Info-aînés – Partie intégrante du nouveau Réseau du Portail commun des aînés**

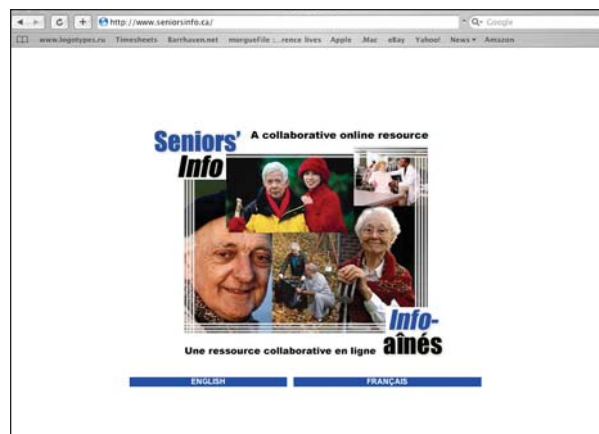
Le portail *Info-aînés* ([www.infoaines.ca](http://www.infoaines.ca)), qui a été lancé le 31 octobre 2003 à Brockville en Ontario dans le cadre d'une initiative intergouvernementale réunissant le gouvernement du Canada, le gouvernement de l'Ontario et la Ville de Brockville, constitue un autre exemple de projet horizontal axé sur le souci de la clientèle. Ce portail constitue un guichet unique qui permet d'avoir accès à l'information et aux services électroniques offerts par les trois ordres de gouvernement et par certains organismes non gouvernementaux. Par exemple, les personnes âgées, leurs familles et les dispensateurs de soins peuvent consulter l'information sur les options de logement, les établissements de soins et les programmes des anciens combattants.

Les membres du Partenariat canadien des aînés, réseau de décideurs réunissant les trois ordres de gouvernement et le secteur bénévole, sont les fondateurs du projet du Réseau du Portail commun des aînés. Ce partenariat vise à réaliser une vision commune de l'intégration des services de toutes les administrations offerts par l'intermédiaire de tous les modes de prestation aux aînés, à leurs familles et aux dispensateurs de soins – par téléphone, en personne, par la poste et sur Internet.

Le Réseau du Portail commun des aînés (RPCA) regroupe maintenant deux sites Web –

[www.infoaines.ca](http://www.infoaines.ca) et [www.aines.gc.ca](http://www.aines.gc.ca). Aujourd'hui, quatre autres municipalités sont sur le point d'en faire partie, et quelques provinces ont manifesté beaucoup d'intérêt à l'égard de ce réseau. Collectivement, les sites partenaires du RPCA accueillent en moyenne 37 000 visiteurs par mois. En 2004, on a enregistré 373 000 visites, ce qui représente une augmentation de 36 % sur l'année précédente.

En 2004, les partenaires qui participent au Réseau du Portail commun des aînés se sont mérité la médaille d'or dans le cadre des le Prix de Distinction or GTEC.



### **Du nouveau sur le Portail sans fil du gouvernement du Canada**

Le Portail sans fil ([wap.gc.ca](http://wap.gc.ca)) est un service spécialisé, accessible à partir d'appareils mobiles exploitables sur le Web (par exemple, les téléphones cellulaires ou les assistants numériques personnels), qui donne accès à l'information et aux services offerts sur le Site du Canada.

Le Portail sans fil s'adresse particulièrement à ceux et celles qui se déplacent et qui veulent consulter rapidement l'information via le Site du Canada. Ces services sont offerts sur certains sites Web de différents ministères et organismes du gouvernement du Canada en fonction des recherches menées auprès des clients. Voici une liste partielle des services offerts :

- ✦ Coordonnées des députés;
- ✦ Coordonnées et adresses des Centres de services aux entreprises du Canada (Industrie Canada);
- ✦ Temps d'attente à la frontière (Agence des services frontaliers du Canada);
- ✦ Nouvelles du gouvernement du Canada (nouvelles.gc.ca);
- ✦ Numéros de téléphone des employés du gouvernement du Canada;
- ✦ Indicateurs économiques (Statistique Canada);
- ✦ Coordonnées et adresses des Services de passeport;
- ✦ Alertes aux ouragans et aux tempêtes (Environnement Canada) (services offerts uniquement pendant la saison des ouragans);
- ✦ Numéros sans frais 1-800 O-Canada (international);
- ✦ Taux de change (Banque du Canada);
- ✦ Convertisseur de devises (Banque du Canada).

L'évolution du Portail sans fil et les nouveaux services offerts sont déterminés par les résultats de la recherche sur l'opinion publique, les commentaires transmis par courriel par les utilisateurs, les normes industrielles et l'information tirée des réunions ordinaires du Groupe de travail interministériel sur les dispositifs sans fil. On a également amorcé, avec certaines provinces et les représentants de gouvernements étrangers, un dialogue sur les stratégies et les méthodes à adopter pour la prestation des services sans fil.

## Accès aux temps d'attente à la frontière américaine grâce à votre dispositif sans fil.

Pour de nombreux camionneurs, le Portail sans fil est particulièrement utile, puisqu'il leur permet de consulter en temps réel des comptes rendus sur les temps d'attente, lorsqu'ils s'approchent de la frontière américaine.

« J'ai consulté bien des fois le Portail sans fil au [www.gc.ca](http://www.gc.ca), presque exclusivement pour vérifier les temps d'attente à la frontière. (Je suis camionneur et je traverse la frontière plusieurs fois par semaine.) Il s'agit d'un service extrêmement utile! Je ne peux pas faire de commentaires sur les autres parties de ce portail, que je n'ai pas à consulter, par exemple l'information sur les coordonnées; toutefois, à mes yeux, il est important de savoir que cette information est facile d'accès. »

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site [http://www.gc.ca/mobile/wireless\\_f.html](http://www.gc.ca/mobile/wireless_f.html).





## CHAPITRE 2

# Des services améliorés et mieux adaptés

En 2004, les 34 ministères et organismes qui sont au cœur même de l'Initiative du GeD ont poursuivi l'évolution des 130 services d'information et des services transactionnels les plus souvent utilisés en direct. À mesure que ces services évolueront pour permettre de diffuser de l'information à jour et d'effectuer des transactions protégées, les avantages de la voie électronique dépasseront probablement les objectifs fixés à l'origine pour l'Initiative du GeD. Le gouvernement du Canada entend donc se consacrer au recours à ce mode de prestation pour mieux servir les citoyens canadiens, et accroître l'efficacité opérationnelle.

Dans la première partie du présent chapitre, nous présentons des exemples de services nouveaux et innovants offerts aux entreprises et aux citoyens du Canada, ainsi qu'aux employés de la fonction publique fédérale. Ces solutions témoignent des priorités du gouvernement en matière d'innovation, d'environnement, de santé, de sécurité et d'amélioration de l'efficacité. Dans la section intitulée *Mesurer les progrès accomplis*, nous examinons les avantages des services du GeD, les niveaux de satisfaction des clients et le taux d'adhésion.

### Services nouveaux et innovants Servir les entreprises canadiennes

Dans le Budget fédéral de 2004, le gouvernement a augmenté la déduction pour amortissement offerte

aux entreprises qui investissent dans l'équipement et l'infrastructure électroniques. Puisqu'on s'attend par conséquent à ce que les entreprises fassent de plus en plus appel à la voie électronique, les responsables du GeD entendent s'assurer que les services offerts en direct sont adaptés à l'évolution des besoins des entreprises.

Une étude récente de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), qui porte sur les services offerts par les gouvernements aux entreprises selon le point de vue de ces dernières (*L'accent sur les entreprises*, ISAC, avril 2004), s'est révélée



un outil très utile pour élaborer des stratégies éclairées en matière d'amélioration des services du GeD. Cette étude a permis de constater que les entreprises utilisent les services en direct plus régulièrement que les citoyens et qu'un très grand nombre d'entre elles le font parce qu'elles doivent respecter des exigences précises.

Voici des exemples de solutions et de nouvelles fonctions qui ont été élaborées en 2004, à l'intention des entreprises canadiennes, dans le cadre de l'Initiative du GeD.

### *Le délégué commercial virtuel*

Lancé en novembre 2002 par le Service canadien des délégués commerciaux de Commerce international Canada (CICan – ministère des Affaires étrangères et du Commerce international – MAECI), le site du Délégué commercial virtuel est un outil interactif en direct qui permet aux clients canadiens de créer une page Web personnalisée et qui fournit une passerelle vers le Service canadien des délégués commerciaux.

Exportation et Développement Canada (EDC) s'est associé à la Corporation commerciale canadienne (CCC) afin d'enrichir la trousse d'outils du Délégué commercial virtuel à l'intention des entreprises canadiennes. En plus de fournir les renseignements personnalisés du Délégué commercial virtuel sur les marchés et les acheteurs potentiels, ce site comporte désormais une section consacrée aux services de gestion des risques et de financement du commerce extérieur d'EDC, ainsi qu'aux services des marchés publics internationaux de la CCC. On y ajoutera bientôt des services d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et du ministère du Patrimoine canadien.

Le site du Délégué commercial virtuel est tout particulièrement utile pour les PME exportatrices, qui peuvent consulter le site quand bon leur semble afin d'obtenir des renseignements des représentants du Canada présents sur les marchés qui les intéressent.

Actuellement, plus de 14 500 clients font appel à ce service, ce qui représente environ 12 500 entreprises inscrites aux services du Délégué commercial virtuel. En 2004, le nombre d'inscriptions s'est accru de 81 %. Environ 2 100 partenaires-clients ont également ouvert un compte. L'augmentation du volume des activités par voie électronique a entraîné une diminution correspondante du volume pour les services en personne et par la poste ou par télécopieur.

### *Service d'exportation agroalimentaire – contribution importante à l'industrie alimentaire*

Membre d'Équipe Canada Inc, le Service d'exportation agroalimentaire (SEA) offre sur son site <http://sea.gc.ca>, à partir d'un guichet unique, de l'information sur les marchés, des conseils sur le commerce et un appui aux activités d'exportation, afin de guider l'exportateur, à partir de sa demande initiale jusqu'à son accès aux marchés étrangers.

Le site du SEA comporte une fonction innovatrice, « Ma page d'accueil », qui aide les clients à trouver rapidement l'information qu'ils cherchent. Il leur suffit de s'inscrire et de préciser les marchés qui les intéressent pour obtenir, chaque fois qu'ils se branchent au site, les renseignements pertinents, dûment triés.

En 2004, le nombre de visites s'est élevé à 1 745 746, et l'on s'attend à ce que ce nombre atteigne 2 094 895 en 2005, à mesure que s'ajouteront au site des nouvelles fonctions telles qu'un lien au service *Mon dossier* de l'Agence du revenu du Canada et la possibilité d'intégrer l'information du Délégué commercial virtuel de Commerce international Canada (MAECI).

### *Programme d'expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES) – La voie rapide pour la sécurité et les échanges légitimes*

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) surveille et contrôle l'importation annuelle de plus de onze millions de dédouanements commerciaux traversant la frontière qui sépare le Canada et les États-Unis; la valeur de ces produits a été de l'ordre de 350 milliards de dollars au cours de l'exercice 2003-2004. En plus de percevoir et de protéger les recettes, l'ASFC administre les lois d'autres ministères pour veiller à ce qu'on respecte les conditions relatives à la santé et à la sécurité et pour réunir des statistiques sur le commerce. Aujourd'hui, l'ASFC offre aux entreprises différentes solutions automatisées, pour les aider à respecter les exigences douanières pour l'import-export.

En 2002, le Canada et les États-Unis ont travaillé de concert pour lancer le programme EXPRES, qui vise à ouvrir la frontière à la libre circulation des échanges légitimes à faible risque et à réduire les menaces à la sécurité publique. On dédouane rapidement les camions qui transportent dans les deux sens des marchandises admissibles approuvées au préalable, grâce à des voies désignées. Le Canada et les États-Unis offrent conjointement des processus accélérés de dédouanement aux chauffeurs, aux transporteurs et aux importateurs préautorisés dans certains postes frontaliers importants. Le programme EXPRES est offert à 19 endroits différents à la frontière du Canada et des États-Unis depuis l'automne 2004. Il est opérationnel depuis décembre 2002 dans les principaux postes frontaliers commerciaux de Pacific Highway, de Windsor, de Sarnia, de Peace Bridge, de Queenston-Lewiston et de Lacolle.

### ***APECA direct – Travailler à l'expansion des entreprises dans la Région de l'Atlantique***

*APECA direct* est un portail Internet grâce auquel les clients de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) peuvent faire affaire en direct avec cet organisme, ce qui permet de réaliser des économies de temps, d'efforts et d'argent. Ce portail est un élément essentiel de la vision de l'APECA pour l'amélioration des services offerts à sa clientèle et aux citoyens canadiens de la Région de l'Atlantique en général.

Lorsqu'ils sont enregistrés auprès de l'*APECA direct*, les clients de cet organisme peuvent déposer leurs demandes et en vérifier l'état en ligne, consulter leurs profils, en plus de transmettre et de recevoir des messages sur le Réseau de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada.

82,3 % des utilisateurs de ce service affirment qu'à leur avis, leur vie privée est protégée.

### ***Services aux entreprises offerts par Industrie Canada***

L'utilisation des services en direct qu'offre Industrie Canada aux entreprises continue de s'accroître. Le taux d'adhésion aux services électroniques de Mesures Canada, qui consistent à entreprendre une enquête sur un différend ou une plainte, est passé de 10 % en 2003 à 40 % en 2004. Ce service fournit aux entreprises et aux consommateurs un mécanisme de recours en direct relativement aux problèmes de mesure. Au cours des quatre dernières années, le recours aux services électroniques pour obtenir et conserver une licence d'utilisation du spectre a quadruplé, passant de 9 % de l'activité totale en 2001 à 35 % en 2004. Des sites Web bien étoffés, comme *Strategis*, la *Passerelle du consommateur*, le *Portail des affaires* et les *Centres de services aux entreprises du Canada* sont de plus en plus connus des entreprises, des consommateurs, des chercheurs, des universitaires et des étudiants.

### ***Mieux servir les citoyens canadiens***

Selon un sondage réalisé en novembre et en décembre 2004 auprès du Panel de recherche sur le GeD du gouvernement du Canada, 81 % des répondants estimaient qu'il avait été facile ou très facile d'avoir accès au site Web du gouvernement du Canada qu'ils avaient visité le plus récemment. Voici certains sites intéressants lancés au cours des derniers mois.

### ***Science.gc.ca – Sciences et technologie pour les Canadiens et les Canadiennes***

*Science.gc.ca* est un regroupement du gouvernement du Canada qui réunit l'information sur des connaissances de diverses sources en matière de sciences et de technologie (S et T) au Canada. Ce site comporte des liens Web axés sur les S et T du Canada, les actualités et les faits et chiffres dans le domaine des sciences. On peut également y faire des recherches par catégorie de sujet ou par mot-clé.

Le contenu du site *Science.gc.ca* est alimenté à l'aide d'un réseau de collaborateurs provenant de quelque 17 ministères et organismes à vocation scientifique du gouvernement du Canada. Le site est constamment mis à jour par l'ajout de nouvelles fonctions, de bulletins d'actualité, de vidéos, de liens et de sondages relatifs à la science et à la technologie.

### **Services Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada**

Grâce à ce service en direct ([www.cra-arc.gc.ca/eservices/tax/individuals/myaccount/menu-f.html](http://www.cra-arc.gc.ca/eservices/tax/individuals/myaccount/menu-f.html)), les citoyens canadiens peuvent consulter leurs renseignements personnels concernant leur compte d'impôts sur le revenu, la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour TPS ou TVH. Ce service répond aux souhaits des citoyens canadiens qui veulent consulter, valider et modifier l'information que l'Agence conserve en dossier à leur sujet.

À l'heure actuelle, dans le cadre de ce service, les particuliers peuvent consulter l'information sur :

- leur remboursement d'impôt et leur solde dû;
- leurs RÉER, le régime d'accession à la propriété et le régime d'encouragement à l'éducation permanente;
- leurs déclarations de revenus et de prestations;
- le solde de leur compte et les paiements faits sur production;
- leurs acomptes provisionnels;
- leurs versements, leur solde de compte et leur état de compte de la prestation fiscale canadienne pour enfants (y compris les programmes provinciaux et territoriaux semblables);
- leurs versements, leur solde de compte et leur état de compte du crédit pour la TPS et la TVH (y compris les programmes provinciaux semblables);
- leurs adresses et numéros de téléphone.

Les particuliers peuvent également gérer en direct leur compte personnel d'impôt sur le revenu et de prestations :

- en modifiant leur déclaration;
- en changeant l'adresse de leur domicile, leur adresse postale ou leur numéro de téléphone;
- en contestant leur cotisation ou détermination.

Pour 2004, on a enregistré au total 2,2 millions de tentatives d'accès réussies au service *Mon dossier*. Dans un récent sondage réalisé auprès des clients, on a constaté que plus de 80 % des utilisateurs sont satisfaits de ce service. Les commentaires des clients renseignent l'Agence sur les fonctions supplémentaires auxquelles les utilisateurs souhaitent avoir accès.

Par conséquent, les versions ultérieures de *Mon dossier* comprendront d'autres services, par exemple :

- la préparation d'un plan de paiement préautorisé;
- la désignation d'un mandataire;
- le dépôt direct (inscription, modification ou cessation) des remboursements d'impôt sur le revenu, des crédits de TPS ou de TVH et/ou des paiements pour la prestation fiscale canadienne pour enfants.

Les clients pourront également faire appel à ce service et utiliser une calculatrice pour leurs acomptes provisionnels, afin de connaître l'option de paiement la plus avantageuse ou de recalculer les acomptes parce qu'ils ont omis un paiement, qu'ils ont versé des acomptes en retard ou qu'ils n'en ont pas versé suffisamment, ou encore parce que leur revenu a changé.

### **Service de réservation d'emplacement de camping – Réserver en direct votre emplacement de camping dans un parc national**

Jusqu'à tout récemment, on ne pouvait pas réserver en direct un emplacement de camping dans les parcs nationaux du Canada. Heureusement pour les campeurs partout au Canada, la règle de la « file d'attente obligatoire pour un emplacement de camping » est cette année reléguée aux oubliettes. En 2005, Parcs Canada étendra donc à près de la

**RESERVE • RELAX • EXPERIENCE**  
**RÉSERVEZ • DÉTENDEZ-VOUS**  
**• VIVEZ UNE EXPÉRIENCE**

*Reserve your campsite in advance and Relax knowing your Experience in one of Canada's National Parks is guaranteed!*

*Réservez votre emplacement de camping à l'avance, détendez-vous et vivez une expérience formidable dans un des parcs nationaux du Canada, c'est garanti!*

PARKS CANADA CAMPGROUND RESERVATION SERVICE  
1.877.RESERVE (1.877.737.3783)  
TTY only/ATS seulement : 1.866.787.6221  
[www.pccamping.ca](http://www.pccamping.ca)

SERVICE DE RÉSERVATION DES EMPLACEMENTS DE CAMPING DE PARCS CANADA

Canada

moitié des 40 parcs nationaux du pays le système de réservation en direct qu'il a soumis à des essais dans huit parcs nationaux en 2004. Pour réserver un emplacement de camping, vous devez cliquer sur [www.pccamping.ca](http://www.pccamping.ca) ou composer le 1-877-RESERVE (1-877-737-3783). En 2004, 12 000 clients différents ont visité ce site pilote; on s'attend à ce qu'en 2005, leur nombre passe à 55 000. En outre 95 % de la clientèle a eu recours aux services téléphoniques en 2003, puis 79 % en 2004; pour 2005, on prévoit que cette proportion s'établira à 60 %.

Le Service de réservation de Parcs Canada, offert dans 18 parcs nationaux du pays en 2005, éliminera de nombreuses files d'attente dans les emplacements de camping. Grâce à ce service de réservation accessible en direct ou par téléphone, il sera beaucoup plus facile de réserver un emplacement de camping au Canada.

## Amélioration des services au gouvernement

L'un des objectifs du gouvernement du Canada consiste à simplifier ses opérations pour pouvoir réaffecter ses ressources à des projets hautement prioritaires pour les citoyens canadiens. Le GeD contribue à la réalisation de cet objectif, puisqu'il permet de développer des outils qui simplifient les tâches et améliorent la transparence. Le Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC) fait partie de ces outils.

### MDGC – Amélioration de la transparence et de l'efficacité

Le gouvernement du Canada prévoit lancer en 2005 le MDGC, marché en direct qui facilitera l'acquisition de biens et de services par les acheteurs attirés du gouvernement. Développé par le Secteur du programme d'approvisionnement électronique de TPSGC, le MDGC constituera un guichet unique qui permettra aux fonctionnaires de commander en direct les biens et les services dont ils ont besoin. Les utilisateurs et les fournisseurs externes du gouvernement pourront avoir facilement accès à des renseignements très utiles sur les achats et les approvisionnements; ce service permettra d'assurer la transparence et l'équité des marchés publics grâce à un catalogue en direct établi selon le principe de la concurrence; en outre, ce système prévoit des processus de gestion rationalisés et comprend des liens avec les systèmes financiers des ministères. On pourra ainsi assurer l'uniformité des pratiques d'achat dans l'ensemble du gouvernement.

Le MDGC permettra d'établir, avec le secteur privé, des liens commerciaux électroniques de collaboration. De pair avec l'Initiative de réforme du régime d'approvisionnement, le MDGC permettra également au gouvernement de réaliser des économies considérables, grâce à des rabais de prix sur volume et au regroupement des documents d'achat (par exemple, les offres à commandes).

Un projet pilote d'approvisionnement par voie électronique a été mis en œuvre avec succès et vise actuellement un nombre limité de produits et un nombre restreint de ministères. Après son lancement, le MDGC remplacera ce projet pilote.

### ***Campusdirect donne accès aux ressources d'apprentissage en ligne***

Campusdirect ([www.campusdirect.gc.ca](http://www.campusdirect.gc.ca)) est un portail en direct grâce auquel les fonctionnaires ont accès à la formation dont ils ont besoin pour rester au fait de l'évolution de leurs domaines de compétences. Cet outil centralise l'accès aux ressources d'apprentissage en ligne tout en répondant aux besoins communs en matière d'apprentissage puisqu'il permet de développer et de déployer des cours et des services en direct qui répondent aux objectifs généraux du gouvernement ou aux objectifs particuliers des ministères. Dans le cadre d'un partenariat, Campusdirect offre, par l'intermédiaire de son catalogue de produits et services d'apprentissage en ligne, des centaines de ressources en ligne, dont bon nombre ont été mises au point à l'interne par différents ministères.

## **Mesurer les progrès accomplis**

Lorsqu'on lance un nouveau service, il est essentiel de faire un suivi des avantages, de la satisfaction des clients et du taux d'adhésion. Ces facteurs sont au nombre des éléments dont les ministères et les organismes qui participent à l'Initiative du GeD doivent rendre compte dans leurs rapports, en plus d'apporter des renseignements très utiles pour mesurer les progrès accomplis et pour définir la voie à suivre.

## **Récolter les avantages**

Selon un sondage réalisé en direct en 2004 auprès du Panel de recherche sur le GeD (voir le texte ci-dessous), 65 % des répondants sont d'accord pour dire que le GeD constituera une saine gestion des deniers publics, 68 % affirment que le GeD accélérera les services et 70 % reconnaissent que, grâce au GeD, les citoyens canadiens pourront contacter plus facilement le gouvernement. Ces chiffres très encourageants indiquent que le GeD est sur la bonne voie et qu'il répond aux attentes et aux besoins des citoyens.

### **Panel de recherche sur le GeD**

En décembre 2001, la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a commencé à réunir un groupe représentatif d'internautes canadiens à qui l'on a demandé de faire des commentaires et de donner des conseils utiles sur un certain nombre de thèmes de recherche relatifs au GeD, qui constituent des motifs de préoccupation communs pour l'ensemble du gouvernement. Grâce à ce projet de recherche en collaboration, le gouvernement du Canada a l'occasion de tirer parti des budgets de recherche et de réduire le recoupement des efforts. En outre, le Panel de recherche sur le GeD permet au gouvernement de montrer qu'il profite de la fine pointe de la technologie dans le domaine de la recherche sur l'opinion publique.

Depuis quatre ans, le gouvernement a réalisé auprès des internautes canadiens cinq sondages en direct et organisé deux séries de groupes de discussions nationaux en direct. Près de 25 000 internautes ont répondu à nos sondages en direct.



Voici un aperçu des avantages dont les ministères et les organismes font état dans leurs rapports de 2004 sur le GeD :

- + économies de temps;
- + interactions simplifiées avec le gouvernement;
- + accès plus facile;
- + économies de coûts;
- + accroissement de la productivité.

L'accroissement de la transparence, la simplification des processus et l'amélioration des rapports destinés au Parlement comptent parmi les autres avantages offerts par le GeD et dont les ministères et les organismes font état.

## Adhésion des citoyens et des entreprises

Le Web est devenu un des principaux moyens de communication grâce auquel les citoyens, les entreprises et les clients ont accès à l'information et aux services gouvernementaux dont ils ont besoin. Lorsqu'il s'agit d'échanger de l'information et d'offrir des services à ces publics cibles, le gouvernement du Canada estime que le Web pourrait constituer un premier point de contact. Aujourd'hui, tout l'art consiste à s'assurer que les clientèles visées considèrent que le réseau Internet constitue le mode de prestation de services de prédilection.

Le gouvernement du Canada a consacré un investissement important au GeD, ce qui a permis d'établir un nouveau mode de libre-service pour 130 services essentiels et d'améliorer les services offerts, la commodité des services pour les clients, ainsi que la qualité et l'efficacité générales des services. Pour nombre de ces services, les ministères prévoient réaliser des gains d'efficacité, grâce à l'accélération des délais d'exécution, à la réduction de la complexité et/ou du nombre des démarches relatives aux programmes et à des économies sur les coûts, pour les clients comme pour l'État. Le gouvernement du

Canada s'engage à mieux faire connaître les services offerts par Internet, ce qui permet de réaliser et de maximiser ces avantages, et à accroître le taux d'adhésion à ces services.

Dans son rapport de 2003 sur le leadership en matière de cybergouvernement, publié sous le titre *Engaging the Customer*, Accenture reconnaît que « l'accroissement du taux d'adhésion est une priorité. Nous ne pourrions pas récolter les avantages potentiels du cybergouvernement – soit l'amélioration des services, l'accroissement de l'efficacité et les économies de coûts potentielles – si on ne fait guère appel à ces services » (Traduction libre). Accenture affirme également que « lorsqu'on réalise en direct un certain volume critique de transactions, il est possible d'accélérer le taux d'adhésion et de récolter de véritables avantages » (Traduction libre). Nous avons déjà constaté que les clients adoptent rapidement un certain nombre de services (par exemple, le dépôt électronique des déclarations de revenus et l'information météorologique). Nous entendons accélérer cette tendance dans l'utilisation des services du Gouvernement en direct chez les citoyens canadiens, pour qu'ils puissent profiter de tous les services offerts par le gouvernement du Canada sur le Web.

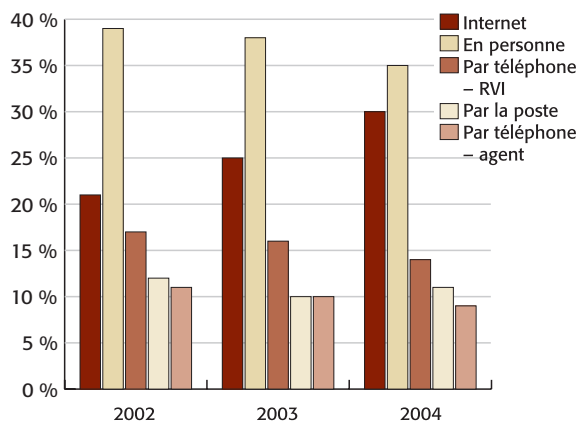
En 2004, un nombre sans précédent de citoyens canadiens a fait appel au mode de prestation de services en direct, et 30 % des clients ont réalisé en ligne leurs transactions avec le gouvernement du Canada (par rapport à 25 % l'année précédente).

Plus de 40 % des citoyens canadiens ont déposé en ligne leur déclaration de revenus personnelle de 2003, et 90 % des demandes d'emploi au gouvernement fédéral sont transmises en direct. Toutefois, le nombre de clients qui ont effectué leurs transactions en

faisant appel à des modes de prestation de services traditionnels plus coûteux est resté relativement stable. Nous reconnaissons qu'il est essentiel de promouvoir le GeD pour nous assurer que les citoyens canadiens profiteront des nouveaux modes de prestation de services qui leur sont offerts.

Comme l'indique le graphique ci-après, nous continuons d'observer une progression constante des transactions exécutées en direct. Il est également évident que le nombre total de transactions augmente chaque année.

**Pourcentage des transactions exécutées, par mode de prestation de services**



Pour maximiser l'adoption de la voie électronique, nous examinons actuellement les moyens qui nous permettront de nous assurer que les clients connaissent l'ensemble des services qui leur sont offerts en direct. Nous entendons promouvoir vigoureusement les services en direct du gouvernement du Canada pour nous assurer qu'on en connaîtra les avantages; nous analysons un certain nombre d'autres facteurs essentiels qui influent sur la participation, dans le cadre d'une stratégie globale d'adhésion :

- **préparation des clients** – il s'agit de savoir si les groupes de clients ont accès aux services en direct, s'ils possèdent les compétences nécessaires pour en

profiter et s'ils sont portés à effectuer des transactions en direct;

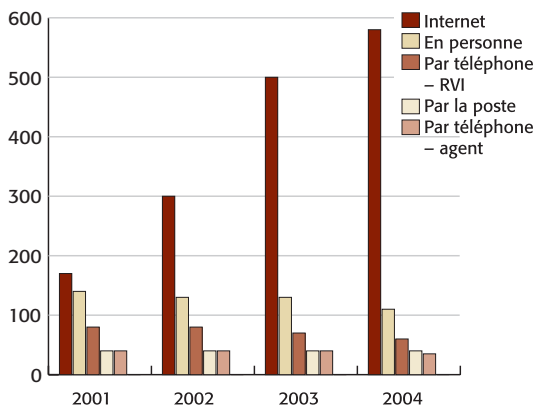
- **perfectionnement et facilité d'utilisation des services** – l'objectif consiste à amener les clients à adopter les services les plus perfectionnés pour ce qui est de la fonctionnalité (c'est-à-dire, ceux qui permettent d'exécuter les transactions en direct), pour accroître la crédibilité et la confiance à l'endroit des services électroniques;
- **solidité des services** – il faut s'assurer que les ministères sont en mesure de faire face à l'achalandage supplémentaire dans l'ensemble des modes de prestation de services (dont la disponibilité du soutien en direct et hors ligne pour les services en direct);
- **efficacité des services** – on met l'accent sur les services qui permettent de produire plus rapidement des résultats économiques pour les citoyens et les contribuables canadiens;
- **protection de la vie privée et sécurité** – il s'agit de gagner et de préserver la confiance du grand public sous l'angle de la protection des renseignements personnels en direct (voir le chapitre 3);
- **équilibre entre la voie électronique et les autres modes de prestation de services** – il faut reconnaître que les citoyens canadiens savent que certains modes de prestation de services sont préférables à d'autres pour certains types de transactions et que les gouvernements peuvent s'en remettre aux citoyens canadiens pour connaître leurs préférences.

Nous avons déjà commencé à travailler à un certain nombre de ces activités pour accroître le taux d'adhésion aux services en direct, notamment en évaluant la préparation du marché pour les services en direct et en vérifiant la capacité d'offrir les services. Dans un proche avenir, nous nous consacrerons surtout :

- au développement d'une approche multimodale pour améliorer l'adhésion aux services en direct;
- aux mesures à prendre pour offrir aux ministères des outils de promotion autodidactiques;

- ✦ à des travaux de recherche sur l'opinion publique pour connaître l'avis des citoyens, ce qui permettra d'accroître l'adhésion.

## Nombre de transactions exécutées, par mode de prestation de services



Données sur le GeD en date du 21 décembre 2004; toutes les données portent sur les services d'information et les services transactionnels. Remarque : le volume des échanges pour l'ensemble des modes de prestation s'établit à 466,4 millions en 2001, à 599,6 millions en 2002, à 777,2 millions en 2003 et à 853,1 millions en 2004.

## Satisfaction de la clientèle

Le succès de l'Initiative du GeD ne fait aucun doute. Parce que nous avons mis l'accent sur la clientèle et que nous sommes en mesure de travailler horizontalement, nous avons pu récolter des avantages sur tous les fronts. Les citoyens canadiens reconnaissent l'utilité du GeD. L'adhésion ne cesse de s'accroître, et les clients sont très satisfaits. Effectivement, selon les données réunies par les ministères et les organismes qui participent à l'Initiative du GeD, 41 % des clients étaient très satisfaits de la voie électronique et 94 % en étaient satisfaits ou très satisfaits.

Voici les témoignages de citoyens canadiens qui ont consulté le site [www.emploisetc.ca](http://www.emploisetc.ca) et qui ont fait des commentaires personnels, dans des courriels ou dans le cadre d'un sondage en direct qui permettait aux participants d'étoffer leurs réponses. Il est intéressant de faire observer que les commentaires des utilisateurs du site [www.emploisetc.ca](http://www.emploisetc.ca) visaient à répondre aux questions suivantes :

- ✦ Dans quelle mesure êtes-vous insatisfait de ce site?
- ✦ Quelles améliorations y apporteriez-vous?

« J'ai réussi à trouver un emploi qui me convient. J'apprécie beaucoup le service que vous offrez. J'ai fait imprimer une partie de l'information de votre site Web, et je la transmettrai à des parents et à des amis qui sont à la recherche d'un emploi à l'heure actuelle. Je vous remercie de votre aide dans ma recherche d'emploi et je vous suis reconnaissant de ce service et de ce site Web, qui sont très utiles. »

« Il s'agit d'un excellent site, qui permet d'avoir accès, en un seul clic, à l'information provenant du gouvernement et d'autres sources. On peut rédiger un curriculum vitae. De plus, il est possible de lancer une "Alerte-Emploi" en utilisant autant de critères de recherche qu'on souhaite; lorsqu'une offre d'emploi se présente, on vous adresse un courriel, ce qui est très pratique. »

Le Réseau canadien de la santé (RCS), programme de l'Agence de santé publique du Canada, a réalisé, à l'été 2004, un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les premiers résultats de ce sondage révèlent que 95 % des utilisateurs étaient soit satisfaits, soit très satisfaits de l'information diffusée sur le site Web du RCS à [www.reseau-canadien-sante.ca](http://www.reseau-canadien-sante.ca). Il s'agit d'une constatation importante, puisqu'en 2004, le taux d'adhésion à ce service s'établissait à 90 %, ce qui représente 1 476 000 clients.





## CHAPITRE 3

# Gagner la confiance quant aux services en direct

Le gouvernement du Canada sait qu'il faut absolument mériter et conserver la confiance des citoyens canadiens pour réussir à offrir ses services dans l'ensemble des modes de prestation. Les niveaux de confiance pour ce qui est de la sécurité et de la protection de la vie privée influenceront largement sur le rythme auquel les citoyens canadiens adopteront et utiliseront les services gouvernementaux offerts par Internet.

### Sécurité et protection de la vie privée

Lorsqu'on a interrogé les citoyens canadiens, dans un sondage d'opinion publique multi-intérêts en décembre 2004 sur leurs attentes par rapport aux services, et leur réponse a été sans équivoque : les citoyens veulent qu'on leur offre tous les avantages possibles. La majorité des répondants étaient d'avis que tous les aspects des services gouvernementaux visés par le sondage étaient importants ou très importants. La sécurité et la confidentialité des renseignements personnels constituaient les facteurs les plus importants à leurs yeux (75 %). Or, quand on leur a demandé quel mode de prestation de services ils utiliseraient pour transmettre un paiement au gouvernement du Canada, seulement 25 % d'entre eux ont répondu qu'ils feraient vraisemblablement appel à Internet, alors que 46 % enverraient leurs paiements par la poste. Le gouvernement du Canada reconnaît, que pour encourager un nombre croissant

de citoyens canadiens à exécuter leurs transactions en direct, il doit les convaincre qu'ils peuvent le faire en toute confiance. Voilà pourquoi le Canada a institué un cadre stratégique et technologique rigoureux. Ce cadre constitue la pierre d'assise de la Voie de communication protégée.

Il faut noter que, dans son rapport *Le Point 2005* de février, la vérificatrice générale reconfirme que les citoyens canadiens souhaitent qu'on leur offre des services en direct sécuritaires et protégeant leurs renseignements personnels. Dans le rapport *Le Point*, on note que la Voie de communication protégée est un outil important qui permet au gouvernement de répondre à ces attentes, puisqu'elle s'appuie sur des normes communes de protection de la vie privée, de sécurité, de disponibilité et de fiabilité dans le cadre des services en direct.

Les citoyens canadiens ont de grandes attentes à l'égard de la prestation des services. Nous devons répondre à ces attentes si nous voulons évoluer efficacement dans l'univers électronique. Le gouvernement du Canada gère et applique des normes de sécurité et de protection de la vie privée rigoureuses pour tous les modes de prestation de services accessibles au public; le réseau Internet ne fait pas exception à la règle.

Voici certaines questions qui préoccupent les Canadiens sous l'angle de la protection de la vie privée et de la sécurité lorsqu'il est question d'utiliser la voie électronique pour contacter le gouvernement :

- ✦ Serai-je en mesure d'effectuer ma transaction du début à la fin par voie électronique?
- ✦ Mes transactions électroniques seront-elles protégées à toutes les étapes du processus?
- ✦ Respectera-t-on ma vie privée?
- ✦ Protégera-t-on mon identité?

Grâce à la Voie de communication protégée, on peut répondre affirmativement et inconditionnellement à toutes ces questions.

## La Voie de communication protégée

Le projet de la Voie de communication protégée est le fruit d'une collaboration entre de nombreux ministères, le secteur public et le secteur privé visant à établir une infrastructure protégée commune destinée aux activités électroniques et à la prestation des services en direct du gouvernement.

La Voie de communication protégée (VCP) s'appuie sur une technologie de pointe d'envergure mondiale et perfectionnée, à laquelle on a fait appel pendant son développement, puis à nouveau pendant sa mise en œuvre. La VCP est dotée des fonctions suivantes :

- ✦ elle offre une option permettant d'ouvrir une session de communication unique pour avoir accès en direct à l'ensemble des services gouvernementaux;
- ✦ elle permet d'assurer la sécurité et la protection de la vie privée pour les clients dans leurs échanges en ligne avec le gouvernement du Canada;
- ✦ elle offre l'infrastructure qui permet aux différents ministères et ordres de gouvernement d'offrir ensemble leurs services aux citoyens canadiens;



- ✦ elle protège les éléments d'actif du gouvernement des attaques contre la sécurité sur Internet;
- ✦ elle permet d'offrir une série de services supplémentaires à valeur ajoutée, grâce auxquels les ministères et les organismes peuvent fournir des services en direct.

Le e-pass est un élément essentiel de la Voie de communication protégée; ce laissez-passer numérique unique permet d'avoir accès, en toute sécurité, aux services électroniques du gouvernement, tout en protégeant la vie privée des utilisateurs pendant et après leurs transactions en direct avec l'État. Jusqu'à maintenant, le gouvernement du Canada a délivré plus de 260 000 laissez-passer électroniques à des citoyens canadiens.

*La Voie de communication protégée à l'œuvre*  
Grâce à la fonction **Changements d'adresse en ligne**, offerte par l'Agence du revenu du Canada, les citoyens canadiens peuvent, en toute sécurité, faire connaître à l'Agence leur changement d'adresse. La grande majorité des laissez-passer électroniques délivrés jusqu'à maintenant l'ont été pour permettre d'utiliser cette application.

Le **Relevé d'emploi Web** de Ressources humaines et Développement des compétences Canada permet aux entreprises canadiennes de remplir en direct un

document essentiel pour les employés qui doivent toucher des prestations d'assurance-emploi. En 2004, nous avons traité en direct plus de 460 000 relevés d'emploi déposés par plus de 8 000 entreprises.

Le **Bouton d'achat du receveur général** est un service de paiement en direct grâce auquel les citoyens et les entreprises du Canada peuvent payer électroniquement les biens et les services fournis par le gouvernement du Canada. Nous avons traité près de 265 000 autorisations de paiement, dont la valeur totalise plus de 20 M\$.

En mai 2004, **Statistique Canada** a procédé à un recensement volontaire à titre d'essai auprès de 300 000 ménages, en leur offrant, en plus du questionnaire sur papier, une option leur permettant d'y répondre en direct. L'application en ligne s'appuyait sur les mécanismes de sécurité de pointe de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada et, des 200 000 ménages qui ont répondu au questionnaire, 14 000 l'ont fait par voie électronique. Une enquête de suivi a permis de conclure que la grande majorité des répondants en direct ont trouvé l'application facile à utiliser et efficace. Cet essai réussi ouvre la voie de l'avenir, de sorte que l'option de réponse en ligne sécurisée sera étendue, activement préconisée et offerte à plus de 13 millions de ménages canadiens dans le cadre du recensement de 2006.

---

**En 2003, les citoyens et les entreprises ont exécuté en tout 86,5 millions de transactions électroniques protégées dans le cadre du GeD. En 2004, ce nombre est passé à 113,8 millions de transactions. La Voie de communication protégée constitue un volet essentiel du GeD. À mesure que le nombre de transactions protégées continuera de s'accroître, la Voie de communication protégée pourra répondre aux besoins actuels et s'adapter à la croissance de demain.**

---

## Le Canada, chef de file mondial dans la protection de la vie privée des citoyens

Le Canada est considéré comme un chef de file dans le monde entier pour la gestion des renseignements personnels des citoyens depuis que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a adopté, en mai 2002, la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). Cette politique fait état du processus complet qui permet de cerner l'impact d'une initiative précise de prestation de services sur la vie privée des particuliers. Dans le cadre de ce processus, on définit clairement les préoccupations relatives à la protection de la vie privée, et l'on y répond avant de lancer les services. L'objectif de cette politique consiste à s'assurer que les ministères et les organismes tiennent compte de la protection des renseignements personnels des citoyens canadiens pendant toutes les activités de conception et de réaménagement des programmes et des services. Cette politique est indispensable pour établir la confiance qu'on porte au GeD, puisque le gouvernement du Canada offre de plus en plus sur Internet ses programmes et services aux citoyens canadiens.

Dans son rapport annuel le plus récent, la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a évoqué la politique d'ÉFVP, en affirmant qu'« aucune initiative gouvernementale, depuis la promulgation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* n'a contribué autant à favoriser une culture respectueuse de la vie privée dans la fonction publique fédérale ».

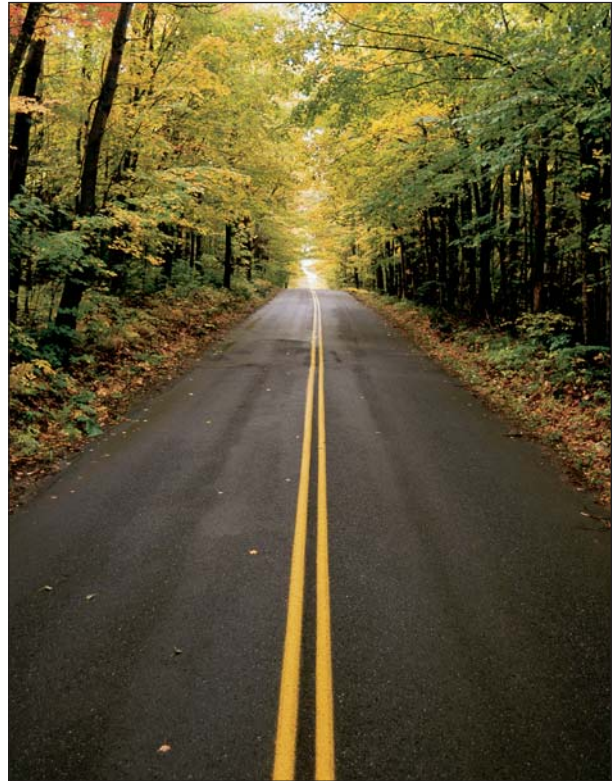
En juin 2004, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a publié son *Guide de vérification de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*, afin d'aider les institutions fédérales à contrôler l'application de la Politique d'ÉFVP et de favoriser une conception commune dans l'application et la vérification de cette politique au gouvernement fédéral.

---

## La voie à suivre

Nous nous employons maintenant à étendre le champ d'application de la Voie de communication protégée. Afin de répondre aux souhaits des citoyens canadiens, qui veulent traiter avec « un seul gouvernement », la Voie de communication protégée fournit une infrastructure commune sécurisée qui permet l'intégration des services.

Chaque fois que les citoyens transmettent électroniquement des renseignements au gouvernement, ils peuvent avoir l'assurance qu'on ne néglige aucun effort pour veiller à ce que ces renseignements parviennent à leurs destinataires en toute sécurité et exactement sous la forme dans laquelle ils ont été envoyés. Nous avons développé et mis en œuvre la Voie de communication protégée pour assurer la sécurité des transactions électroniques, protéger les renseignements personnels et sauvegarder les réseaux, les sites Web et les banques d'information du gouvernement dans l'intérêt de tous les citoyens canadiens.



## CHAPITRE 4

# Faire fond sur nos réussites et renforcer les résultats

L'Initiative du Gouvernement en direct (GeD) ouvre la voie à une transformation plus profonde des méthodes de travail du gouvernement du Canada et des moyens grâce auxquels il offre ses programmes et services aux citoyens canadiens, aux entreprises et aux clients internationaux. Le gouvernement reconnaît qu'il est à la fois possible et nécessaire d'intégrer les services dans l'ensemble des programmes, des ministères et des administrations pour réaliser des avantages importants pour les clients et des économies significatives pour l'administration fédérale.

### Créer des partenariats dans l'ensemble des administrations

Le gouvernement du Canada s'engage à créer et maintenir un environnement de prestation de services qui fait appel aux divers modes de prestation et qui s'étend à toutes les administrations.

Environ la moitié des 130 services fédéraux les plus souvent utilisés et aujourd'hui offerts en direct font appel à des partenariats avec d'autres ordres de gouvernement, afin de permettre aux clients d'obtenir les services complémentaires d'autres administrations.

*(Rapport du Canada, septembre 2004, [http://cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05\\_f.asp](http://cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05_f.asp)).*

Ces partenariats permettent d'offrir aux citoyens canadiens des services complets par l'intermédiaire de l'infrastructure commune que constitue la Voie de communication protégée. (Voir le chapitre 3).

D'ici 2005, selon les rapports ministériels du GeD, 91 % des 130 services électroniques feront l'objet d'au moins un type de partenariat. Le tableau ci-après donne un aperçu de la répartition actuelle et prévue des partenariats et confirme la tendance amorcée dans le cadre des efforts de collaboration.

Aperçu des partenariats	Partenariats actuels en 2004	Partenariats projetés en 2005
Intégration des services dans l'ensemble des programmes au sein d'un ministère	67 % (79/118)	68 % (80/118)
Intégration des services dans l'ensemble des ministères fédéraux	61 % (72/118)	64 % (76/118)
Intégration des services dans l'ensemble des administrations ou des secteurs	53 % (63/118)	65 % (77/118)

## Éliminer les structures verticales

Traditionnellement, les ministères et les gouvernements évoluent dans le cadre de structures verticales dictées par leur mandat et exercent peu d'activités horizontales ou avec les autres administrations. Selon Andrea Di Maio, directeur de la recherche auprès du Gartner Group, « Si le gouvernement a des structures verticales, c'est qu'on veut s'assurer qu'il est responsable de l'application des politiques. Si l'on se conçoit comme un utilisateur des services gouvernementaux et qu'on avait l'habitude de traiter avec cinq organismes différents, l'intégration des services de l'État constitue évidemment une amélioration, puisqu'il est utile de pouvoir contacter un même responsable. Mais qu'advient-il en cas de problème? Tout à coup, la situation change : à qui doit-on s'adresser pour corriger le problème? Il faut vraiment clarifier ces questions de responsabilisation » (Traduction libre).

Le gouvernement du Canada est conscient de cette difficulté, comme l'explique Helen McDonald, Dirigeante principale de l'information par intérim pour le gouvernement du Canada : « Deux organismes intergouvernementaux – le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) et le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) poursuivent leurs travaux afin d'élaborer une feuille de route pour la prestation intégrée des services intergouvernementaux au Canada. Ils définissent une série de principes qui orienteront les investissements et la prise de décisions, les résultats en fonction desquels les progrès seront mesurés et un cadre de mise en œuvre. De plus, ils tentent de définir un plan de travail à partir de ce qu'ils qualifient « d'outils habilitants de base », c'est-à-dire des domaines où il est essentiel d'établir une orientation stratégique commune et/ou de s'entendre sur des normes et des approches communes pour réaliser des progrès importants. À titre d'exemple, les conseils reconnaissent que le genre de transformation des services intergouvernementaux que les Canadiens désirent ne peut se produire sans une gouvernance efficace. Quelqu'un doit s'approprier les nouveaux

services intégrés horizontalement et verticalement, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle » (*Mieux servir les Canadiennes et les Canadiens : Vers la transformation des services à l'échelle du gouvernement fédéral*, Rapport du Canada, [http://www.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05_f.asp)).

## L'intégration des services et l'Initiative du GeD

eContact, le Système national d'acheminement des données et Vivre, apprendre et réussir sont des exemples qui montrent bien que nous sommes sur la voie de l'intégration des services.

### eContact – La simplicité d'abord

eContact est un projet de collaboration qui réunit différentes administrations dans le cadre du Gouvernement en direct et qui vise à faciliter la tâche des citoyens qui cherchent à obtenir des services gouvernementaux. Le projet eContact répondra aux besoins des citoyens en les dirigeant vers l'information ou la personne-ressource appropriée, quel que soit l'endroit ou l'ordre de gouvernement visé.

Grâce à eContact, qui en est toujours au stade de projet pilote, l'utilisateur pourra poser des questions en faisant appel à un vocabulaire commun et familier, que le système convertira en des termes gouvernementaux plus officiels; ainsi, les citoyens n'auront pas à comprendre parfaitement les rouages du gouvernement avant de demander des renseignements, ce qui réduit la frustration. eContact vise à répondre du premier coup aux demandes des particuliers et des entreprises en les dirigeant vers le bon point de contact, peu importe l'ordre de gouvernement concerné. Cela aurait pour effet de réduire les coûts de prestation de services pour le gouvernement et de faire réaliser des économies de temps et d'argent aux citoyens canadiens à la recherche de services fédéraux, provinciaux ou municipaux précis. Toutefois, eContact ne peut réussir que s'il devient une solution qui n'oblige pas les partenaires à modifier leurs systèmes et leurs exigences opéra-

tionnelles, mais qui facilite plutôt l'échange d'information. Le gouvernement se penche actuellement sur ces questions avec ses partenaires.

## Le Système national d'acheminement des données

Le Système national d'acheminement des données (SNAD) a été conçu pour faciliter les communications entre le gouvernement fédéral et les administrations provinciales en vue d'améliorer l'administration des programmes et la sécurité nationale.

Statistique Canada, Affaires étrangères Canada (MAECI), l'Agence du revenu du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les gouvernements de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont créé un partenariat solide pour la réalisation d'un projet pilote, soit le Système national d'acheminement des données. À l'heure actuelle, les fonctionnaires provinciaux et territoriaux de l'état civil doivent souvent faire parvenir à de nombreux organismes différents l'information se rapportant à l'état civil (par exemple les naissances, la mortalité et les décès). Il est beaucoup plus pratique d'enregistrer ces renseignements une seule fois en direct et de les transmettre, automatiquement et électroniquement, à l'ensemble des ministères et organismes visés. Le SNAD tire parti des fonctions de sécurité et d'acheminement des messages de la Voie de communication protégée.

Si le projet pilote du Système national d'acheminement des données se révèle fructueux, on pourrait étendre à l'ensemble du pays l'application de cet outil innovant.

## Vivre, apprendre et réussir (VAR) – Mieux servir les étudiants étrangers

Vivre, apprendre et réussir est la principale initiative liée à la transformation des services qui appuie la version provisoire de la Vision des services pour les clients internationaux. L'initiative VAR est consacrée

aux étudiants étrangers et vise à assurer leur recrutement et, au fil du temps, leur contribution à la réalisation des objectifs stratégiques du Canada sur le plan économique et social. Sous la direction des Affaires étrangères Canada (MAECI), de Commerce international Canada (MAECI) et de Citoyenneté et Immigration Canada, VAR vise à tirer parti des services existants offerts par les ministères fédéraux et provinciaux aux étudiants étrangers tout en mettant en valeur la présence du Canada à l'étranger et en trouvant des façons novatrices de mieux desservir les étudiants étrangers qui veulent poursuivre des études à l'étranger. L'initiative VAR affiche déjà des progrès importants, notamment pour ce qui est d'instaurer une perspective pangouvernementale de la prestation de services, de gouvernance et de l'examen des procédés administratifs. À ce jour, VAR a permis de mettre en place les modalités d'une entente interministérielle fonctionnelle pour les services Web, d'établir un projet pilote auprès des missions canadiennes à l'étranger et de réaliser des progrès considérables dans la création éventuelle de partenariats avec plusieurs provinces.

## Faciliter la transformation du gouvernement

Le gouvernement du Canada met actuellement au point des initiatives nouvelles pour répondre aux attentes des citoyens, des entreprises et de la clientèle internationale en ce qui concerne les services qu'il offre. L'objectif consiste à permettre aux citoyens canadiens d'avoir facilement accès, grâce à plusieurs modes de prestation et selon le principe du guichet unique, à des services gouvernementaux intégrés et décloisonnés à l'échelle des programmes, des ministères et des administrations. Le Secrétariat joue un rôle prépondérant dans la transformation de ces services, en encadrant le développement d'outils innovants qui permettent de tirer parti des technologies de l'information et des communications et de les appliquer à l'échelle du gouvernement.

---

Pour répondre aux besoins et aux attentes des citoyens et des entreprises du Canada et de la clientèle internationale, le SCT adopte actuellement une approche pangouvernementale pour accomplir des progrès dans l'ensemble du gouvernement. Un des principaux résultats de cette approche, c'est que les clients peuvent désormais avoir accès à un certain nombre de services en direct offerts dans les différents ministères et organismes selon le principe du guichet unique. Les services offerts grâce aux passerelles et aux regroupements sont structurés et regroupés par sujet et par public cible, selon les besoins et les préférences des clients.

### **Programme de facilitation de la transformation opérationnelle (PFTO)**

Grâce à une gestion stratégique, conjuguée avec la transformation des opérations pour accroître l'efficacité opérationnelle et définir clairement les responsabilités, on améliorera les services offerts aux citoyens canadiens, tout en faisant fructifier les investissements de l'État.

Le Programme de facilitation de la transformation opérationnelle (PFTO) vise à aider les gouvernements à réaliser leurs objectifs et à répondre aux impératifs de transparence. La trousse d'outils du PFTO est un ensemble de « modèles de référence » intimement liés et conçus pour faciliter l'analyse verticale et horizontale. Le PFTO tient compte de la complexité propre aux organismes du secteur public et de leurs processus de gestion et vise à adopter des solutions de transformation qui respectent le caractère fondamental des opérations. Ce programme encourage les intéressés à dégager un consensus dans les initiatives auxquelles participent différents intervenants et diverses administrations.

### **Transformer la technologie de l'information et les services ministériels et administratifs**

Pour améliorer les services offerts aux citoyens canadiens et pour bien gérer le gouvernement, il est essentiel de régir les dépenses et les services de

technologie de l'information (TI) et de gestion de l'information (GI) dans les opérations gouvernementales.

Deux examens en cours permettront de formuler des recommandations visant à transformer la prestation des services internes au gouvernement du Canada. *L'Examen des services de TI et l'Examen des services ministériels et administratifs* portent sur les dépenses et les pratiques de gestion à l'échelle de l'administration fédérale, dans le but de trouver des moyens de réaliser des économies et de définir des stratégies visant à améliorer la prestation de services.

Ces deux examens permettront de rédiger des propositions qui définiront l'avenir des services internes au gouvernement, en préconisant les services communs, une plus grande souplesse dans l'exécution des programmes en assurant une meilleure gestion des derniers publics et en améliorant les résultats pour les citoyens canadiens.

### **Soutenir les investissements consacrés aux services**

Dans le cadre d'un troisième examen horizontal, terminé en 2004, soit *l'Examen de l'infrastructure de prestation des services (EIPS)*, on a effectivement brossé un tableau de la prestation des services dans l'ensemble du pays pour appuyer la gestion et la viabilité continues de la prestation des services gouvernementaux externes. Dans cet examen, on a tenu compte des points de service, du volume des transactions de services, des employés affectés aux différents modes de prestation de services et de l'ensemble des investissements consacrés par le gouvernement aux services qu'il offre aux citoyens canadiens. Aujourd'hui, grâce à ce profil des services externes, le gouvernement du Canada peut commencer à remanier efficacement ces services pour soutenir ses investissements :

- en améliorant la disponibilité des services (par exemple, en s'assurant que les services en personne voulus soient offerts partout au Canada);

- ♦ en perfectionnant les services offerts (par exemple, en tirant parti de la capacité des services sur le Web pour appuyer les clients des autres modes de prestation de services);
- ♦ en gérant l'adhésion stratégique aux services en direct et au libre-service, par souci de commodité pour les clients et pour réaliser des économies;
- ♦ en maximisant l'infrastructure (c'est-à-dire en examinant des solutions économiques pour les services communs).

L'investissement consacré au GeD a permis d'établir une nouvelle voie de libre-service pour la prestation de services clés. Parce que le gouvernement entend vraiment gérer efficacement les programmes et les services dans l'ensemble des modes de prestation de services, il cherche à cerner de façon stratégique les services transactionnels dont le volume est élevé et qui permettraient de réaliser des économies en augmentant le traitement en direct des données et en encourageant les citoyens canadiens à faire appel à ces services en direct.

## Mesure intégrée du rendement

Le gouvernement améliore la prestation des services grâce à de nouvelles méthodes de gestion des relations avec les citoyens canadiens, les visiteurs étrangers et les entreprises. En 2003, le SCT a publié le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG); cette politique globale vise à renforcer tous les aspects de la gestion du secteur public. Le CRG fait appel à des indicateurs de rendement pour renforcer la responsabilisation dans les services axés sur les citoyens. En mesurant les progrès accomplis par le GeD dans le cadre du CRG (voir [http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/dwnld/maf-crg\\_f.pdf](http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/dwnld/maf-crg_f.pdf)), on évalue les ministères et les organismes pour savoir si leurs services en direct permettent effectivement d'atteindre les niveaux de progression des services prévus dans leurs rapports.

Dans le cadre d'une stratégie globale de service, le gouvernement du Canada met actuellement au point, pour l'ensemble des modes de prestation de services,

un ensemble d'indicateurs de rendement clés qui s'harmonisent directement avec le CRG. Ces indicateurs permettront de faire le point sur la prestation des services, d'une manière cohérente et intégrée, pour savoir s'ils répondent aux besoins des citoyens, des entreprises et des clients internationaux de façon efficace et économique. On s'inspirera des données réunies pour avoir une vue d'ensemble de la capacité de service du gouvernement, pour gérer les questions stratégiques et pour aider les fonctionnaires à adopter des méthodes plus systématiques pour améliorer la prestation des services.

## La gestion de l'information et la transformation des services

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) encadre actuellement plusieurs initiatives visant à aider les ministères et les organismes à établir des liens entre les pratiques efficaces de gestion de l'information et les objectifs du gouvernement du Canada pour l'amélioration des programmes et des services offerts aux citoyens canadiens.

Ces initiatives apporteront, aux spécialistes de la gestion de l'information, aux gestionnaires des programmes et aux employés, les ressources dont ils ont besoin pour gérer plus efficacement l'information. On encouragera les ministères et les organismes à réaliser les priorités gouvernementales relatives à l'amélioration des services, à la réduction des coûts et à la responsabilisation.

Le SCT trace actuellement la voie à suivre dans le cadre des initiatives essentielles suivantes :

- ♦ mise en œuvre de la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*;
- ♦ conception stratégique d'un programme de gestion de l'information pour le gouvernement du Canada;
- ♦ cadre pour la gestion de l'information;
- ♦ portail de la gestion de l'information;
- ♦ stratégie pour les métadonnées et la gestion du contenu.

---

## En coulisses

Le succès reconnu du GeD dépend de nombreux facteurs; les employés qui travaillent en coulisse sont les principaux artisans de cette réussite, et les programmes qui les appuient sont au nombre des facteurs les plus importants. Voici certains mécanismes qui ont été mis en place pour assurer le succès de la mise en œuvre du GeD.

### Normalisation des sites Internet (NSI)

Le SCT, aidé d'un groupe de travail interministériel, a élaboré une série de normes et de lignes directrices, regroupées sous le titre « Normalisation des sites Internet » (NSI), pour permettre d'identifier sans difficulté le gouvernement du Canada sur le Web. Grâce à ces normes et à ces lignes directrices, les institutions du gouvernement du Canada peuvent également s'assurer que l'information et les services offerts sur les sites Web de l'État sont évidents et facilement reconnaissables. La NSI permet aussi de s'assurer que les éléments de l'identité et le contenu sont offerts dans les deux langues officielles, qu'ils sont accessibles pour les personnes handicapées, qu'ils existent dans différentes technologies et qu'ils respectent la vie privée et les renseignements personnels des citoyens.

### Outil de mesures communes (OMC)

Il s'agit d'un outil de grande qualité, qui permet de mesurer la satisfaction des clients à l'endroit des services. Grâce à cet outil (<http://www.iccs-isac.org/fr/cmt-about.htm>), toutes les administrations peuvent adopter une méthode commune pour connaître les attentes des clients, évaluer leur degré de satisfaction et établir les priorités pour les améliorations à apporter. L'OMC a été développé par l'Institut des services axés sur les citoyens, organisme intergouvernemental mis sur pied par des fonctionnaires au Canada afin de promouvoir un haut degré de satisfaction à l'endroit des services du secteur public.

On a amélioré cet outil pour tenir compte de la prestation multimodale des services, en y ajoutant des questions qui tiennent compte des facteurs précis de satisfaction propres à chaque mode de prestation de services (à savoir, Internet, les bornes interactives, le téléphone, les visites en personne et la poste). On a élaboré et évalué bon nombre des services et des projets du GeD en s'inspirant des résultats des travaux de recherche effectués dans le cadre de l'OMC pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Douze des ministères et organismes qui ont participé à l'Initiative du GeD en 2004 ont fait appel à l'OMC au cours des deux dernières années pour sonder leurs clients en ce qui concerne les services du GeD.

### Passerelles et regroupements – Coordination de l'horizontalité et promotion du souci de la clientèle

La Direction des passerelles et des regroupements est une division de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada qui assure la liaison entre les ministères. Elle veille à ce qu'on ait toujours le souci de la clientèle dans le cadre du GeD et préconise la collaboration entre les ministères et les organismes. Elle facilite la collaboration interministérielle, ce qui permet au gouvernement du Canada d'offrir l'information et les services en fonction des besoins des clients, grâce à des passerelles et à des regroupements intuitifs, établis d'après les publics cibles et les sujets.

### Bureau de gestion du changement

En 2000, la Direction du dirigeant principal de l'information a restructuré le soutien qu'elle apporte à la collectivité de la gestion de l'information et des technologies de l'information pour créer une nouvelle unité opérationnelle stratégique dotée d'un mandat élargi qui consiste à soutenir, en plus de la collectivité des TI, les nouvelles collectivités de spécialistes de la gestion de l'information et de la prestation des services, qui visent à appuyer directement le GeD.

Le Bureau de gestion du changement (BGC), qui exerce ses activités dans une structure de régie de « champions », structure dirigée par les collectivités intéressées, a élaboré un nouvel ensemble intégré d'outils et de procédures éprouvés pour résoudre plus efficacement, dans la fonction publique, les problèmes de gestion des ressources humaines. Ce modèle se fonde sur les profils de compétences établis et sur l'engagement des collectivités visées et peut facilement s'adapter à l'évolution des besoins à l'égard des ressources humaines et au sein des organisations.

En collaboration avec les ministères, les organismes et les collectivités stratégiques de l'État, le BGC a façonné un modèle de gestion des ressources humaines qui fait appel au leadership à tous les échelons, en mettant l'accent sur les gestionnaires qui gèrent les processus d'exécution. Cette approche favorise l'adoption d'un point de vue horizontal pour l'ensemble du gouvernement dans le respect des responsabilités verticales des ministères et des organismes. Cette approche amène également les ministères à harmoniser les investissements qu'ils consacrent à leurs effectifs avec les grands objectifs du gouvernement du Canada.

Ces mesures innovantes ont un effet direct sur l'amélioration des services offerts aux citoyens canadiens, en améliorant la gestion et l'efficacité du système de prestation de services.

### Bureau de l'Initiative du GeD – Point de convergence

Le Bureau de l'Initiative du GeD réunit les données et surveille les progrès accomplis pour les 130 services gouvernementaux auxquels les citoyens font le plus souvent appel. Ce bureau consulte les intervenants, élabore des bases de données, appuie la collectivité interministérielle, effectue des analyses, établit des rapports et exploite le Bureau d'information du GeD pour les ministères et les organismes fédéraux.

Le Bureau exerce une surveillance et assure le dépannage de tous les projets financés dans le cadre du GeD. Il cerne les problèmes communs ou horizontaux et élabore des stratégies d'atténuation des risques, en plus de fournir régulièrement des rapports d'étape sur l'Initiative du GeD.

Il coordonne l'élaboration du *Rapport et du cadre d'évaluation du GeD* et apporte son concours à l'établissement du rapport « *Mesure du rendement du Secrétariat du Conseil du Trésor* » ([http://www.cio-dpi.gc.ca/si-as/performance/performance03\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/si-as/performance/performance03_f.asp)). Il procède à l'analyse approfondie nécessaire pour rédiger et produire le rapport sur le GeD déposé chaque année au Parlement.

Le Bureau produit la publication *Le GeD en bref* et exerce différentes activités de communication et de rayonnement.

Le Bureau devrait produire le rapport final de l'Initiative du GeD à la fin de l'exercice financier 2005-2006.



---

## Que nous réserve l'avenir?

L'objectif à long terme du gouvernement consiste à transformer l'ensemble des services offerts. Cet objectif oblige à apporter des améliorations considérables à la qualité et à la prestation des services gouvernementaux offerts aux citoyens canadiens, aux entreprises et aux clients internationaux et à réinventer les rouages internes du gouvernement pour réaliser des économies et accroître la transparence. En 2004, l'Initiative du GeD a contribué largement à faire progresser ce dossier en élaborant trois nouvelles visions des services pour chacun des trois principaux groupes de clients dans le cadre de la transformation des services que planifie le gouvernement du Canada. Chacun de ces publics cibles est servi par l'une des trois passerelles du Site du Canada (Canadiens [Canadiens et résidents], Non-Canadiens [International] et Entreprises canadiennes).

L'Initiative du GeD s'est révélée un catalyseur dans la formulation des visions proposées, en collaboration avec le SCT et les principaux ministères.

Le gouvernement du Canada poursuit sur sa lancée pour concrétiser une série de principes relatifs à la transformation de ses services (à savoir, l'augmentation de la satisfaction des clients, des responsabilités clairement définies, la transparence, la saine gestion des deniers publics, etc.). L'Initiative du GeD a joué jusqu'à maintenant un rôle prépondérant pour placer cette transformation à l'avant-plan selon le point de vue opérationnel, et le SCT a largement contribué à définir les outils nécessaires pour réaliser la transformation selon le point de vue des politiques. Le gouvernement du Canada vise à tirer parti des compétences acquises dans le cadre de l'Initiative du GeD pour assurer le succès de la transition vers la transformation des services.

## Dans la foulée du GeD : les pierres d'assise de la voie à suivre

L'Initiative du GeD doit prendre fin au terme de l'exercice financier 2005-2006. Les investissements qui ont été consacrés à cette initiative jusqu'à maintenant ont permis d'accroître la disponibilité des 130 services gouvernementaux les plus souvent utilisés, ce qui est pratique pour les clients et ce qui permet d'améliorer la fonctionnalité globale des services. L'Initiative du GeD permet aussi aux ministères et aux organismes de repenser le principe même de la prestation des services, en insistant sur la nécessité d'intégrer et de rationaliser les services offerts à l'heure actuelle pour créer des partenariats avec les intervenants dans le secteur public comme dans le secteur privé. L'accélération des services, la réduction de la complexité et/ou du nombre des démarches relatives aux programmes et les économies réalisées sur les coûts pour les clients comme pour le gouvernement sont au nombre des avantages évoqués dans les rapports portant sur un certain nombre de services du GeD. Dans le cadre de l'évolution de son programme de transformation des services, le gouvernement entend faire fructifier au maximum ces avantages pour les clients et les contribuables, en veillant à ce que le GeD constitue, pour les citoyens canadiens, un mode de prestation de services de prédilection solide et sécuritaire.

## Vision des services pour les Canadiens

Les Canadiens – à titre de clients, de citoyens et de contribuables – bénéficieront des services publics les mieux gérés grâce à un gouvernement qui :

- prévoit les besoins, les attentes, les préférences et les priorités de ses clients et qui réagit en conséquence;
- amorce un dialogue multidimensionnel, apprend constamment des citoyens et met à leur disposition les connaissances dont ils ont besoin pour participer pleinement à la société;
- s'assure que les services et les programmes sont rationalisés, simples, efficaces et intégrés, qu'ils demeurent ciblés et pertinents et qu'ils sont harmonisés entre les divers ordres de gouvernement.

## Vision des services pour les entreprises

Les services aux entreprises contribuent à la productivité, à la compétitivité et au rendement des entreprises et du gouvernement :

- en aidant les entreprises à réussir dans un contexte de mondialisation de l'économie;
- en éliminant les obstacles à l'innovation et à la productivité;
- en réduisant la complexité et les coûts liés aux rapports avec le gouvernement et à la conformité aux exigences prescrites;
- en créant des possibilités de partenariats et de réseautage fructueux;
- en favorisant un marché juste et équitable;
- en rendant le gouvernement plus efficient dans la prestation des services aux entreprises.

## Vision des services pour les clients internationaux

Le Canada sera un chef de file mondial dans la prestation de services s'adressant aux clients internationaux. Nous défendrons les intérêts stratégiques du Canada et nous protégerons la santé, la sécurité et la prospérité des Canadiens en mettant en œuvre avec le plus d'efficacité et d'efficience possible, à titre de gouvernement unique, un ensemble intégré de programmes et de services multimodaux pour nos clients internationaux. Les résultats se mesureront à l'avantage réel que le Canada en retirera et ils seront obtenus grâce à un gouvernement qui :

- établit des points de service intégrés et unifiés à l'échelle du gouvernement pour les services par téléphone, sur Internet et en personne, de manière à produire une efficience, une accessibilité, une souplesse et des normes d'excellence de calibre mondial;
- s'assure que les services et les programmes sont rationalisés, accessibles, intégrés, ciblés, pertinents et décloisonnés à l'échelle des administrations;
- se présente uniformément aux publics internationaux ciblés.



## ANNEXE A

# Financement central de l'Initiative du Gouvernement en direct\*

Affectation des fonds centraux par composante (en date du 31 janvier 2005)

En milliers de dollars

Composante	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Infrastructure commune protégée	32,490	110,733	115,731	136,900	79,410	0	475,264
Passerelles et portails	5,341	23,945	16,400	17,745	16,400	15,455	95,286
Prestation de services en direct	8,672	89,216	48,235	58,026	35,991	21,747	261,887
Politiques et normes	5,063	500	13,000	13,000	11,500	4,500	47,563
Total	51,566	224,394	193,366	225,671	143,301	41,702	880,000

Affectation des fonds centraux par ministère, organisme et composante (en date du 31 janvier 2005)

En milliers de dollars

Ministère	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
<b>Affaires étrangères Canada</b>	0	0	0	0	3,853	245	4,098
Passerelles et portails	0	0	0	0	1,520	0	1,520
Prestation de services en direct	0	0	0	0	2,333	245	2,578
<b>Affaires étrangères et commerce international Canada</b>	431	5,535	3,270	4,153	5,528	1,917	20,834
Passerelles et portails	402	2,932	2,370	1,929	0	0	7,633
Prestation de services en direct	29	2,603	900	2,224	5,528	1,917	13,201
<b>Affaires indiennes et du Nord</b>	0	3,300	2,263	1,973	450	0	7,986
Passerelles et portails	0	0	300	348	450	0	1,098
Prestation de services en direct	0	3,300	1,763	1,500	0	0	6,563
Analyse de rentabilité			200	125	0	0	325
<b>Agence canadienne d'inspection des aliments</b>	0	0	0	0	56	20	76
Prestation de services en direct	0	0	0	0	56	20	76
<b>Agence des douanes et du revenu du Canada</b>	3,345	15,330	15,029	14,803	0	0	48,507
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Prestation de services en direct	3,345	15,330	14,829	14,803	0	0	48,307
Analyse de rentabilité	0	0	200	0	0	0	200

\* Toute divergence entre les données publiées dans le présent rapport et celles publiées dans les versions antérieures est attribuable aux ajustements administratifs qui ont été apportés comme suite au transfert de la responsabilité pour l'Initiative du Gouvernement en direct du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada en décembre 2003.

Ministère	2000–2001	2001–2002	2002–2003	2003–2004	2004–2005	2005–2006	TOTAL
<b>Agence du revenu du Canada</b>					6,153	407	6,560
Prestation de services en direct					6,153	407	6,560
<b>Agriculture et Agroalimentaire Canada</b>	0	4,939	400	0	75	0	5,414
Passerelles et portails	0	612	400	0	0	0	1,012
Prestation de services en direct	0	4,327	0	0	75	0	4,402
<b>Anciens Combattants Canada</b>	152	3,818	2,950	2,483	3,317	1,750	14,470
Passerelles et portails	152	1,818	800	583	837	0	4,190
Prestation de services en direct	0	2,000	1,750	1,900	2,480	1,750	9,880
Analyse de rentabilité	0	0	400	0	0	0	400
<b>Bibliothèque et Archives Canada</b>	0	0	0	0	250	125	375
Prestation de services en direct	0	0	0	0	250	125	375
<b>Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports</b>	0	0	0	0	140	0	140
Prestation de services en direct	0	0	0	0	140	0	140
<b>Bureau du commissaire à la magistrature fédérale</b>	0	0	0	0	50	0	50
Prestation de services en direct	0	0	0	0	50	0	50
<b>Bureau du commissaire aux langues officielles</b>	0	0	0	0	50	0	50
Prestation de services en direct	0	0	0	0	50	0	50
<b>Citoyenneté et Immigration Canada</b>	161	1,433	1,730	800	382	0	4,506
Passerelles et portails	0	1,155	400	300	382	0	2,237
Prestation de services en direct	161	278	1,100	500	0	0	2,039
Analyse de rentabilité	0	0	230	0	0	0	230
<b>Commerce International Canada</b>	0	0	0	0	565	0	565
Passerelles et portails	0	0	0	0	565	0	565
<b>Communication Canada</b>	0	0	3,970	2,915	100	0	6,985
Passerelles et portails	0	0	2,970	1,615	0	0	4,585
Prestation de services en direct	0	0	1,000	1,300	100	0	2,400
Analyse de rentabilité	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cour fédérale du Canada</b>	50	150	0	0	0	0	200
Prestation de services en direct	50	150	0	0	0	0	200
<b>Cour suprême du Canada</b>	0	375	0	0	0	0	375
Prestation de services en direct	0	375	0	0	0	0	375
<b>Défense nationale/Centre de la sécurité des télécommunications</b>	5,565	10,335	10,050	6,350	0	0	32,300
Infrastructure commune protégée	5,565	10,335	10,050	6,350	0	0	32,300

# Gouvernement en direct 2005

Ministère	2000–2001	2001–2002	2002–2003	2003–2004	2004–2005	2005–2006	TOTAL
<b>Développement des ressources humaines Canada</b>	1,879	32,194	18,650	20,581	0	0	73,304
Passerelles et portails	328	7,203	3,650	5,081	0	0	16,262
Prestation de services en direct	1,551	24,991	15,000	15,500	0	0	57,042
<b>Développement économique Canada pour les régions du Québec</b>	0	25	0	0	0	0	25
Prestation de services en direct	0	25	0	0	0	0	25
<b>Développement social Canada</b>	0	0	0	0	3,808	0	3,808
Passerelles et portails	0	0	0	0	3,058	0	3,058
Prestation de services en direct	0	0	0	0	750	0	750
<b>Environnement Canada</b>	0	1,000	20	0	878	1,442	3,340
Passerelles et portails	0	1,000	20	0	0	0	1,020
Prestation de services en direct	0	0	0	0	878	1,442	2,320
<b>Industrie Canada</b>	1,407	7,886	3,000	6,010	5,962	1,448	25,713
Passerelles et portails	782	2,007	2,800	2,854	3,359	0	11,802
Prestation de services en direct	625	5,879	0	3,156	2,603	1,448	13,711
Analyse de rentabilité			200	0	0	0	200
<b>Instituts de recherche en santé du Canada</b>	0	352	0	0	0	0	352
Passerelles et portails	0	132	0	0	0	0	132
Prestation de services en direct	0	220	0	0	0	0	220
<b>Justice Canada</b>	0	1,360	2,636	2,997	129	0	7,122
Passerelles et portails	0	660	65	0	0	0	725
Prestation de services en direct	0	700	2,571	2,997	129	0	6,397
<b>Parcs Canada</b>	0	850	0	0	0	0	850
Prestation de services en direct	0	850	0	0	0	0	850
<b>Patrimoine canadien</b>	90	2,481	240	683	416	0	3,910
Passerelles et portails	0	400	40	283	416	0	1,139
Prestation de services en direct	90	2,081	200	400	0	0	2,771
<b>Pêches et Océans Canada</b>	0	0	0	0	84	30	114
Prestation de services en direct	0	0	0	0	84	30	114
<b>Ressources humaines et Développement des compétences Canada</b>	0	0	0	0	2,350	0	2,350
Passerelles et portails	0	0	0	0	1,900	0	1,900
Prestation de services en direct	0	0	0	0	450	0	450
<b>Ressources Naturelles Canada</b>	0	300	200	555	856	75	1,986
Passerelles et portails	0	0	0	555	525	0	1,080
Prestation de services en direct	0	300	0	0	331	75	706
Analyse de rentabilité			200	0	0	0	200

Ministère	2000–2001	2001–2002	2002–2003	2003–2004	2004–2005	2005–2006	TOTAL
<b>Santé Canada</b>	790	7,501	3,615	3,970	5,590	75	21,541
Passerelles et portails	0	1,672	500	0	0	0	2,172
Prestation de services en direct	790	5,829	3,115	3,970	5,590	75	19,369
<b>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada</b>	16,347	31,604	25,721	30,253	11,395	1,705	117,025
Infrastructure commune protégée	11,284	31,104	11,851	13,500	5,612	0	73,351
Passerelles et portails	0	0	870	800	0	0	1,670
Prestation de services en direct	0	0	0	2,953	1,985	0	4,938
Analyse de rentabilité	0	0	0	0	0	0	0
Politiques et normes	5,063	500	13,000	13,000	3,978	1,705	37,066
<b>Sécurité publique et de la Protection civile Canada</b>	0	0	0	0	300	0	300
Passerelles et portails	0	0	0	0	300	0	300
<b>Service correctionnel du Canada</b>	0	0	0	0	94	50	144
Prestation de services en direct	0	0	0	0	94	50	144
<b>Solliciteur général</b>	0	501	15	535	0	0	1,051
Passerelles et portails	0	200	15	535	0	0	750
Prestation de services en direct	0	301	0	0	0	0	301
<b>Statistique Canada</b>	55	3,157	1,600	1,800	3,056	1,104	10,772
Passerelles et portails	55	554	0	0	205	0	814
Prestation de services en direct	0	2,603	1,600	1,800	2,851	1,104	9,958
<b>Transports Canada</b>	0	300	0	0	0	0	300
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Prestation de services en direct	0	300	0	0	0	0	300
<b>Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</b>	21,069	89,330	98,007	124,810	87,346	4,935	425,497
Infrastructure commune protégée	15,641	69,294	93,830	117,050	73,798	0	363,225
Passerelles et portails	3,622	3,600	1,200	2,862	2,883	0	14,166
Prestation de services en direct	1,806	16,436	2,977	4,898	2,963	2,140	31,220
Politiques et normes					7,702	2,795	10,497
<b>Tribunal canadien du commerce extérieur</b>	0	0	0	0	68	68	136
Prestation de services en direct	0	0	0	0	68	68	136
<b>FONDS À TRANSFÉRER AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES</b>	0	0	0	0	0	26,306	26,306
Infrastructure commune protégée					0	0	0
Passerelles et portails					0	15,455	15,455
Prestation de services en direct					0	10,851	10,851
<b>TOTAL</b>	<b>51,566</b>	<b>224,394</b>	<b>193,366</b>	<b>225,671</b>	<b>143,301</b>	<b>41,702</b>	<b>880,000</b>



## ANNEXE B

# Lauréats de GTEC

GTEC est une conférence annuelle d'une semaine qui réunit des gestionnaires de programmes et des développeurs de technologies de l'information de tous les ordres de gouvernement et du secteur privé du Canada. On y décerne une série de prix de distinction pour souligner l'excellence et l'innovation dans la facilitation et la gestion du cybergouvernement au sein du secteur public. Voici une liste des services fédéraux qui ont été médaillés en 2004 :

### **Amélioration des services à la population et aux entreprises**

---

#### **Médaille d'or**

Relevé d'emploi sur le web (RE Web), Développement social Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

#### **Médaille d'argent**

Équipe de la déclaration électronique du prestataire par Internet (InterDec) de l'assurance-emploi, Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada

#### **Médaille d'argent**

Prestations du Canada, Développement social Canada

#### **Médaille de bronze**

CANPASS Air, Agence des services frontaliers du Canada

### **Amélioration du fonctionnement du gouvernement**

---

#### **Médaille d'or**

Système de Télécommunication du Haut Arctique II, Ministère de la défense nationale

#### **Médaille d'argent**

Système d'information – Sécurité et police militaire, Ministère de la défense nationale

#### **Médaille de bronze**

WBRO (Outil d'approvisionnement électronique), Agence du revenu du Canada

---

## **Sécurité et gestion des biens d'information**

### **Médaille d'or**

Centre d'information de la Défense nationale sur les mines, Ministère de la défense nationale

### **Médaille d'or**

Système informatisé de dactyloscopie de Transports Canada (SIDTC), Transports Canada

## **Gestion de l'information stratégique**

### **Médaille d'or**

Système de gestion de la correspondance des cadres (SGCC), Agriculture et Agroalimentaire Canada

## **Réaliser le cyber-gouvernement au Canada**

### **Médaille d'or**

Poste d'accès de services aux citoyens (PASC), Développement social Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada

### **Médaille d'argent**

Intégrité des Numéros d'assurance sociale (NAS) et Services d'authentification - Service de confirmation d'identité, Développement social Canada

## **Projets innovateurs pangouvernementaux du cyber-gouvernement**

### **Médaille d'or**

Partenariat canadien sur les services aux aînés (Phase 1 – Projet pilote), Anciens Combattants Canada

### **Médaille de bronze**

Vérification du Revenu (VR), Agence du revenu du Canada

## **Mise en œuvre de projets de la TI de moyenne et grande taille**

### **Médaille d'or**

La Voie de communication protégée (VCP), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada en collaboration avec le Centre de la sécurité des télécommunications, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Agence du revenu du Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Développement social Canada

## **Projets pilotes innovateurs sur le cyber-gouvernement**

### **Médaille d'or**

L'Observatoire culturel canadien, Patrimoine canadien



## ANNEXE C

# Passerelles et portails

Le Site du Canada comprend le portail suivant :

- † Au sujet du Canada

La passerelle des Canadiens comprend les portails suivants :

- † Cartes d'identité
- † Culture, patrimoine et loisirs
- † Économie
- † Emplois, travailleurs, formation et carrières
- † Environnement, ressources naturelles, pêches et agriculture
- † Impôts et taxes
- † Information pour les consommateurs
- † Les aînés
- † Les Autochtones
- † Les Canadiens vivant à l'étranger
- † Les enfants
- † Les jeunes
- † Les nouveaux arrivants au Canada
- † Les personnes handicapées
- † Prestations financières
- † Santé
- † Sciences et technologie
- † Sécurité publique
- † Services aux régions rurales et éloignées
- † Voyages au Canada et à l'étranger

La passerelle des entreprises comprend les portails suivants :

- † Affaires électroniques
- † Démarrage d'entreprise
- † Exportation
- † Importation
- † Financement
- † Gestion des ressources humaines
- † Impôts et taxes
- † Innovation/recherche et développement/technologie
- † Règlements
- † Statistiques et analyses des entreprises
- † Vendre au gouvernement/Appels d'offres

La passerelle des non-Canadiens comprend les portails suivants :

- † Faire des affaires avec le Canada
- † Le Canada et le monde
- † Se rendre au Canada





## ANNEXE D

La présente annexe renferme une série de renseignements sur les services que les ministères et les organismes sont en train d'élaborer dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED) – ceux qui ont atteints le niveau de maturité prévu pour 2005, le niveau de fonctionnalité actuellement offert aux clients et les objectifs établis pour 2005, le taux d'adhésion aux services et si ces derniers ont ou non récemment fait l'objet d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle. Les niveaux de maturité prévus pour 2005 seront une mesure importante pour l'évaluation de l'Initiative GED et l'évaluation du rendement du Gouvernement du Canada pour la prestation en direct des 130 services fédéraux les plus utilisés.

On se sert de l'outil d'autoévaluation suivant pour établir les niveaux de fonctionnalité actuels et prévus et pour en faire rapport :

### **Outil d'autoévaluation – Services d'information Publication d'information élémentaire (transmission)**

1. **Présence sur le Web** : Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'adresse des bureaux et les heures d'ouverture, une description générale du service, etc.

2. **Référence de base** : Certains documents de base sont offerts en direct. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours accéder à ces documents par des méthodes traditionnelles.

3. **Référence raisonnablement complète** : Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en direct. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information en direct est correctement gérée, exacte et à jour (par le recours à des systèmes de gestion du contenu par exemple).

### **Personnalisation des fonds de renseignements (transmission/extraction)**

4. **Enrichissement des fonds** : L'information est de plus en plus offerte en direct, en réponse aux besoins et aux demandes des clients. On s'efforce de mettre à la disposition des clients des renseignements qu'ils auraient autrement de la difficulté à obtenir, qui sont dissimulés ou qui ne sont pas offerts par les méthodes traditionnelles. De plus, on met en place des processus de sorte que l'information proposée en direct soit exacte et à jour.

5. **Fragmentation** : Les clients sont de plus en plus répartis en sous-groupes et l'information est de plus en plus adaptée à ceux-ci, en fonction d'un large éventail de caractéristiques d'utilisateur. Le texte est rédigé dans un langage simple pouvant être

aisément compris du groupe de clients auquel il s'adresse. De plus, on se sert de différents supports pour communiquer l'information et on réalise des portails spécialisés au besoin. En outre, une certaine interaction en direct entre les clients et les prestataires de services est possible. Par exemple, les clients peuvent transmettre des demandes portant sur des rapports, des enquêtes, etc., et recevoir automatiquement un avis de confirmation de réception. D'autres outils interactifs sont proposés en direct, mais on répond à la plupart des questions posées par des méthodes traditionnelles.

**6. Outils interactifs :** Les clients peuvent se servir d'un éventail complet d'outils interactifs pour la réception d'une information sur mesure en direct. Il peut notamment s'agir de fonctions d'interrogation de base de données (par exemple pour les demandes comportant un croisement de données), de calculatrices, d'outils de correspondance, de systèmes de réponse intelligents, de fonctions de discussion en temps réel, etc. Des outils de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct le cas échéant. On a prévu des systèmes de gestion du courriel qui prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance, y compris le nombre de plus en plus élevé de questions précises découlant de l'offre de renseignements plus variés.

#### Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction)

**7. Profils personnalisés :** Les clients peuvent établir plusieurs profils en direct et recevoir de l'information en fonction de ces profils. Sous réserve des directives en matière de protection de la vie privée, ils peuvent également recevoir des suggestions automatiques, des mises à jour et d'autres renseignements en fonction de leurs antécédents d'utilisateur, des tendances d'utilisation, etc.

**8. Synthèse partielle :** Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions partielles d'extraction de l'information de diverses sources en direct, et ils disposent de certains outils permettant de combiner les renseignements ou de faire une synthèse dans le but de créer de nouveaux produits d'information.

**9. Synthèse raisonnablement complète :** Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions d'extraction raisonnablement complètes pour extraire l'information de diverses sources et en faire une synthèse, ce qui leur permet de réaliser une recherche détaillée en direct. Ils ont accès à des renseignements plus complets et plus fiables sur des objectifs de politique généraux ou sur des aspects sociaux, par exemple des collectivités plus sûres, un environnement plus sain, etc. Cette information ne comprend pas seulement les tendances de haut niveau et d'autres données sommaires, mais également les rapports qui sont à la source de ces sommaires, des données brutes et d'autres renseignements sur les programmes particuliers qui, croit-on, contribuent à l'atteinte de ces objectifs. Non seulement on dispose de plusieurs niveaux d'information, mais les clients sont également en mesure de choisir le niveau qui leur convient, ce qui favorise une plus grande transparence, une responsabilité accrue et un engagement rehaussé.

#### Outil d'autoévaluation – Services transactionnels Publication (passif/passif)

**1. Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'emplacement des bureaux et les heures de service, une description générale du service, etc.

**2. Référence de base :** Certains documents de base se rapportant au service sont offerts en direct, par exemple sur les politiques, les règlements, les lois, les formulaires les plus couramment utilisés, etc.

Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours avoir recours aux méthodes traditionnelles pour accéder à ces documents.

### 3. **Référence raisonnablement complète :**

Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en ligne. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information proposée en direct est correctement gérée

### Interaction (actif/passif)

4. **Communication partielle :** Certains clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. Par exemple, ils peuvent transmettre des formulaires ou des documents de base. Il n'y a toutefois aucune confirmation à cet égard et les clients reçoivent les détails de toute question en suspens par les méthodes traditionnelles.

5. **Communication complète :** Tous les clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. De plus, certains outils interactifs offerts en direct permettent de répondre aux demandes de renseignements, mais les méthodes traditionnelles constituent toujours une source importante d'information et d'orientation.

6. **Interaction raisonnablement complète :** Tous les clients peuvent transmettre un éventail complet de renseignements se rapportant à leur transaction et recevoir des réponses personnelles en fonction des données transmises, s'il y a lieu. Un ensemble raisonnablement complet d'outils interactifs en place permet de répondre en direct aux demandes de renseignements. Des fonctions de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct, le cas échéant. Des systèmes de gestion du courriel en place prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance.

### Transaction (actif/actif)

7. **Réalisation partielle :** Les clients peuvent effectuer une transaction en direct; une obligation entre alors en vigueur entre eux et le prestataire du service. Cette transaction est partielle (par exemple, les clients peuvent remplir une demande en direct mais doivent avoir recours aux méthodes traditionnelles pour produire les documents à l'appui ou pour traiter la demande) ou encore elle n'est pas offerte à tous (par exemple, la transaction en est au stade des essais pilotes ou elle est mise en place graduellement).

8. **Réalisation complète :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en direct une transaction comportant une obligation. Cependant, la confirmation de la transaction n'a lieu que plus tard et peut se faire par des méthodes traditionnelles.

9. **Réalisation complète en temps réel :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en temps réel une transaction comportant une obligation depuis le site Web du prestataire du service. La confirmation de la transaction est instantanée et elle est transmise en direct ou par courriel.

# Services d'information

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et composantes des services	Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004?			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage propre à la prestation en direct?	Autres mesures du niveau de satisfaction
				Internet	Téléphone - agent	En personne			
<b>Affaires indiennes et du Nord Canada</b>									
Non	Gestion de protection de l'environnement du Nord	4	5	28,500	1,000	200	300	Non	Non
Non	Accès en direct à l'information ministérielle	6	7	500,000	25,000	300	500	Non	Oui
<b>Agence canadienne de développement international</b>									
Non	Elaboration des politiques et consultation							Non	Oui
	• Consultations électroniques								
	• Réseaux du savoir								
Non	Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web	7	7						
		8	8						
		6	6					Non	
<b>Agence de promotion économique du Canada atlantique</b>									
Non	Partage et échange d'information	7	8	350,000	68,000	23,000	14,000	Oui	Oui
<b>Agriculture et Agroalimentaire Canada</b>									
Non	Commerce agroalimentaire	7	8	1,745,746			2,500	Non	Oui
	• Pomme Canada- promotion à l'étranger et produits cultivés au Canada								
	• Bulletin d'information par télécopieur								
	• Préparation permettant aux exportateurs de participer à certains marchés d'exportation								
	• Fruits de mer : promotion de la disponibilité et des attributs canadiens auprès des acheteurs de fruits de mer à l'étranger								
	• Formation et orientation des exportateurs								
Oui	Gestion des risques d'entreprise	4	4	2,946,941			175,000	Non	Oui
Oui	Salubrité et qualité des aliments	3	3	2,946,941				Non	Oui
Oui	Renseignements sur les terres et les eaux du Canada	3	3	10,382				Non	Oui
Non	Recherche et développement scientifiques	6	7					Non	Oui
<b>Anciens Combattants Canada</b>									
Non	Le Canada se souvient	4	4	820,000			2,145,000	1,600	Non
	• Mobilisation des collectivités								
	• Monuments commémoratifs nationaux et internationaux								
	• Information publique et recherche								
<b>Bureau du Conseil privé</b>									
Oui	Correspondance du Premier ministre	5	5					Non	Non
Oui	Site Web du Bureau du Conseil privé	5	5					Non	Non
<b>Citoyenneté et Immigration Canada</b>									
Oui	Gestion de l'accès au Canada	4	4					Non	
<b>Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat</b>									
Non	Information sur la gestion du gouvernement fédéral			113,811,781	11,400			7,945	Non
	• Budget des dépenses en direct	5	6						
	• Nouveau site Web du SCT	6	7						

# Services d'information

Niveau de maturité 2005 atteint?1	Services et composantes des services	Niveau de maturité 2004		Niveau de maturité visé pour 2005		Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004?				Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage propre à la prestation en direct?	Autres mesures du niveau de satisfaction
		2004	2005	Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Poste/fax				
Non	<b>Défense nationale</b> Communications • Histoire et patrimoine militaires	6	6	4,320,000	10,000	550,000	8,000	40,700		Oui		
Oui	Gestion des situations d'urgence	5	5							Non		Non
Oui	Sécurité de la technologie de l'information	5	5							Non		Non
Non	<b>Développement économique Canada pour les régions du Québec</b> Services d'information • DEC en direct • Site Internet	4	5	447,245		245,985	37,270	14,908		Oui		
Oui	<b>Diversification de l'économie de l'Ouest Canada</b> Service d'échange d'information • Centre électronique d'excellence en recherche • Outils électroniques • Centre de médias • Autres renseignements sur les sites Web de DEO et des partenaires	5	6	2,762,376		72,922	119,530	786		Oui		
Oui	<b>École de la fonction publique du Canada</b> Campusdirect	7	7	15,000		9,000				Oui		
Non	<b>Environnement Canada</b> Information sur la qualité de l'air et les polluants • Inventaire national des rejets de polluants (INRP) • Surveillance nationale de la pollution atmosphérique	6	6	22,417		414				Non		Oui
Non	Eau Conditions météorologiques • Site Web pour les médias • Avertissements météo en temps réel	5	6	850,000		500	100	2,000		Non		Oui
Oui	<b>Finances Canada</b> Renseignements sur le budget Renseignements sur les consultations Information sur la politique fiscale Autres mises à jour d'information Information sur les politiques tarifaires Information sur la politique fiscale	7	7	150,030,000		30,000,000	1,000	13,000		Non		Oui
Oui	<b>Gendarmerie royale du Canada</b> Services de police communautaires, contractuels et autochtones Services nationaux de police • Apprentissage électronique - Collège canadien de police Gestion des ressources et de l'information	5	5							Oui		Non
Oui		4	4							Non		Non





# Services d'information

Niveau de maturité 2005 atteint?!	Services et composantes des services	Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004?			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage propre à la prestation en direct?	Autres mesures du niveau de satisfaction
				Téléphone - agent	Téléphone - RVI	En personne			
Non	Accès à l'information et aux services de RNCan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Librairies électroniques</li> <li>• Projet de revitalisation d'Internet</li> <li>• Permis, certification, subventions et contributions</li> <li>• Moteur de recherche de RNCan</li> </ul>	6	6				Oui		
Oui	Applications géographiques: cartes, images par satellite, levés de plans, etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atlas</li> <li>• GéoConnexions</li> </ul>	9	9	4,500,000			Oui		
Non	Produits du savoir de RNCan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement climatique</li> <li>• Sécurité et protection</li> </ul>	4	5				Oui		
Non	Données scientifiques et techniques et publications <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement durable (gestion et protection de nos ressources naturelles)</li> <li>• Collecte de données scientifiques et de ressources documentaires</li> <li>• Publication de rapports, de cartes géographiques, d'études, de documents, etc.</li> </ul>	5	6				Non		
<b>Santé Canada</b>									
Non	Santé des Premières nations et des Inuits <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins primaires aux Premières nations et aux Inuits - Dossier de santé électronique</li> <li>• Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits</li> </ul>	7	7	1,369,514	24,900	522,900	74,700	498,000	Non
Non	Information sur la santé et gestion du savoir <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portail de Santé Canada</li> <li>• Portail ResearchNetca des IRSC</li> <li>• Santé Canada - Prestation de services de santé en direct</li> </ul>	4	6	12,974,907	3,600	40,000	500	60,000	Non
Oui	Promotion de la santé <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseau canadien de la santé</li> </ul>	5	5						Oui
Non	Protection de la santé <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseau mondial d'intelligence santé publique</li> <li>• Système de contrôle des permis d'importation des agents anthropopathogènes</li> <li>• Système national de surveillance du diabète</li> <li>• Réseau de surveillance médicale au Canada</li> <li>• Système en direct de déclaration des cosmétiques</li> <li>• Système électronique de réglementation de l'ARLA</li> <li>• Sécurité des milieux</li> <li>• Rationalisation de la prestation des services à l'aide de la collaboration électronique</li> </ul>	6	7						Oui
<b>Sécurité publique et Protection civile Canada</b>									
Oui	Protection des infrastructures essentielles	5	6	675,000					Oui

# Services d'information

Niveau de maturité 2005 atteint?¹	Services et composantes des services		Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2002²			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage propre à la prestation en direct?	Autres mesures du niveau de satisfaction
	Téléphone - RVI	Téléphone - agent			En personne	Poste/fax				
Oui	<b>Statistique Canada</b>		9	9				Oui		
Oui	Communication et diffusion		5	5				Non		
Oui	Relations avec les intervenants									
Non	<b>Transports Canada</b>		6	7				Oui	Oui	
	Sensibilisation aux transports									
	• Accès au site Web Voyage		39,623							
	• Services maritimes en direct		40,000				80			
Non	<b>Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</b>		7	7				Non		Non
	Publications en direct du gouvernement du Canada				2,404,000	29,000				
	• Librairie électronique									
Non	Services d'information et des communications		6	6	5,313,000	113,000	28,000	Non		Non
	• Portail de consultations									
	• Extranet de Conseils et Vérification Canada									
	• e-Contact									
	• Colline du parlement : Un trésor à découvrir									
	• Gestion du contenu Web pour les passerelles et les regroupements									

¹ On considère qu'un service est achevé si le niveau de progression cible pour 2005 a été atteint et que les résultats attendus correspondants ont été mis en place.

Nota : Le modèle du niveau de progression de service a d'abord été mis en place en 2002. Bien que certains services à cette date affichaient peut-être déjà une présence en ligne, on a demandé aux ministères et organismes de mettre à jour leurs plans pour l'ensemble des services en 2003. Il se peut que les services qui portent la mention « achevé » continuent de progresser au-delà de 2005.

² Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. Certains autres ont ajouté certaines fonctions. Ces deux facteurs influent sur le nombre correspondant d'interactions sur Internet en 2003.

# Services transactionnels

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de client en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services <sup>3</sup>			En personne	Poste/fax	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Autres mesures de niveau de satisfaction	Sondage récent sur la prestation en direct
		2004	2005		Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent					
<b>Affaires étrangères Canada</b>												
Non	Services des passeports	6	6	2,500,000			83	17	Non	Non	Non	
<b>Affaires indiennes et du Nord Canada</b>												
Non	Programme d'emploi des Autochtones	7	9	10,000	50		10	10	30	Non	Oui	Non
Oui	Gestion et protection de l'environnement	6	6	160	70		15	15	Oui			Non
	• Sites contaminés											
	• Evaluation environnementale											
	• Initiative de développement de la capacité de gestion environnementale											
	• Réservoirs de combustible											
	• Sites d'enfouissement des déchets											
Non	Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits	6	6	2,000	5		15	20	Non	Oui	Non	
Non	Inscription des Indiens/Certificat du statut d'Indien	7	8	145,000	80		15	5	Oui		Non	
Oui	Gestion des terres	8	8	3,000	90		5	5	Non	Non	Non	
Non	Gestion des ressources naturelles du Nord	5	6	7,000	65		5	5	Non	Non	Non	
Oui	Sciences et technologie dans le Nord canadien et liaison circumpolaire	5	7	1,000	80			20	Oui		Non	
<b>Agence canadienne de développement international</b>												
Non	Mise en œuvre des programmes									Non	Oui	Non
	• Espace de travail coopératif	7	8									
	• Attribution des marchés	4	4									
	• Facture électronique	4	4									
	• Paiement électronique	7	7									
	• Présentation électronique de propositions	7	8									
<b>Agence de promotion économique du Canada atlantique</b>												
Non	Fonds de subventions et de contributions	8	8	22,000	70		5	10	15	Oui		Non
<b>Agence des services frontaliers du Canada</b>												
Non	Douanes	8	8									Non
	• Douanes pour les entreprises											
	• Douanes pour les voyageurs et les passagers											
<b>Agence du revenu du Canada</b>												
Non	Impôt des entreprises	7	8									Oui
	• Inscription des entreprises			417,000	44			20	27			
	• Impôt des sociétés			1,510,607	2				98			
	• Paiements d'impôt des entreprises				6				42			
	• Taxes d'accise et prélèvements spéciaux			8,450					100			
	• TPS/TVH			2,250,000	3		8	4	85			
	• Déclarations d'information			1,361,000	20				80			
	• Services d'information				85		2	13				
	• Remise des retenues à la source et fichier de la paye			1,500,000	24			52	24			
	• Accès personnalisé							12	88			
Oui	Organismes de bienfaisance	4	4	80,838						Non	Non	Non
	• Programme des renseignements sur les organismes de bienfaisance				18			52	30			
	• Services pour les organismes de bienfaisance et le grand public								100			
Oui	Prestations visant les familles et les particuliers	7	7							Oui		Oui
	• Prestations visant les familles et les enfants			12,829,161	16		44	40				
	• Services d'identification individuelle			3,000,000	3		62	2	33			
	• Services d'information				27		39	34				

# Services transactionnels

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de client en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services <sup>3</sup>				Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Autres mesures du niveau de satisfaction	Sondage récent sur la prestation en direct
		2004	2005		Internet	Téléphone – agent	Téléphone – RVI	En personne			
<b>Agence du revenu du Canada (suite)</b>											
Oui	Impôt des particuliers	8	8	24,283,830	43	3			Oui		Oui
	• Services de production et de cotisation des déclarations			332,795						54	
	• Services de production et de cotisation des déclarations des non-résidents			3,332,247	11	6	28	32		100	
	• Paiements d'impôt des particuliers				66	15	67			57	
	• Services d'information				18	2					
	• Accès personnalisé										
Oui	Services de recours	3	7	62,338	2				Oui		Non
	• Demandes d'équité									98	
	• Demandes d'objections										
Oui	Décisions	4	4	4,264					Oui		Non
	• Décisions sur la TPS et sur la TVH			2,900	15					100	
	• Décisions relatives à l'impôt sur le revenu									85	
<b>Anciens Combattants Canada</b>											
Non	Pensions, allocations et soins de santé			380,000	9		71	3	Oui		Non
	• Soins de santé	7	7								
	• Chèques de pension et d'allocation	7	7								
	• Services de prestations et de soins de santé en direct	6	8								
<b>Bureau du Conseil privé</b>											
Oui	Messages de félicitations du Premier ministre	6	6	57,445	24				Non		Non
<b>Centre des armes à feu du Canada</b>											
Oui	Programme canadien de contrôle des armes à feu	8	8	37,738					Non		Non
	• Demandes d'enregistrement des armes à feu			52,407	3		92			29	
	• Demandes de transfert d'armes à feu			230,737	20		80			5	
	• Modification des renseignements sur les détenteurs de permis			112,969	10		90				
	• Vérification de l'état de votre demande – permis et enregistrement										
<b>Citoyenneté et Immigration Canada</b>											
Oui	Intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne	4	4	374,071				50	Non		Non
	• ISMRP – Immigration – Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contribution										
	• LIPR – Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés										
Oui	Protection des réfugiés et d'autres ayant besoin d'être réinstallés	3	3	36,296				99	Non		Non
Non	Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada			1,388,906				70	Non		Non
	• Changement d'adresse électronique (fonction mise en œuvre en 2001 et non financée à l'heure actuelle)	7	7								
	• État de la demande du cyberclient – projet financé par le Conseil du Trésor (exercice financier 2001-2002, 2002-2003)	8	8								
	• Paiement électronique – projet financé par le Conseil du Trésor en 2002-2003	8	8								
	• Besoins fonctionnels en matière de transactions électroniques – projet financé par le Conseil du Trésor en 2002-2003	3	3								
	• Services d'information du regroupement Se rendre au Canada – passerelle financée par le Conseil du Trésor	7	7								
<b>Commerce international Canada</b>											
Oui	Contrôles à l'exportation et à l'importation	9	9	125	100			10	Non		Non
Non	Délégué commercial virtuel, gestion électronique des relations avec les clients	5	8	80,000	70				Oui		Non



# Services transactionnels

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de client en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services <sup>3</sup>			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Autres mesures de niveau de satisfaction	Sondage récent sur la prestation en direct
		2004	2005		Internet	Téléphone - agent	Téléphone - agent			
<b>Développement social Canada</b>										
Non	Régime de pensions du Canada									
	• Calculatrice du revenu de retraite canadienne	6	6	198,750	61		39	Oui		Non
	• Autres demandes simplifiées de prestations du RPC	3	4	795,000		52	1	47		
	• Relevé des cotisations en direct	9	9	568,477	46	27		27		
	• Demande simplifiée de prestations de retraite du RPC	7	9	492,618	6	47	1	46		
	• Feuilles de renseignements fiscaux	9	9	69,000	1	49	50	50		
	• Mon compte de pension - demande et mise à jour	8	9	727,500	1	46	2	52		
Non	Sécurité de la vieillesse (SV)									
	• Demande de supplément du revenu garanti simplifiée et automatisée	3	3	300,000		40	2	58		Non
	• Demande simplifiée de prestations de SV	8	9	605,175	1	64	1	34		
	• Feuilles de renseignements fiscaux	9	9	69,000	1	49	50	50		
	• Mon Compte de pension - demande et mise à jour	8	9	675,000		48	5	47		
<b>Diversification de l'économie de l'Ouest Canada</b>										
Oui	Service de financement des subventions et contributions	7	8	931	75		5	10	10	Oui
	• Programme de développement des communautés (PDC)									
	• Programme d'investissement dans l'innovation et les communautés (PIIC)									
	• Programme du réseau de prestation de services (PRPS)									
	• Programme de prêts et d'investissement de DEO (PPI)									
	• Rapport des partenaires et Système de mesure de rendement (SMR) de DEO									
	• Programme de diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO)									
	• Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE)									
<b>Environnement Canada</b>										
Oui	Règlements et permis	7	7	3,000	80			20	Non	Non
	• Plan d'urgence environnementale									
	• Cartes à mémoire									
<b>Gendarmerie royale du Canada</b>										
Oui	Police fédérale	6	6						Non	Non
	• Projet CHOIX									
	• Signaler le crime économique en direct									
<b>Industrie Canada</b>										
Non	Programme de développement des entreprises autochtones	7	7	650	35		15	50	Oui	Oui
	• Approbation									
	• Evaluation									
	• Demandes de paiements électroniques									
	• Surveillance									
Non	Déclaration d'intention en ligne (demande)									
	• Dépot électronique	8	8	112,000	40		5	54	Non	Non
Oui	Loi sur le financement des petites entreprises du Canada	3	3	800				100	Oui	Non
	• Enregistrement des prêts									
	• Rapports sur les prêts									
	• Traitement de demande de prêts									
Oui	Office de la propriété intellectuelle du Canada	8	8	100,000	22			78	Oui	Non
	• Droit d'auteur									
	• Dessin industriel									
	• Produits d'information									



# Services transactionnels

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de client en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services <sup>3</sup>			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Autres mesures du niveau de satisfaction	Sondage récent sur la prestation en direct
		2004	2005		Internet	Téléphone – agent	Téléphone – RVI			
Oui	<b>Pêches et Océans Canada</b> • Délivrance de permis • Système national de délivrance de permis de pêche récréative • Paiement en direct pour les permis de pêche commerciale	3	3	400,000	1			Non	Oui	Non
	<b>Statistique Canada</b>	3	3	60,000	2					
Non	Collecte • (pour les besoins de modèle de rapport) – (i) environ 50 sondages constituant le projet pluriannuel financé dans le cadre du CeD • (pour les besoins de modèle de rapport) – (ii) les autres sondages, au nombre d'environ 350, administrés par STC et pour lesquels une option EDR se révèle pratique et appropriée	7	9					Oui		Non
	<b>Transports Canada</b>	6	7	154,515			100	Non	Non	Non
Non	Transports – Délivrance de permis et services d'homologation • (SWIMIN) Système Web d'information sur le maintien de la navigabilité • Immatriculation et location des aéronefs (ILA) • BIRM I-Store									
	<b>Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</b>	7	7	40,000	93		3	4	Oui	Non
Non	Services linguistiques et multiculturels • Système de commande en direct • Termium V									
Non	Approvisionnement et aliénation • Office des normes générales du Canada • Programme des marchandises contrôlées • Centres de distribution des biens de la Couronne • Chaîne d'approvisionnement électronique – projet financé • Marché en direct du gouvernement du Canada – projet financé • Portail des déplacements gouvernementaux • Services de sécurité industrielle en direct • Système Données d'inscription des fournisseurs – projet financé	7	8	1,664,000	85		10	4	Oui	Non
Oui	Rémunération de la fonction publique • Libre service pour les pensions des employés • Développement du site Web sur la paye – projet financé • Fonctions Web libre service des pensionnés	8	8	507,000	29		63	2	Oui	Oui
Non	Prestation des services immobiliers • Rapports en direct du Service de gestion des locaux à bureaux • Paiements en remplacement de l'impôt • L'immobilier en direct • Portail des biens immobiliers	7	8	4,900	60		36	3	Oui	Non
Non	Receveur général • Système central de gestion des rapports financiers • Système financier ministériel commun • Electronic Payments – Funded 2002/03 onlu • Formation au vol et éducation d'aviation	7	8	327	100				Oui	Non

<sup>1</sup> On considère qu'un service est achevé si le niveau de progression cible pour 2005 a été atteint et que les résultats attendus correspondants ont été mis en place. Nota : Le modèle du niveau de progression de service a d'abord été mis en place en 2002. Bien que certains services à cette date affichaient peut-être déjà une présence en ligne, on a demandé aux ministères et organismes de mettre à jour leurs plans pour l'ensemble des services en 2003. Il se peut que les services qui portent la mention « achevé » continuent de progresser au-delà de 2005.

<sup>3</sup> À noter que le pourcentage des clients qui ont effectué des transactions en direct dépend, par exemple, du niveau de fonctionnalité offert en direct et de la date du lancement du service en question. Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. D'autres services viennent tout juste de commencer à offrir à leurs clients la possibilité d'effectuer des transactions en direct. Ces deux facteurs influent sur les pourcentages indiqués par mode de prestation de services pour 2004. Il importe également de noter que la répartition des pourcentages entre les divers modes de prestation représente le point de vue du client. Par conséquent, dans certains cas, les transactions qui, selon le tableau, ont été effectuées en personne comportaient la transmission de données à des ministères et organismes par voie électronique, ce qui permet de profiter des avantages de ce mode de prestation. Il pourrait s'agir, par exemple, du versement de paiements à l'institution financière du client.