



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

GOVERNEMENT EN DIRECT



2003

Canada

Offert également en médias substituts

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,

représentée par la présidente du Conseil du Trésor, 2003

N° de catalogue : BT48-4/1-2003

ISBN : 0-662-67413-8

Cette publication est disponible à l'une ou l'autre des adresses suivantes : www.gol-ged.gc.ca et www.tbs-sct.gc.ca



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

Juin 2003

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Imaginez un monde dans lequel les particuliers et les entreprises ont accès à l'information, aux prestations et aux autorisations de tous les ordres de gouvernement et peuvent également remplir leurs obligations, grâce à un même point d'accès protégé, et, selon leur choix, par Internet, par téléphone, en personne, par courrier ou par télécopieur.

En intégrant par voie électronique les renseignements et services clés de tous les ordres de gouvernement et en les assortissant de puissants outils de recherche analytique et de présentation, nous pouvons créer ce monde et ainsi aider les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions plus éclairées, plus rapidement et plus efficacement.

C'est justement pour répondre aux attentes grandissantes de nos citoyens et entreprises, en matière de services, que nous avons lancé l'initiative Gouvernement en direct (GED).

Les citoyens canadiens comptent parmi les plus grands utilisateurs d'Internet au monde. Près de cinquante pour cent d'entre nous avons l'intention d'utiliser Internet ou le courrier électronique comme moyen principal pour communiquer avec le gouvernement dans les prochaines années.

Au moyen de l'initiative du GED, nous visons à utiliser les technologies de l'information et des communications pour accroître, d'ici 2005, l'accès des citoyens à des services améliorés et intégrés, en tout temps, n'importe où et dans la langue officielle de leur choix.

Nous sommes sur la bonne voie. Pour la troisième année consécutive, une société multinationale d'experts-conseils a proclamé le Canada leader mondial en matière de cybergouvernement. Cette cote nous a été attribuée parce que nous avons su saisir l'occasion que nous offre Internet pour transformer nos services et la façon dont nous les offrons à la population ainsi qu'aux entreprises canadiennes. Il s'agit d'un défi de taille que nous comptons continuer à relever.

J'ai le plaisir de déposer le rapport *Gouvernement en direct : 2003* qui souligne les progrès réalisés par le gouvernement du Canada en matière de GED et d'amélioration des services, et qui donne un aperçu des étapes qu'il nous reste à franchir d'ici 2005 et dans les années qui suivront.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par la présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Utilisation de l'Internet au Canada	2
L'initiative du Gouvernement en direct	3
Le présent rapport	4
PREMIER CHAPITRE – GOUVERNEMENT PLUS ACCESSIBLE	7
Approche axée sur les clients	7
Renseignements et services intégrés	10
Navigation, format et langue des sites Web	11
Accès équitable	12
Exemples de passerelles et de portails	13
<i>Services pour les Canadiens</i>	13
<i>Services pour les clients internationaux</i>	14
<i>Services pour les entreprises canadiennes</i>	15
DEUXIÈME CHAPITRE – MEILLEURS SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS	16
Services en direct actuels de l'initiative du Gouvernement en direct	17
Adhésion	19
Satisfaction de la clientèle	20
Exemples de services en direct offerts en 2002	22
<i>Services pour les Canadiens</i>	22
<i>Services pour les entreprises canadiennes</i>	23
TROISIÈME CHAPITRE – INSTAURER LA CONFIANCE ENVERS	
LES SERVICES EN DIRECT	24
Confidentialité	24
Sécurité	25
QUATRIÈME CHAPITRE – LES PROCHAINES ÉTAPES	27
Exemples de services agencés par passerelles et par portails	28
<i>Services pour les Canadiens</i>	28
<i>Services pour les entreprises canadiennes</i>	31
ANNEXE A – FINANCEMENT CENTRAL DE L'INITIATIVE DU	
GOUVERNEMENT EN DIRECT	34
Affectation approuvée des fonds centraux, par composantes	34
Affectation approuvée des fonds centraux, par ministères, organismes et composantes	34
ANNEXE B – SERVICES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT OFFERTS D'ICI 2005 ..	37

INTRODUCTION



L'Internet transforme le monde dans lequel nous vivons. Il nous permet de recevoir des renseignements et des services à domicile, au moment où nous le souhaitons et par des moyens que nous n'aurions pu imaginer il y a vingt ou trente ans.

Cela s'applique tant au gouvernement qu'au secteur privé. Tous les ministères et organismes fédéraux sont maintenant présents sur le Web et nous offrent en direct une mine de renseignements, de même que des services transactionnels qui connaissent un très grand succès et qui ont un impact important.

Malgré tout, nous ne faisons que commencer à profiter du potentiel du cybergouvernement. *Et si* un parent pouvait utiliser l'Internet pour recevoir un soutien du revenu, de la formation, des services de garderie et des services de logement qu'offrent tous les ordres de gouvernement? Et si, ce faisant, il utilisait un « moteur intelligent » qui évaluerait d'abord ses besoins, avant de lui fournir de l'information sur les programmes et services qui lui seraient utiles? Et s'il pouvait présenter une demande en direct pour recevoir les prestations auxquelles il a droit, simplement en remplissant un seul formulaire?

Et si un chercheur ou un petit organisme sans but lucratif pouvait facilement obtenir de l'information sur tous les programmes d'aide gouvernementaux, et ce, sur un seul site Web? Et si ce chercheur ou cet organisme pouvait utiliser le même formulaire électronique pour s'inscrire à chacun de ces programmes? Et s'il était possible de réutiliser les données de base d'un formulaire de demande à un autre?

Et s'il était possible de combiner tous les renseignements que le gouvernement possède sur un secteur géographique particulier afin de dresser un tableau complet (p. ex. utilisation du territoire, qualité de l'air et de l'eau, état du développement, conditions atmosphériques, flore et faune)? Et s'il était possible de le faire, non seulement d'une manière qui serait profitable aux étudiants et aux chercheurs, mais également de façon à appuyer la protection de l'environnement, les investissements des entreprises et la protection civile?

Et si les entrepreneurs éventuels pouvaient s'inscrire et faire la demande de tous les permis et licences dont ils ont besoin, quel que soit l'ordre de gouvernement, en n'utilisant qu'un seul formulaire électronique? Et si l'information pertinente était ensuite envoyée automatiquement aux ministères et organismes voulus?

Il ne s'agit là que de quelques-unes des possibilités d'avenir pour lesquelles l'initiative du Gouvernement en direct (GED) jette les bases.

UTILISATION DE L'INTERNET AU CANADA :

Les Canadiennes et les Canadiens, ainsi que les entreprises canadiennes, figurent parmi les internautes les plus enthousiastes au monde. Selon un sondage mené en 2002, environ 70 pour cent des Canadiennes et des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient récemment utilisé l'Internet ¹. Tout près de la moitié des ménages comptent au moins un membre qui utilise régulièrement l'Internet à la maison ². Dans le même ordre d'idées, presque toutes les grandes entreprises au Canada, et plus des trois quarts de toutes les petites entreprises, utilisent maintenant l'Internet ³.

Les Canadiennes et les Canadiens appuient vigoureusement la prestation en direct des services et des renseignements gouvernementaux. Plus de 80 pour cent d'entre eux approuvent l'utilisation croissante que fait le gouvernement de la technologie de l'information ⁴, alors que **70 pour cent des internautes sont d'avis qu'il est important d'offrir tous les services gouvernementaux en direct** ⁵.

Près de 50 pour cent des Canadiennes et des Canadiens prévoient que ***l'Internet (ou le courriel) sera leur principal moyen d'interaction avec le gouvernement dans cinq ans*** ⁶. Environ 80 pour cent d'entre eux préféreraient avoir accès aux services de même nature sur un seul site Web – un « guichet unique » ⁷.

En même temps, plus de 50 pour cent des internautes canadiens utilisent maintenant au moins un autre mode de prestation de services – qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'une visite à un bureau du gouvernement ou d'une lettre – pour effectuer des transactions avec le gouvernement ⁸. Par exemple, ils effectuent des recherches sur Internet avant de rencontrer un représentant du gouvernement.

¹ Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).

² Statistique Canada, *Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages*, *Le Quotidien* (2002).

³ Ekos, *Rethinking the Information Highway: e-Business in Canada, After the Bust* (2002).

⁴ Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).

⁵ Ipsos-Reid, *On-Line Research for the Government On-Line Initiative* (2002).

⁶ Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians* (2002).

⁷ Malatest, *Clients Speak* (2002).

⁸ Erin Research Inc., *Les citoyens d'abord 3^e éd.* (2003).

Le Groupe conseil sur le GED se compose de représentants du grand public, du milieu des affaires et du secteur de la technologie de pointe, du monde des universités et de l'éducation, et du secteur bénévole. Il fournit des avis et des recommandations sur une vaste gamme de sujets, y compris la portée de l'initiative du GED, les priorités et le calendrier de mise en ligne des services gouvernementaux, les mesures requises pour promouvoir l'innovation ainsi que pour favoriser l'amélioration du service et de l'accessibilité au moyen des technologies de l'information et du service électronique, de même que les possibilités et stratégies de partenariats avec d'autres ordres de gouvernement, le secteur privé et les organismes sans but lucratif en vue d'offrir conjointement des services.

Groupe conseil :
http://www.gol-ged.gc.ca/pnl-grp/index_f.asp

L'Internet nous permet de coordonner la prestation des services pour tous les modes utilisés. Conscient de ce fait, le Groupe conseil sur le GED (*voir l'encadré*) a recommandé la création d'un « réseau de prestation de services intégrés ». Ce réseau pourrait utiliser l'Internet comme « plate-forme commune » pour appuyer la prestation de services. Les représentants du gouvernement pourraient se servir de l'Internet pour offrir, au téléphone ou en personne, le même niveau de service que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises recevraient en naviguant eux-mêmes sur Internet. Le Groupe conseil sur le GED est d'avis que ce réseau viendrait appuyer les priorités du programme économique et social du gouvernement du Canada et « *répondre aux demandes croissantes et aux nouvelles attentes du public à l'égard des programmes, des services et des renseignements.* »⁹

L'INITIATIVE DU GED :

QUELQUES COMMENTAIRES DU GROUPE DE DISCUSSION DES INTERNAUTES SUR LE GED (AUTOMNE 2002) :

« Il (le gouvernement du Canada) devrait fournir tous les services imaginables qui puissent être offerts en direct. »

« Je souhaite qu'il nous offre tous les services qui peuvent réduire les coûts de fonctionnement à long terme du gouvernement, tout en nous donnant un meilleur service et un meilleur accès. »

« J'attends du gouvernement qu'il offre tous les formulaires en direct et qu'il nous permette de les envoyer par courriel, tout comme nous le faisons pour notre déclaration de revenus. »

« Tous les programmes qui exigent des formalités administratives devraient être accessibles en direct, tout comme les mesures législatives proposées. »

« Il serait formidable de pouvoir voter sur Internet. »

« Je m'attends à tout ce qu'il fait déjà, et encore plus, sans éliminer les modes traditionnels de service. »

Un des principaux objectifs de l'initiative du GED consiste à accroître la satisfaction de la clientèle envers les services gouvernementaux en lui permettant d'avoir accès en direct aux services fédéraux les plus souvent utilisés.

Pour accroître la satisfaction de la clientèle, les services en direct devraient être faciles à trouver et à utiliser. Il ne devrait pas y avoir de « mauvaises portes » — les internautes devraient pouvoir trouver les services qu'ils cherchent sans être obligés de savoir quel organisme en est responsable. S'il y a lieu, les services et les renseignements de même nature devraient être « amalgamés », c'est-à-dire intégrés, de façon à ce que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises puissent effectuer de multiples transactions lors d'une seule visite en direct. Les services devraient également être « intelligents » — c'est-à-dire remaniés en fonction de la prestation en direct pour les rendre plus commodes et mieux adaptés aux besoins des utilisateurs.

⁹ Groupe conseil sur le GED, *Transformer le gouvernement pour mieux servir les Canadiens* (2002).

Pour y arriver, outre les investissements ministériels, le gouvernement du Canada déboursa 880 millions de dollars sur une période de six ans (2000-2005) pour offrir en direct les services les plus souvent utilisés, pour développer des sites Web qui constituent un point d'accès unique aux services de même nature et pour élaborer les politiques et l'infrastructure nécessaires pour protéger la vie privée et la sécurité des utilisateurs. (Voir l'Annexe A pour la répartition du financement central consacré à l'initiative du GED.)

L'Organisation des Nations Unies qualifie la capacité de cybergouvernement du Canada de « supérieure » et fait remarquer que « peut-être plus que tout autre pays, (le Canada) a démontré... une compréhension intrinsèque du potentiel et de la réalité du cybergouvernement » (*traduction libre*)¹⁰. La fondation Bertlesmann, groupe de recherche européen, affirme que notre approche « se démarque » des autres parce que nous structurons l'information et les services en direct non pas suivant les structures administratives, mais plutôt en fonction des besoins de la clientèle¹¹. Accenture, société d'experts-conseils multinationale, affirme que « les principes fondamentaux du Canada en matière de cybergouvernement, soit une vision claire, la participation des utilisateurs, de bons objectifs et l'intégration interministérielle et intergouvernementale, lui ont bien servi jusqu'ici » (*traduction libre*) et que le Canada est « le seul pays à avoir amorcé l'étape de la transformation des services dans le contexte du cybergouvernement » (*traduction libre*)¹². En 2003, Accenture a classé le Canada au premier rang à l'échelle mondiale pour la troisième année consécutive, en grande partie en raison de ses activités en matière de transformation des services.

Ces évaluations indépendantes de l'initiative du GED montrent que nous avons adopté la bonne formule. Pour nous, cependant, la véritable mesure du succès, c'est de savoir si les Canadiennes et les Canadiens utilisent de plus en plus les services en direct et s'ils en sont satisfaits.

LE PRÉSENT RAPPORT :

Dans le premier rapport annuel sur l'initiative du GED, *Le Gouvernement en direct et les Canadiens : 2002* (http://www.gol-ged.gc.ca/rpt/gol-ged-rpt_f.asp), le gouvernement du Canada avait pris les engagements suivants :

- *rendre le gouvernement plus accessible et servir tous les Canadiens* – s'assurer que les services sont faciles à trouver et à utiliser et offrir le choix du format et de la langue;
- *offrir en direct de meilleurs services mieux adaptés aux besoins* – étendre la prestation des services électroniques;
- *instaurer la confiance envers les transactions en direct* – assurer la confidentialité et la sécurité.

Ce rapport faisait également état des progrès réalisés en 2001. Le tableau ci-après résume les changements qui ont été apportés depuis, soit les progrès que nous avons accomplis en 2002. Les chapitres qui suivent examinent plus en détail ces progrès et présentent des exemples de ce à quoi les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises peuvent s'attendre à partir de 2003. On peut avoir accès en direct aux services mentionnés, soit en visitant le site du Canada (www.canada.gc.ca), soit en consultant la version électronique du présent rapport (http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp).

¹⁰ Division de l'économie publique et de l'administration publique des Nations Unies, *Benchmarking e-Government: A Global Perspective* (2002).

¹¹ Bertlesmann Foundation, *Balanced e-Government: Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy* (2002).

¹² Accenture, *e-Government Leadership: Engaging the Customer* (2003).

ENGAGEMENT

2001

2002 (RÉSUMÉ DU PRÉSENT RAPPORT)

RENDRE LE GOUVERNEMENT PLUS ACCESSIBLE

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des travaux de mise en œuvre de la Normalisation des sites Internet (NSI) pour rendre les sites Web faciles à utiliser et à naviguer • Renouvellement et lancement du site du Canada | <ul style="list-style-type: none"> • Validation, par les utilisateurs, du site du Canada renouvelé, en recourant, entre autres, à des groupes de consultation • Améliorations supplémentaires au site du Canada, ainsi qu'aux passerelles axées sur les clients et aux portails agencés par sujets et auditoires • Lancement de services intégrés offerts par les ministères fédéraux et divers ordres de gouvernement • Mise en œuvre de la NSI (31 décembre 2002) • Améliorations apportées aux terminaux d'accès public à Internet — projet pilote lié à la technologie d'aide |
|---|--|

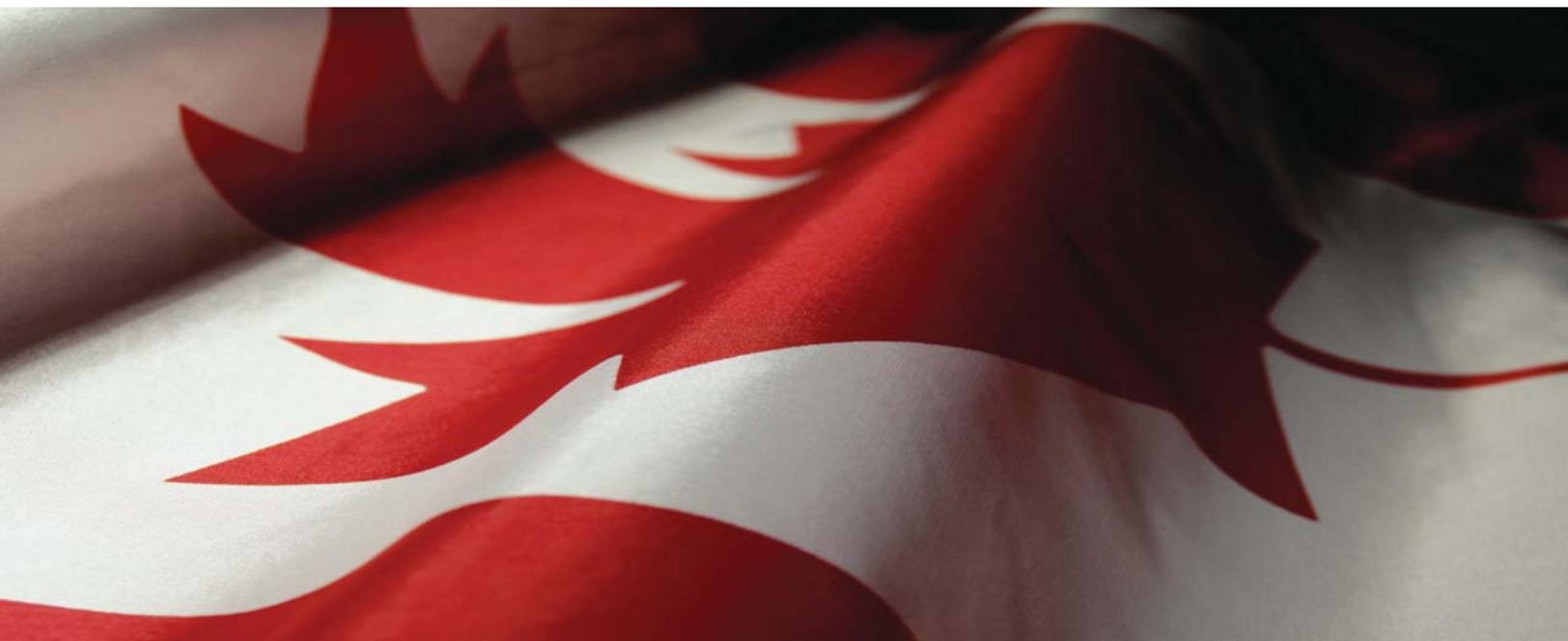
OFFRIR EN DIRECT DE MEILLEURS SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Neuf services entièrement offerts en direct • Réalisation d'une série de projets pilotes pour favoriser la prestation en direct rapide de services fédéraux clés et pour explorer des formules de prestation horizontale de services • Mise en place d'une gamme croissante de services et d'information en direct à l'intention des Canadiennes et des Canadiens, des clients internationaux et des entreprises | <ul style="list-style-type: none"> • Trente et un services entièrement offerts en direct • Augmentation marquée de la capacité d'offrir des services transactionnels et des renseignements personnalisés aux Canadiennes et aux Canadiens, aux clients internationaux et aux entreprises • Augmentation, de 61 pour cent en 2000 à 70 pour cent en 2002, du nombre d'internautes canadiens ayant visité un site Web du gouvernement du Canada au moins une fois • Augmentation marquée de l'utilisation de services en direct à haut volume visant, entre autres, la santé, l'impôt et les taxes et l'emploi • Augmentation d'environ 7 pour cent du taux de satisfaction global à l'égard des services fédéraux (depuis 1998); taux de satisfaction élevés pour la prestation de services en direct |
|--|---|

**INSTAURER LA CONFIANCE
ENVERS LES TRANSACTIONS
EN DIRECT**

- Examen continu des normes et lignes directrices en matière de protection de la vie privée
- Formation d'un consortium chargé de concevoir et de bâtir la « Voie de communication protégée » – le matériel et le logiciel informatiques nécessaires pour permettre aux ministères et aux organismes de recevoir, stocker et échanger des renseignements électroniques en toute sécurité; prototype livré avec succès
- Adoption de la *Politique sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)*, qui permet de régler tôt les questions de confidentialité et de faire en sorte que les services ne soient offerts en direct que lorsqu'ils sont assortis d'une bonne protection de la vie privée
- Lignes directrices sur l'utilisation des témoins et sur la nécessité de fournir des avis appropriés et d'obtenir le consentement éclairé des gens pour ce qui est de la collecte et de l'utilisation éventuelles de renseignements personnels
- Révision de la *Politique gouvernementale en matière de sécurité*
- Fonctions améliorées de détection des intrusions et de pare-feu gérés fournies par l'intermédiaire de la « Voie de communication protégée »
- Poursuite de la transition des ministères et organismes à un nouvel extranet pangouvernemental
- Mise en place d'un service d'authentification en direct appelé *epass (laissez-passer électronique)*

PREMIER CHAPITRE GOUVERNEMENT PLUS ACCESSIBLE



Le gouvernement du Canada s'emploie à améliorer l'accès à l'information et aux services en direct. Il continue d'élaborer une approche axée sur les clients pour structurer ces services, pour veiller à ce que les sites Web fédéraux soient faciles à naviguer, tout en laissant aux internautes le choix de la langue et du format, et pour assurer un accès équitable aux services en direct du gouvernement. Le chapitre qui suit traite tour à tour de chacun de ces aspects.

APPROCHE AXÉE SUR LES CLIENTS :

Nous avons réalisé des progrès considérables en restructurant le site du Canada en fonction des attentes et des priorités des clients (www.canada.gc.ca).

À partir de recherches auprès de groupes de consultation, de sondages en direct et de courriels des utilisateurs, nous avons restructuré le site du Canada en 2001. Ce dernier offre maintenant *trois points d'accès axés sur le client*, ou « passerelles », à l'information et aux services : Canadiens, clients internationaux et entreprises canadiennes (*voir l'encadré*). À l'intérieur de chaque passerelle, nous avons groupé les services connexes en « portails » par sujets (p. ex. soins de santé) ou par auditoires (p. ex. aînés). (Des exemples de passerelles et de portails figurent à la fin du présent chapitre.)

Selon des statistiques récentes, en moyenne, plus de 1 200 000 personnes visitent le site du Canada chaque mois; environ 190 000 d'entre elles visitent la Passerelle des Canadiens, 140 000 la Passerelle des non-Canadiens et 70 000 la Passerelle des entreprises.

Les commentaires des internautes nous ont permis de constater qu'ils aiment la conception générale du site du Canada, de même que notre façon d'agencer l'information et les services. Du même coup, nous continuons cependant de recevoir des suggestions d'améliorations et de les mettre en œuvre.

Plus précisément, nous avons récemment accru la visibilité des trois passerelles axées sur les clients du site du Canada (*voir l'illustration*). Nous avons également ajouté un accès direct à certains portails agencés par sujets ou auditoires à partir du site du Canada, de même qu'un lien « Votre député » dans la section « Contacts gouvernementaux ».

SAVIEZ-VOUS QUE...

...la Passerelle des Canadiens offre un point d'accès unique à des renseignements et à des services qui sont utiles aux Canadiennes et aux Canadiens dans leur quotidien (p. ex. emplois, impôt et taxes, santé, histoire et immigration)?

...la Passerelle des non-Canadiens offre aux clients internationaux un point d'accès unique à des renseignements et à des services utiles pour faire des affaires, séjourner, travailler ou étudier au Canada?

...la Passerelle des entreprises offre un point d'accès unique aux renseignements et aux services dont une entreprise a besoin à tous les stades de son développement et contient des liens vers les 10 services les plus souvent utilisés par les entreprises?



Le Portail sans fil est la « porte d'entrée » qui donne accès aux services sans fil du gouvernement du Canada. Les utilisateurs peuvent y accéder à partir d'un téléphone cellulaire ou d'un assistant numérique exploitable sur le Web. L'approche évolutive consiste à offrir un accès aux services qui se prêtent le mieux à la prestation via un appareil sans fil, plutôt qu'à fournir simplement une version sans fil du site du Canada. À l'heure actuelle, seuls certains services sont offerts, par exemple, coordonnées pour communiquer avec les députés et temps d'attente à la frontière, mais leur nombre augmente progressivement.

Le prototype du Portail sans fil a fait l'objet de la recherche qualitative sur les attentes et les priorités des clients réalisée en novembre 2002. Dans l'ensemble, la réaction des participants à cette recherche a été très positive.

Pour obtenir des instructions sur la manière d'utiliser le Portail sans fil, veuillez visiter http://canada.gc.ca/mobile/wireless_f.html

En 2002, nous avons intégré au site du Canada une fonction d'avis électroniques que les internautes reçoivent lorsque de nouveaux liens sont ajoutés à leurs sections favorites du site du Canada. De plus, nous avons ajouté un portail qui offre l'accès sans fil à des services particuliers dans le format requis par les appareils mobiles exploitables sur le Web. Il s'agit d'un projet pilote (*voir l'encadré*).

Les internautes peuvent créer des versions personnalisées du site du Canada, en fonction de leurs besoins et de leurs intérêts particuliers. Ainsi, ils peuvent bâtir une page, protégée par un mot de passe, comportant des liens aux renseignements et services fédéraux. En 2002, nous avons amélioré la qualité de ces pages personnalisées pour les personnes qui utilisent la technologie d'aide.

Une autre caractéristique importante de notre façon d'agencer les passerelles et les portails par sujets ou auditoires, c'est que *les internautes ne frappent jamais à « la mauvaise porte »*. Imaginons, par exemple, une personne qui vient d'avoir soixante-cinq ans et qui veut maintenant se renseigner sur sa pension de retraite. En passant par la Passerelle des Canadiens, cette personne peut choisir la rubrique « Prestations financières » ou « Les aînés ». Dans l'un ou l'autre cas, elle trouvera des renseignements sur le Régime de pensions du Canada. Une troisième façon de trouver la même information consiste à utiliser le moteur de recherche du site du Canada. Les efforts de cette personne seront couronnés de succès, peu importe le point de départ de sa recherche. Il s'agit là de la formule que nous sommes en train d'élaborer et selon laquelle l'internaute ne frappe jamais à la « mauvaise porte ».

PAS DE « MAUVAISE PORTE »

The image shows a screenshot of the 'Prestations du Canada' website. At the top, there is a banner with the text 'Prestations du Canada' and a photo of several people. Below the banner, there is a navigation menu with the following items: 'English', 'Contactez-nous', 'Aide', 'Recherche' (which is circled in red), and 'Accueil'. Below the menu, there is a section titled 'Info-aînés Canada' with the subtitle 'Afin de vous aider à chercher'. At the bottom, there is a footer with the Canadian flag, the text 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', and the website address 'Site du Canada canada.gc.ca'.

RENSEIGNEMENTS ET SERVICES INTÉGRÉS :

La combinaison ou l'intégration des renseignements et des services peut être beaucoup plus avantageuse pour les internautes. Elle peut améliorer l'accès aux divers services en éliminant la nécessité de savoir de quelles organisations ils relèvent. Elle peut également réduire le temps et l'effort que les utilisateurs doivent consacrer pour recevoir les services.

Les internautes peuvent trouver des services intégrés dans divers portails agencés par sujets ou auditoires. Ainsi, en utilisant l'outil de Diagnostic des événements de la vie du portail « Les aînés », les Canadiennes ou les Canadiens qui font face au décès d'un parent ou à une transition reliée aux soins de santé peuvent accéder à des renseignements et services clés. L'utilisateur doit d'abord préciser dans quelle province il habite, puis répondre à une série de questions de base sur sa situation particulière, avant d'obtenir une liste des renseignements pertinents. Les descriptions des passerelles et des portails agencés par sujets ou auditoires, que l'on trouvera à la fin du présent chapitre, présentent d'autres exemples de services intégrés, comme le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, le site Prudence saisonnière et le Chercheur de prestations.

De la même façon, le lien « Publications en direct du gouvernement du Canada » offre un point d'accès unique à plus de 100 000 publications gouvernementales gratuites et payantes, y compris des documents imprimés, des produits électroniques et d'autres formats comme les documents en Braille ou en gros caractères et des audiocassettes. Les Canadiennes et les Canadiens peuvent chercher des publications particulières, consulter le catalogue électronique et prendre connaissance des plus récentes publications. Ils peuvent également recevoir des références utiles concernant les

EXEMPLES DE COLLABORATION FÉDÉRALE-PROVINCIALE

La *télésanté* se définit comme la prestation à distance de soins de santé par voie électronique. Le programme fédéral-provincial de télésanté a été créé afin d'apprendre à établir des liens entre les collectivités des Premières nations et les réseaux provinciaux et territoriaux en place et afin de partager les ressources. Parmi les partenaires du programme, notons Santé Canada, la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI)/Région de l'Alberta, Alberta *we//net*, les offices régionaux de la santé et les collectivités des Premières nations de l'Alberta.

Par suite de la première étape de mise en œuvre du Programme provincial-fédéral de télésanté, l'Alberta dispose maintenant du plus important réseau de télésanté autochtone au monde, en plus d'être la seule région de Santé Canada à offrir une connexion haute vitesse à tous les centres de santé et postes de soins infirmiers. Les programmes de télésanté ont été mis en œuvre dans 21 collectivités des Premières nations, et l'accès bidirectionnel par satellite permet aux travailleurs de la santé de 41 collectivités des Premières nations, d'accéder au courrier électronique et à Internet.

Le Projet de vérification du revenu constitue un autre exemple de collaboration fédérale-provinciale. Ces dernières années, les Canadiennes et les Canadiens ont demandé de plus en plus souvent à l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) de confirmer les données sur leur revenu afin de faire valider leur admissibilité aux programmes d'aide assujettie au contrôle du revenu administrés par divers ministères provinciaux et organismes de services sociaux. Les méthodes traditionnelles sont lourdes et lentes. Grâce à un nouveau processus en direct, les bureaux autorisés des administrations provinciales pourront, moyennant le consentement des personnes visées, avoir accès immédiatement et en toute sécurité aux renseignements pertinents présentés dans un format normalisé que tous les organismes pourront traiter facilement. Les Canadiennes et les Canadiens devront donc attendre moins longtemps pour toucher leurs prestations. D'ici la fin de 2003, une vingtaine de partenariats de ce genre seront établis.

publications épuisées. En 2003, les Canadiennes et les Canadiens pourront consulter en direct leurs factures et l'état de leurs envois et retracer des commandes. Dans un avenir prochain, ils seront également en mesure de payer en direct les publications qu'ils achètent.

L'étendue des partenariats que ce service exige en constitue une des caractéristiques uniques. Toutes les institutions fédérales fournissent de l'information sur leurs publications. Cette information est incorporée dans une base de données centrale à laquelle les Canadiennes et les Canadiens peuvent avoir accès à partir d'un seul site Web. Par conséquent, il n'est plus nécessaire de connaître à l'avance l'existence d'un document particulier ni de savoir de quel programme ministériel il provient – les Canadiennes et les Canadiens peuvent maintenant « magasiner » pour se procurer des publications du gouvernement comme ils le feraient dans n'importe quelle autre librairie.

Le projet pilote « Portail des consultations » permet aux Canadiennes et aux Canadiens de se renseigner sur les consultations publiques. Lancé en février 2003, le portail est accessible à partir du site du Canada. Le portail offre de l'information sur diverses activités de consultation de ministères et d'organismes fédéraux. Lorsque c'est possible, il fournit également des liens directs avec les consultations en ligne. Ce portail présente des avantages particuliers : entre autres, les Canadiennes et les Canadiens sont mieux renseignés sur les consultations menées par le gouvernement, ils ont davantage l'occasion d'y prendre part, et le gouvernement est mieux en mesure de faire participer les Canadiennes et les Canadiens. Les résultats de ce projet pilote seront évalués à l'été 2003.

NAVIGATION, FORMAT ET LANGUE DES SITES WEB :

ACCÈS PAR LE PORTAIL DES « PERSONNES HANDICAPÉES »

Ce portail comporte de nombreuses caractéristiques qui améliorent l'accès au contenu, notamment :

- Choix de couleurs des pages – les internautes peuvent utiliser quatre palettes de couleurs différentes pour améliorer le contraste de l'écran;
- Diverses tailles de polices de caractères;
- « Saut de navigation » – les utilisateurs qui se servent surtout de leur clavier pour naviguer sur le site peuvent se rendre directement à des endroits prédéterminés (au menu situé à gauche ou au contenu);
- Rubrique « Contenu de la page » – la plupart des pages du site comportent une description en haut de la page pour que les utilisateurs puissent trouver rapidement ce qu'ils cherchent;
- Liens en surbrillance – les liens sont activés lorsque les utilisateurs les survolent avec leur curseur.

Nous avons mis en œuvre la Normalisation des sites Internet (NSI) qui permet aux internautes de naviguer facilement d'un site Web fédéral à l'autre. (http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_f.asp). Les sites fédéraux comprennent tous une disposition, des polices de caractères, des normes graphiques et des symboles communs. Ainsi, ils sont toujours faciles à reconnaître, ce qui en facilite l'utilisation.

La NSI garantit *un accès équitable au contenu* des sites Web fédéraux. En tout premier lieu, cela vise les personnes ayant un handicap et qui comptent sur des appareils fonctionnels – p. ex. lecteur sonore d'écran ou logiciel parlant – pour accéder aux services en direct. Cela vise aussi les personnes utilisant une technologie – qu'il s'agisse d'un navigateur désuet, d'une connexion lente, d'un téléphone cellulaire à affichage numérique ou d'un assistant numérique personnel – qui pourrait autrement limiter leurs activités sur l'Internet.

La NSI permet également de s'assurer *que les Canadiennes et les Canadiens ont accès aux renseignements et services en direct dans la langue officielle de leur choix*. Les sites Web fédéraux comportent un bouton de navigation qui leur permet de passer du français à l'anglais ou vice-versa, selon leur gré. Ces sites comprennent également des noms de domaine, des pages d'accueil, des messages de serveurs et des critères de moteurs de recherches bilingues.

ACCÈS ÉQUITABLE :

Certaines Canadiennes et certains Canadiens n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur. Pour nous assurer qu'ils ont accès à l'information et aux services en direct, nous mettons à leur disposition les terminaux d'accès public à Internet, du Programme d'accès communautaire (PAC), installés notamment dans des écoles, des centres communautaires et des bibliothèques partout au pays.

À l'heure actuelle, le gouvernement du Canada fait l'essai d'une technologie d'aide, Le Web pour tous, à certains endroits du PAC dans tout le pays, afin que les personnes handicapées ou peu alphabétisées puissent avoir un meilleur accès public aux services (*voir l'encadré*).

Mis au point par le Centre de la technologie d'aide de l'Université de Toronto, Le Web pour tous permet aux utilisateurs, grâce à l'utilisation d'une « carte à puce », de configurer automatiquement les terminaux d'accès public pour répondre à leurs besoins particuliers. Ils peuvent ainsi faire grossir les caractères à l'écran ou faire lire les textes à voix haute. Grâce à l'appui de plusieurs organisations du secteur privé, Le Web pour tous a été installé sur 167 terminaux d'accès public dans des collectivités choisies de chaque province et territoire. L'objectif du projet pilote consiste à installer Le Web pour tous sur 1000 terminaux dans des collectivités choisies d'ici mars 2004.

**SERVICES POUR LES CANADIENS****SÉCURITÉ PUBLIQUE**

Ce site Web offre un point d'accès unique à l'information sur la sécurité publique, qui porte sur des thèmes comme la sécurité sur Internet pour les enfants, la criminalité, le milieu de travail, les transports, la santé, la sécurité nationale et les situations d'urgence.

L'accent est mis sur les familles canadiennes, les enfants et le grand public. Parmi les principales caractéristiques de ce site, notons :

- Les rappels, les avis et les mises en garde – information critique sur les alertes aux allergies, les rappels d'aliments et de produits, les avis en matière de santé, les avertissements aux voyageurs, les avertissements météo et les virus informatiques;
- Les questions saisonnières – information intégrée de multiples organismes fédéraux sur des sujets pertinents, tout au long de l'année (p. ex. conseils de sécurité pour les vacances, pour l'hiver ou pour la maison);
- Des ressources sur la sécurité publique – information importante sur les personnes-ressources avec qui communiquer pour des questions particulières touchant la sécurité; et
- L'article vedette du mois, dont des articles récents portant sur l'intimidation, les phénomènes météorologiques violents d'hiver, le tabagisme et la sécurité en voyage.

Le site contient également une section réservée à la sécurité des enfants, qui présente des jeux, des activités et de l'information en direct pour les enfants, dont une mascotte virtuelle – un castor – pour attirer leur attention et susciter leur intérêt envers la sécurité. Un concours en direct a récemment eu lieu pour nommer la mascotte.

Les plans d'avenir du site Web Sécurité publique comprennent un site « Ma sécurité » qui permettra aux clients de personnaliser le site en fonction de leurs besoins et de participer aux discussions de groupe sur des questions relatives à la sécurité organisées dans tout le pays, ainsi que des avis transmis par courrier électronique pour informer les clients des nouveaux renseignements offerts en direct, qui pourraient les intéresser.

Les améliorations et les modifications apportées au site Web s'inspirent des commentaires continus des utilisateurs, des résultats des groupes de consultation et d'un sondage en direct mené deux fois par année.

SANTÉ

Le Portail canadien sur la santé (PCS) a été inauguré en mai 2002. Au cours des neuf premiers mois d'activité, le nombre de visites au site a augmenté de 1000 pour cent.

Le PCS constitue un point d'accès unique à des renseignements fiables, sûrs et faisant autorité en matière de santé. Il s'agit d'un effort commun faisant appel à des intervenants de tous les domaines de la santé. Le PCS comprend actuellement des renseignements qui proviennent des ministères de la santé des échelons fédéral, provincial et territorial. On y intégrera, au fil du temps, des éléments qui proviendront d'organismes de santé sans but lucratif, d'établissements d'enseignement et d'associations professionnelles.

Le PCS s'adresse d'abord à des groupes de Canadiennes et de Canadiens qui ont des questions ou des préoccupations particulières en matière de santé. Pour chacun des groupes, les liens fournissent des renseignements soigneusement sélectionnés qui visent à promouvoir le mieux-être et à améliorer la qualité de vie des gens :

- Les enfants : renseignements sur les questions prénatales, conseils aux parents et site « Spécialement pour vous – Enfants »;
- Les jeunes : vise les adolescents, les parents et les adultes qui œuvrent auprès des jeunes;
- Les aînés : renseignements sur les mesures de sécurité, les soins à domicile et les soins palliatifs;
- Les femmes : porte sur la gamme étendue des questions de santé qui touchent les femmes et les filles;
- Les hommes : renseignements poussés sur les questions de santé qui touchent les hommes et les garçons;
- Les anciens combattants: renseignements sur les programmes spéciaux, les prestations et les soins en établissement; et
- Les Autochtones : questions de santé qui touchent les Autochtones et leurs collectivités.

PRESTATIONS FINANCIÈRES

Ce site Web offre un point d'accès unique aux programmes gouvernementaux de prestations financières destinées aux Canadiennes et aux Canadiens ainsi que des liens vers plus de 350 programmes et services fédéraux, provinciaux et territoriaux. Les programmes de prestations financières sont groupés en fonction des événements de la vie quotidienne (p. ex. perte d'emploi, retraite et études) ou des auditoires (p. ex. personnes âgées, parents, personnes handicapées). Parmi les types de programmes que les Canadiennes et les Canadiens peuvent y trouver, notons : les prêts aux étudiants, les pensions gouvernementales, les programmes d'emploi, l'aide au logement et l'aide sociale.

Le site Web Prestations du Canada contient un Chercheur de prestations utile qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens de déterminer les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. Cet outil de diagnostic pose aux utilisateurs une série de questions de base sur leur situation personnelle, tout en protégeant leur anonymat, et produit une liste des programmes de prestations financières pertinents.

En 2002, le site Web Prestations du Canada a remporté un Prix de l'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) dans la catégorie Amélioration des services à la population et aux entreprises, pour avoir réussi à mettre l'accent sur les besoins des citoyens canadiens. En date de mars 2003, le site Web avait reçu plus de 500 000 visiteurs, ce qui témoigne de sa grande popularité auprès des Canadiennes et des Canadiens.

Cette année, on étoffera le site Prestations du Canada en y ajoutant une série de renseignements sur certaines prestations municipales. On songe également à personnaliser davantage le site en améliorant et en mettant au point l'outil diagnostic Chercheur de prestations.



SERVICES POUR LES CLIENTS INTERNATIONAUX

SE RENDRE AU CANADA / NOUVEAUX ARRIVANTS AU CANADA

Ce site Web offre un point d'accès unique à l'information de nombreux ministères fédéraux sur l'éducation, les visas, l'immigration, l'impôt et les taxes, les documents de douane, les voyages, la formation linguistique et sur bien d'autres sujets. Le site présente le Canada comme une destination de choix pour faire des affaires, séjourner ou pour y vivre. Le site s'adresse surtout aux étudiants étrangers, aux immigrants, aux réfugiés, aux nouveaux arrivants, aux visiteurs et aux travailleurs temporaires. Les plans d'avenir du site incluent la personnalisation et le développement d'outils interactifs en vue de maximiser les avantages pour les clients.

Le site Se rendre au Canada / Nouveaux arrivants au Canada est l'un des portails par sujets ou auditoires du gouvernement du Canada qui attirent le plus de visiteurs. Parfait exemple de l'approche axée sur le client et selon laquelle les internautes ne frappent jamais à la « mauvaise porte », le site fournit de l'information tant aux néo-Canadiens qu'aux non-Canadiens qui songent à venir au Canada.

FAIRE DES AFFAIRES AVEC LE CANADA

Le rôle de ce site Web consiste à montrer pourquoi et comment faire des affaires avec le Canada – à promouvoir le commerce avec le Canada et à aider les entreprises étrangères dans ce sens. Le site leur offre donc un point d'accès unique aux services et aux renseignements pertinents du gouvernement du Canada.

Le site Web Faire des affaires avec le Canada comprend un outil interactif de foire aux questions qui fournit des réponses précises aux entreprises étrangères en fonction de leur pays, de leur industrie et de leur question. Pour les questions relatives aux catégories acheter du Canada, investir au Canada et partenariats en science et technologie avec le Canada, le site Web fournit les coordonnées de personnes-ressources au sein du Service du délégué commercial du Canada, des ambassades, des consulats et des hauts-commissariats à l'étranger. Le site contient également une section intitulée « Pourquoi faire des affaires avec le Canada? », laquelle favorise les activités commerciales avec le Canada. Cette section contient une brève introduction à chaque province et territoire, ainsi que des liens vers de l'information supplémentaire.

Parce que ce site Web contient une vaste gamme de renseignements, les agents de commerce canadiens peuvent répondre rapidement aux questions simples en dirigeant les utilisateurs vers le site, ce qui leur permet d'économiser du temps et de s'occuper surtout des entreprises intéressées à acheter du Canada, à investir au Canada ou à créer des partenariats en science et technologie avec le Canada. Les agents aiment bien pouvoir utiliser le site Web de cette manière.

En 2003, le site Web Faire des affaires avec le Canada continuera de promouvoir le Canada comme pays de technologie de pointe qui offre de véritables solutions d'affaires aux entreprises étrangères. Plus précisément, il continuera d'intégrer les services de dix ministères fédéraux qui seront offerts par l'intermédiaire d'outils électroniques interactifs. Les entreprises étrangères pourront ainsi trouver plus facilement des exportateurs, des partenaires, des associations et des événements d'affaires canadiens. Le site Web simplifiera également l'information et les services relatifs à l'établissement d'une entreprise et aux investissements au Canada, en plus de proposer un questionnaire instructif et divertissant qui permettra aux clients internationaux de vérifier leurs connaissances sur la façon de faire des affaires avec le Canada.



SERVICES POUR LES ENTREPRISES CANADIENNES

Portaildesaffaires.ca offre un point d'accès unique et précieux aux ressources gouvernementales reliées aux affaires, ainsi qu'aux sites Web du monde des affaires au Canada. Il est le résultat d'un effort de collaboration entre tous les ministères du gouvernement canadien, les provinces et les territoires et il offre aux Canadiennes et aux Canadiens les outils nécessaires pour démarrer ou faire grandir une entreprise.

Bien que ce portail soit utile à toutes les entreprises canadiennes, il s'adresse d'abord et avant tout aux petites et moyennes entreprises, de même qu'aux particuliers et aux entrepreneurs qui souhaitent se lancer en affaires.

L'information est gratuite et structurée par thèmes hautement prioritaires qui sont logiques pour les entreprises. Par exemple, la section « Démarrage d'entreprise » fournit aux entrepreneurs des renseignements fédéraux, provinciaux et du secteur privé sur la manière de démarrer une nouvelle entreprise, selon la région. On y offre également des outils intéressants comme la calculatrice location ou achat et le temps d'attente à la frontière Canada-États-Unis.

DEUXIÈME CHAPITRE MEILLEURS SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS



Dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), le gouvernement du Canada s'est engagé à offrir en direct, d'ici 2005, les services les plus utilisés, soit ceux qui touchent le plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens et d'entreprises.

L'initiative du GED englobe plus de 130 services de 30 ministères et organismes fédéraux. En réalité, la majorité de ces services combine plusieurs programmes. Ainsi, le service Gestion de l'information et du savoir sur la santé comprend les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), la prestation de services de santé en direct et un portail d'applications sécurisées. De la même façon, le service Transports — Délivrance de permis et services d'homologation englobe les composantes suivantes : Immatriculation et location des aéronefs, Chaîne d'approvisionnement électronique, Formation au vol et éducation aéronautique et Publications. (L'Annexe B présente la liste complète des services et des programmes qui seront offerts en direct d'ici 2005.)

Ensemble, ces services en direct profiteront à divers groupes de Canadiennes et de Canadiens, par exemple : entrepreneurs, propriétaires de grandes entreprises, enfants, personnes âgées, jeunes, parents, chercheurs d'emplois, voyageurs, chercheurs, étudiants, personnes handicapées et collectivités rurales. Ils seront disponibles au moment choisi par les internautes. Ils leur feront économiser temps et argent, tout en simplifiant les procédures. Les services fourniront aussi une information améliorée et plus complète, permettant ainsi aux utilisateurs de prendre des décisions mieux éclairées.

Le chapitre qui suit examine les services en direct, leur utilisation et les cotes de satisfaction accordées.

Nous avons réalisé des progrès importants pour ce qui est d'offrir de l'information et des services transactionnels en direct. Toutes les lois, tous les règlements et toutes les politiques du gouvernement fédéral sont disponibles sur Internet, tout comme l'information relative aux programmes importants. Tous les formulaires clés sont également accessibles en direct.

En 2001, neuf services étaient entièrement offerts en direct. *En 2002, ce nombre est passé à 31, soit presque 25 pour cent des services du GED.* (Des exemples figurent à la fin du présent chapitre.)

DÉCLARATION ÉLECTRONIQUE DES DONNÉES

Chaque année, Statistique Canada réalise des centaines de sondages auprès des ménages et des entreprises et cherche toujours à améliorer le processus de collecte des données. Conscient du rôle important de la déclaration électronique des données (DED), l'organisme a commencé, il y a plusieurs années, à offrir aux participants à quelques sondages menés auprès d'entreprises le choix de répondre par voie électronique. De plus en plus de sondages offrent maintenant cette option. C'est particulièrement le cas des sondages agricoles et d'entreprises qui sont menés très fréquemment. L'ajout de la possibilité de répondre en direct à tous les autres sondages dépendra d'une multitude de facteurs, dont l'intérêt accru des répondants envers la DED, le maintien de la qualité des réponses au sondage et la gestion des coûts. Pour étoffer ses connaissances et son expertise, Statistique Canada effectue régulièrement des études de marché pour mieux comprendre les perceptions des répondants envers la DED – leurs attentes et leurs préoccupations en matière de sécurité – et pour mieux adapter les méthodes de sondage. Grâce à ses connaissances et à ses investissements technologiques continus, l'organisme songe à offrir une option sécuritaire et simple de DED à 13 millions de ménages canadiens pour le recensement de 2006.

Presque tous les services sont maintenant offerts en direct, du moins en partie, et continuent de se perfectionner. Dans notre premier rapport sur l'initiative du GED, nous avons fait état des services que les ministères et organismes prévoient offrir en direct. Bon nombre de ces services, comme le Régime de pensions du Canada/Programme de Sécurité de la vieillesse, l'assurance-emploi, les Publications du gouvernement du Canada, le Délégué commercial virtuel et le Relevé d'emploi, sont maintenant offerts sur Internet.

Par exemple, *les Canadiennes et les Canadiens peuvent maintenant présenter en direct et en toute sécurité des demandes de prestations générales d'assurance-emploi (Appli-Web).* Ils peuvent également trouver de l'information sur les critères d'admissibilité et sur la façon de remplir un formulaire de demande. Appli-Web est une application logicielle interactive conçue pour les prestations régulières et spéciales. Jusqu'à présent, plus de 400 000 clients ont fait une demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Les sondages révèlent que les clients sont « très satisfaits » de ce service. Plus de 80 pour cent d'entre eux recommanderaient le site à quelqu'un d'autre, tandis que plus de 70 pour cent de ceux qui ont présenté une demande en direct le feraient de nouveau. Les clients affirment qu'ils emploient cette méthode parce qu'elle est plus commode et parce qu'ils évitent ainsi les files d'attente.

En 2003-2004, les kiosques actuels seront convertis en Postes d'accès au Web pour les citoyens, que les Canadiennes et les Canadiens pourront utiliser pour présenter en direct une demande de prestations d'assurance-emploi. En 2003, le Système interactif de recherche des faits sera amélioré pour permettre

aux prestataires de fournir des renseignements supplémentaires à l'appui de leur demande en direct, de sorte qu'ils auront moins besoin de remplir des annexes et des questionnaires ou de fournir des précisions aux agents. En outre, les prestataires pourront obtenir une estimation du taux de leurs prestations et connaître la date d'entrée en vigueur et la durée des prestations, ainsi que la date prévue du premier paiement. D'ici 2004, ils pourront remplir et transmettre en direct leurs déclarations de quinzaine.

Les Canadiennes et les Canadiens, ainsi que les entreprises canadiennes, peuvent trouver des réponses à leurs questions d'ordre fiscal, et ce, vingt-quatre heures par jour, grâce au Service d'information interactif (SII), service innovateur de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Le SII permet de s'assurer que l'on tient compte de tous les faits pertinents et fournit non seulement des réponses aux questions posées, mais aussi des renvois à des explications détaillées. Cette année, pour la première fois, le SII a répondu à plus de 100 000 questions en un seul jour.

Les entreprises canadiennes peuvent produire leurs déclarations de revenus par Internet grâce à des services comme le service de transmission par Internet des déclarations des sociétés ou IMPÔTNET TPS/TVH. Le service T4 par Internet offre trois options pour remplir et transmettre les feuillets T4 en direct : un formulaire électronique, une application téléchargeable ou un logiciel commercial approuvé par l'ADRC. Les sociétés peuvent également présenter des demandes en direct pour que certaines transactions financières ou non financières soient effectuées dans leur compte.

Les nouvelles entreprises peuvent s'inscrire en direct pour obtenir un numéro d'entreprise, pour la TPS/TVH, les retenues sur la paye, les importations et les exportations et les comptes d'impôt sur les sociétés. Elles peuvent en même temps s'inscrire à des programmes provinciaux au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et en Ontario.

D'ici 2005, tous les services fiscaux quotidiens destinés aux petites et moyennes entreprises seront accessibles en direct et dans un format sécuritaire. Un portail sera également disponible sur le site Web de l'ADRC afin de permettre aux grandes entreprises d'accéder facilement et directement à l'information dont elles ont besoin. Plus tard, la section « Mon compte », qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'accéder en toute sécurité à l'information relative à leur compte d'impôt personnel ou aux prestations auxquelles ils ont droit, sera élargie pour inclure les entreprises.

Les clients internationaux qui ont présenté une demande d'immigration au Canada, de même que leurs parrains canadiens, peuvent maintenant vérifier, en toute sécurité, l'état de leur demande en direct, grâce au service État de la demande du cyberclient. En 2003, ce service s'étendra aux demandes de citoyenneté, et les clients résidant au Canada pourront effectuer leurs paiements en direct.

Les clients internationaux ont également accès à une gamme complète de renseignements sur les programmes et les exigences en matière d'immigration et de citoyenneté, à des formulaires de demande et à des guides téléchargeables, à de l'information et aux liens des missions canadiennes internationales offrant des services d'immigration, ainsi qu'aux numéros de téléphone des centres d'appel (pour les clients au Canada).

En outre, certains services utilisent *une technologie d'information d'avant-garde, p. ex. pour faciliter le passage à la frontière des voyageurs préautorisés à faible risque*. NEXUS est un programme conjoint Canada-États-Unis d'immigration et de douanes. Dès qu'ils sont reconnus au Canada et aux États-

Unis comme voyageurs à faible risque, les membres de NEXUS peuvent passer la frontière plus rapidement et plus facilement – ils bénéficient de voies désignées et ne sont pas nécessairement assujettis aux interrogatoires des Douanes et de l’Immigration.

CANPASS-Aérien permet aux voyageurs à faible risque de passer rapidement les inspections des douaniers aux grands aéroports du Canada. Dès qu’ils sont approuvés, les membres de CANPASS-Aérien peuvent se rendre à un kiosque et regarder dans une caméra permettant la lecture d’empreintes rétiniennes; celle-ci reconnaît l’iris comme preuve d’identité. Les membres peuvent également payer des droits et taxes sur les marchandises importées déclarées dans les kiosques en utilisant une carte de crédit préautorisée. Le gouvernement du Canada a commencé à accepter les demandes d’inscription au programme en janvier de cette année. Des kiosques de CANPASS-Aérien ont été ouverts à l’aéroport international de Vancouver; d’autres kiosques seront aménagés plus tard en 2003 dans les aéroports de Calgary, Edmonton, Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto et Winnipeg.

ADHÉSION :

*Le Canada devance tous les autres pays industrialisés occidentaux pour l’adhésion aux services gouvernementaux en direct*¹³. En fait, 70 pour cent des internautes canadiens ont visité un site Web du gouvernement du Canada au moins une fois au cours de la dernière année, ce qui représente une augmentation par rapport à 61 pour cent en 2000¹⁴.

Les Canadiennes et les Canadiens ne visitent pas les sites gouvernementaux uniquement pour se renseigner sur des programmes et services particuliers, bien que cela demeure toujours important pour eux. *Plus de la moitié des internautes qui ont visité un site gouvernemental en 2002 l’ont fait pour effectuer une transaction particulière*¹⁵. Par exemple, ils ont présenté des demandes en direct, envoyé des courriels, commandé des publications ou d’autres articles et effectué des paiements.

La santé, l’impôt et les taxes et l’emploi sont quelques-uns des services en direct les plus populaires. Dans le rapport de l’an dernier, nous avons décrit les travaux réalisés dans ces domaines. Le taux d’adhésion s’est accru de beaucoup depuis lors et, parallèlement, nous avons étendu la portée de ce que les Canadiennes et les Canadiens peuvent faire en direct.

Le Réseau canadien de la santé (RCS) est un service national et bilingue d’information sur la santé offert par Internet. Ses partenaires incluent Santé Canada, des organismes sans but lucratif nationaux, provinciaux et territoriaux, des universités, des hôpitaux et des organismes communautaires. Le RCS contient des liens vers plus de 13 000 documents portant sur la santé, et ce, dans les deux langues officielles. En 2002, le site a accueilli en moyenne plus de 70 000 visiteurs distincts par mois, ce qui représente une augmentation de 125 pour cent depuis 1999. En outre, ce nombre continue de croître, si bien que, jusqu’ici en 2003, le site du RCS a accueilli en moyenne 86 000 internautes par mois.

Depuis plusieurs années, les Canadiennes et les Canadiens ont la possibilité de produire leur déclaration de revenus par voie électronique en utilisant un logiciel certifié par l’ADRC (IMPÔTNET), au téléphone (IMPÔTEL), ou par l’entremise d’un tiers transmettant des déclarations pour le compte d’un client (TED). L’an dernier, près de neuf millions de déclarations de revenus ont été produites électroniquement,

¹³ *The Economist* (janvier 2003).

¹⁴ Erin Research Inc., *Les citoyens d’abord*, 3^e éd. (2003).

¹⁵ *Idem*.

ce qui représente environ 40 pour cent de toutes les déclarations des particuliers. Un récent sondage révèle que les Canadiennes et les Canadiens sont satisfaits de la qualité de ce service : presque tous les utilisateurs d'IMPÔNET l'utiliseraient encore. Selon les prévisions, cette année, dix millions de déclarations seront produites par voie électronique.

Le Guichet emplois est le plus grand réseau d'affichage d'emplois sur le Web destiné aux Canadiennes et aux Canadiens (voir l'encadré). Il offre l'accès à plus de 46 000 emplois en tout temps et affiche jusqu'à 2000 nouveaux emplois chaque jour. Les Canadiennes et les Canadiens qui consultent les affiches le font presque tous sur Internet et près de 60 pour cent des entreprises affichent les postes à combler sur le Guichet emplois.

Le gouvernement du Canada utilise également l'Internet pour embaucher ses employés. L'an dernier, il a reçu plus de 800 000 demandes d'emploi au gouvernement fédéral, et 83 pour cent d'entre elles ont été transmises par l'intermédiaire du principal site de recrutement fédéral. Ce nombre devrait atteindre plus de 90 pour cent d'ici 2005. De plus, en 2002, presque tous les candidats au Programme de recrutement postsecondaire et au Programme fédéral d'expérience de travail étudiant ont fait leur demande sur Internet.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE :

Bien que les Canadiennes et les Canadiens admettent que le rôle du gouvernement est plus difficile que celui du secteur privé – p. ex. il doit équilibrer l'intérêt public et les besoins individuels – ils sont néanmoins convaincus que le gouvernement devrait offrir un niveau de service supérieur¹⁶.

Selon la plus récente étude *Les citoyens d'abord* (voir l'encadré), en 2002, le taux de satisfaction global des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des services fédéraux s'établissait à 64 pour cent¹⁷. Ce taux de satisfaction augmente depuis 1998. Le sondage révèle également que la perception des Canadiennes et des Canadiens à l'égard de la qualité du service varie d'un mode de prestation à l'autre. Par exemple, leur taux

EXAMINONS DE PLUS PRÈS LES SERVICES D'EMPLOI EN DIRECT...

Le gouvernement du Canada offre une gamme complète de services d'emploi en direct aux Canadiennes et aux Canadiens et aux entreprises. Le Guichet emplois est le plus grand réseau d'affichage d'emplois sur le Web destiné à la population canadienne. Il donne accès en tout temps à plus de 46 000 emplois et affiche jusqu'à 2000 nouveaux emplois chaque jour. On constate que 99 pour cent des Canadiennes et des Canadiens qui consultent les affiches le font sur Internet. En 2002, le site a été visité 66 millions de fois.

Le Guichet emplois pour les employeurs permet aux entreprises d'afficher électroniquement les postes à combler, et ce, gratuitement. Au moment du lancement, on avait prédit que 10 pour cent de tous les postes à combler seraient affichés électroniquement; en date de décembre 2002, près de 60 pour cent de tous les emplois l'étaient.

Le Service de placement électronique (SPE) permet aux chercheurs d'emplois et aux entreprises de se mettre en rapport les uns avec les autres. Ce service n'est disponible que sur Internet. Le SPE utilise des listes de vérification électroniques pour jumeler emplois et candidats. Ces derniers doivent remplir en direct une liste de vérification rapide et facile afin de promouvoir leurs compétences. Les entreprises utilisent ces descriptions de compétences, de formation et d'expérience pour trouver les candidats idéals. Actuellement, 150 000 employeurs et chercheurs d'emplois se sont inscrits au SPE; au moins le quart des inscrits y trouvent des offres d'emploi qui pourraient mener à l'embauche.

¹⁶ *Idem.*

¹⁷ *Idem.*

En 1998, le Réseau du service axé sur les citoyens (RSAC) a publié *Les citoyens d'abord*, document charnière qui cerne les principaux facteurs de satisfaction envers le service et qui fournit des données de base pour une recherche comparative sur de nombreux services des secteurs public et privé. Le document recommande également la création d'une « capacité continue » de mener des recherches de pointe sur la prestation de services axés sur les citoyens et d'en faire la promotion.

Cette recommandation a donné naissance à l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC). L'Institut offre une nouvelle approche coopérative pour travailler avec les divers ordres de gouvernement en vue de partager les connaissances sur les meilleures façons d'accorder la priorité aux besoins et aux attentes des citoyens.

L'ISAC gère l'Outil de mesures communes (OMC), qui permet aux organisations de comparer la qualité de leurs services à des normes communes. À cette fin, l'ISAC a créé une base de données dont les utilisateurs peuvent se servir pour comparer, de façon confidentielle, leur performance à celle d'autres organisations semblables.

L'ISAC vient de produire son troisième rapport *Les citoyens d'abord*, qui se veut la suite des travaux de recherche amorcés en 1998 sur l'évolution des besoins et des priorités des citoyens. Le sondage a été parrainé par le gouvernement du Canada, neuf provinces et territoires et cinq municipalités. Les résultats se fondent sur un échantillon pondéré de 8 759 répondants et sont statistiquement représentatifs de la population canadienne en ce qui concerne l'âge, le sexe et la région.

ISAC/rapports *Les citoyens d'abord*/OMC : <http://www.iccs-isac.org>

de satisfaction se situe à 68 pour cent pour les services gouvernementaux en direct, alors qu'il n'est que de 56 pour cent pour les services offerts au téléphone ¹⁸.

On a demandé aux Canadiennes et aux Canadiens d'évaluer la qualité d'un site Web du gouvernement qu'ils connaissaient bien, et 90 pour cent d'entre eux ont répondu qu'elle était au moins aussi bonne que celle des autres sites; plus de la moitié des répondants sont d'avis qu'elle est meilleure ¹⁹. **Plus de 80 pour cent des Canadiennes et des Canadiens qui ont utilisé une version en direct d'un service gouvernemental le feraient encore** ²⁰. En outre, plus de la moitié des Canadiennes et des Canadiens qui veulent obtenir des services par l'intermédiaire d'un mode de prestation différent préféreraient l'Internet ou le courriel, alors que seulement 21 pour cent opteraient pour les services en personne, 19 pour cent pour le téléphone et 7 pour cent pour le courrier ²¹.

Un élément important de notre objectif de 2005 consiste à accroître de 10 pour cent le niveau de satisfaction à l'égard des services fédéraux, par rapport à ce qu'il était en 1998. L'étude *Les citoyens d'abord*, 3^e édition révèle que la prestation de services électroniques peut accroître la satisfaction globale de la clientèle ²². Les Canadiennes et les Canadiens nous disent qu'ils veulent des services en direct (i) qui sont faciles à trouver (accessibles), (ii) qui leur offrent toute l'information dont ils ont besoin, (iii) qui sont visuellement attrayants et (iv) qui leur permettent d'obtenir les résultats escomptés ²³. Selon eux, les priorités en matière d'amélioration des services devraient inclure l'assurance-emploi, les services frontaliers des douanes et de l'immigration, l'information en

matière de santé, l'impôt et les taxes, ainsi que le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse ²⁴. Nous nous inspirons de ces commentaires pour élaborer des services de haute qualité que les Canadiennes et les Canadiens aimeront et utiliseront.

¹⁸ *Idem.*

¹⁹ *Idem.*

²⁰ *Idem.*

²¹ *Idem.*

²² *Idem.*

²³ *Idem.*

²⁴ *Idem.*



SERVICES POUR LES CANADIENS

INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR

PASSERELLE D'INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR CANADIEN

La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est un partenariat réunissant plus de 400 ministères et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et organismes non gouvernementaux. Ces groupes concertent leurs efforts pour fournir la source la plus complète et la plus fiable de renseignements pour le consommateur qui puisse se trouver au Canada. Les thèmes abordés vont des questions de protection sanitaire et des rappels de produits aux ententes entre les propriétaires et les locataires. La passerelle offre en outre des calculateurs interactifs qui aident les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions concernant les cartes de crédit, les frais de services financiers et les stratégies d'emprunt.

La fonction « Déposez une plainte » de la Passerelle d'information pour le consommateur constitue un des nouveaux outils disponibles qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens de déposer une plainte d'une manière efficace. Cette fonction les oriente et les conseille systématiquement à chaque étape du processus de plainte, en commençant par la détermination du bien-fondé de la plainte, rédige même la lettre de plainte, puis la transmet directement à l'organisme approprié.

CULTURE, PATRIMOINE ET LOISIRS

LE MUSÉE VIRTUEL DU CANADA

Le Musée virtuel du Canada (MVC), qui est administré par le Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP) dans le cadre du Programme de la culture canadienne en ligne, permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'accéder, dans les deux langues officielles, aux trésors culturels et aux ressources des musées et des galeries du Canada. Par l'entremise du RCIP, le gouvernement du Canada investit dans la création d'expositions de pointe, élaborées par des organismes du milieu du patrimoine et accessibles en ligne. En outre, le MVC offre des jeux, des documents didactiques, plus de 325 000 images et documents provenant des collections des musées, ainsi que de l'information sur des milliers de ressources patrimoniales.

L'ÉCONOMIE ET LA SOCIÉTÉ

STATISTIQUE

Créé en 1994, le site Internet central de Statistique Canada est une bibliothèque virtuelle qui contient toutes les données et l'information que Statistique Canada publie par voie électronique. Le site Web est mis à jour quotidiennement. Au fil des ans, le nombre de visiteurs n'a cessé d'augmenter, et le site en attire maintenant dix millions par année.

L'édition électronique à partir des bases de données a permis à l'organisme d'employer des méthodes innovatrices de présentation des statistiques, y compris les fonctions de cartographie qui accompagnent le profil statistique de plus de 6000 collectivités. La diversité des modules d'information du site Web reflète la grande variété des utilisateurs d'information canadiens qui consultent le site. Ainsi, Internet a permis à Statistique Canada de fournir son appui aux élèves et aux enseignants : des ensembles de données servant à la formation en classe ou à la recherche, des plans de cours et du matériel didactique sont offerts gratuitement. Les élèves représentent systématiquement plus de 25 pour cent des visiteurs du site. Dans l'ensemble, les données de Statistique Canada, ou des liens vers son site, apparaissent dans plus des deux tiers des portails d'information du site du Canada (voir le premier chapitre).



DÉMARRAGE D'ENTREPRISE

CONSTITUTION EN SOCIÉTÉ

Les entreprises peuvent utiliser l'Internet pour se constituer en société aux termes de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, effectuer des changements d'adresse ou signifier des changements au directeur, avoir accès à des produits d'information ou les récupérer et effectuer des paiements en toute sécurité. Il est plus rapide pour les entreprises de présenter leur demande de constitution en société par Internet que sur papier. Les demandes en direct sont plus faciles à traiter, et les clients bénéficient des économies qui en découlent en payant des droits moins élevés.

En 2002, le gouvernement du Canada a lancé un programme conjoint d'inscription en direct des entreprises à Terre-Neuve et au Labrador, en Nouvelle-Écosse et en Ontario. Les entreprises de ces trois provinces peuvent maintenant présenter une demande d'inscription au niveau provincial, tout en se constituant en société de régime fédéral. S'il y a lieu, ce programme leur permet également de produire leurs déclarations de revenus annuelles fédérales et provinciales. Cela est beaucoup plus efficace pour les entreprises qui n'ont plus maintenant à remplir qu'une seule série de formulaires en direct au lieu de deux. Des données statistiques récentes révèlent que, en moyenne, plus de 70 pour cent des entreprises admissibles nouvellement constituées en société ont recours à ce service pour s'inscrire au niveau provincial.

LE SYSTÈME NOUVELLEMENT AMÉLIORÉ DE RECHERCHE DE NOMS (NUANS)

Un rapport NUANS est une recherche électronique de toutes les entreprises et marques de commerce enregistrées, fédérales et provinciales, qui vise à déterminer si une nouvelle entreprise peut utiliser certaines dénominations. Le rapport de recherche de noms NUANS est légalement exigé par le gouvernement du Canada et la plupart des provinces pour l'enregistrement d'une entreprise.

Grâce à un partenariat unique des secteurs public et privé, le gouvernement fédéral offre un programme de recherche électronique de noms (NUANS) par l'entremise de maisons de recherches ou d'intermédiaires. Le logiciel, les fichiers de données et les documents NUANS appartiennent au gouvernement fédéral, alors que le système est exploité et entretenu par des entreprises du secteur privé. Grâce à NUANS, les clients peuvent consulter une base de données contenant plus de sept millions de dénominations, accéder aux rapports hebdomadaires sur les marques de commerce et trouver des biens et des services connexes.

De plus, le système en temps réel NUANS est maintenant disponible sur Internet pour les entreprises canadiennes qui se constituent en sociétés de régime fédéral. Cette approche intégrée permet aux entreprises d'obtenir un rapport de recherche de noms NUANS et de présenter, au même endroit et au même moment, une demande électronique pour s'enregistrer auprès du gouvernement fédéral.

Les clients de NUANS peuvent produire, en direct, un rapport de recherche électronique NUANS de cinq pages contenant les 50 dénominations et marques de commerce dont le nom se rapproche le plus de celui qu'ils ont proposé. Ce système électronique leur offre des avantages importants, notamment en leur permettant de produire des rapports de raisons sociales qui sont semblables à celle proposée, et ce, dans un délai moyen d'une minute, comparativement aux deux jours nécessaires lorsqu'on fait appel à une maison de recherches. Les frais sont également beaucoup moins élevés.

TROISIÈME CHAPITRE

INSTAURER LA CONFIANCE ENVERS LES SERVICES EN DIRECT



Les attentes des Canadiennes et des Canadiens envers le gouvernement du Canada sont plus grandes que celles qu'ils ont envers le secteur privé lorsqu'il s'agit de protéger la confidentialité des renseignements personnels et la sécurité des transactions en ligne. Leurs perceptions quant à la qualité du travail du gouvernement à cet égard déterminent en grande partie la mesure dans laquelle ils ont recours aux services en direct. Le chapitre qui suit traite tour à tour de la confidentialité et de la sécurité.

CONFIDENTIALITÉ :

Nous avons pris l'engagement de protéger les renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens dans la prestation des services, et ce, pour tous les modes de prestation, y compris l'Internet. Cela signifie qu'il faut s'assurer de tenir compte des questions de confidentialité dès la première étape de conception des services, instaurer la confiance de la population canadienne envers la façon dont le gouvernement du Canada traite les renseignements personnels et veiller à ce que les ministères et les organismes appliquent de façon uniforme les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* lorsqu'ils offrent des services en direct.

En vue de réaliser ces objectifs, le gouvernement du Canada a récemment adopté la *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)* (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/pia-pefr/paip-pefr_f.asp). En vertu de cette politique, les ministères et les organismes doivent procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tous les programmes ou services nouveaux ou remaniés qui pourraient comporter des questions de confidentialité. Les ministères et organismes doivent présenter les résultats de l'évaluation au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada avant de mettre en œuvre les services en question. Ils doivent également publier les sommaires des résultats sur leurs sites Web.

OBJECTIFS DE L'ÉFVP :

- Instaurer la confiance chez les Canadiennes et les Canadiens;
- Sensibiliser la population aux questions touchant la protection de la vie privée et mieux lui faire comprendre les enjeux;
- S'assurer que la protection de la vie privée constitue un élément central de l'élaboration initiale des objectifs et des activités d'un projet;
- Établir la responsabilité pour les questions touchant la vie privée; et
- Offrir aux décideurs l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière de politique, de programmes, de conception de systèmes et d'approvisionnement

Grâce à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, les ministères et organismes peuvent s'assurer de régler tôt les questions de confidentialité et de faire en sorte que les services ne soient offerts en direct que lorsqu'ils sont assortis d'une bonne protection de la vie privée. Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait les éloges de cette approche en déclarant :

« Je suis très heureux que le gouvernement du Canada ait concrétisé son engagement envers les droits à la vie privée des Canadiens et Canadiennes en convenant d'intégrer des solutions de protection dès le départ. Le gouvernement a reconnu que le respect de la vie privée des citoyens et citoyennes est au cœur du succès de tous ses programmes et services, y compris de l'initiative Gouvernement en direct (GED). »²⁵

En outre, le gouvernement du Canada a publié des lignes directrices à l'intention des ministères et organismes sur l'utilisation des témoins – petits fichiers textes placés dans un ordinateur d'un visiteur par un site Web, dans le but de mémoriser de l'information. Ces lignes directrices permettent de veiller à ce que les témoins soient utilisés uniquement lorsque c'est nécessaire, qu'ils ne recueillent que peu ou pas de renseignements personnels et que les visiteurs aient le choix d'accéder au contenu des sites fédéraux sans que l'on utilise des témoins (http://www.cio-dpi.gc.ca/pgol-pged/cookies-temoins/intro_f.asp). Des lignes directrices ont également été élaborées à l'égard des avis et consentements requis afin de s'assurer que les ministères font preuve de transparence et de responsabilité dans la collecte de renseignements personnels, que les internautes sont informés des fins auxquelles serviront les renseignements personnels qu'ils ont fournis et que ces renseignements ne sont pas utilisés sans leur consentement.

SÉCURITÉ :

L'Internet a changé notre façon d'aborder les questions relatives à la sécurité. Le gouvernement du Canada a modifié la *Politique gouvernementale en matière de sécurité*, laquelle contient des normes de sécurité des TI (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_12A/gsp-psg_f.asp). Cette politique exhorte les ministères et organismes à satisfaire aux exigences sécuritaires de base et à gérer de façon continue et dynamique les risques pour la sécurité. Elle leur demande également d'être en mesure de détecter les attaques possibles contre les systèmes et les réseaux, d'y réagir et de s'en remettre.

Dans notre premier rapport sur l'initiative du GED, nous avons mentionné qu'un consortium des secteurs privé et public avait été formé et avait entrepris de bâtir une infrastructure commune protégée

²⁵ George Radwanski, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, *Le Commissaire à la protection de la vie privée appuie la nouvelle politique du gouvernement en matière de protection de la vie privée* (communiqué de presse du 24 avril 2002).

pour la prestation des services électroniques. *Ce projet, connu sous l'appellation « Voie de communication protégée » a pour objectif d'offrir un accès très sécuritaire, efficace et économique aux services gouvernementaux* afin de garantir aux Canadiennes et aux Canadiens que les renseignements échangés et les transactions effectuées avec le gouvernement sont protégés. La « Voie de communication protégée » permettra l'identification et l'authentification des internautes à qui nous offrons des services. Elle fournira également des services de réseaux à large bande, ainsi que des services d'annuaires et de messagerie sécurisée.

En 2002, la « Voie de communication protégée » a été dotée de meilleurs mécanismes de défense périphérique du protocole Internet (IP), notamment d'une fonction de détection d'intrusions et de pare-feu gérés. Ces services protègent l'intégrité de la « Voie de communication protégée ». De plus, les ministères et les organismes ont commencé à passer à un nouveau réseau extranet pangouvernemental qui relie les réseaux individuels et facilite l'accès aux applications communes du gouvernement et à l'Internet. Le nouvel extranet permet aux fonctionnaires fédéraux de transmettre en toute sécurité des renseignements et des documents électroniques et jette les fondements d'un futur réseau protégé qui pourrait être utilisé pour communiquer avec d'autres gouvernements et avec des tiers.

L'an dernier, nous avons également lancé un service d'authentification connu sous le nom de *epass* (laissez-passer électronique). Ce service offre le même niveau de fiabilité dans un environnement Internet que le font les contacts personnels, les enveloppes scellées et les documents officiels dans un environnement traditionnel.

Epas permet aux ministères et aux organismes de confirmer que les internautes sont bien les personnes qu'ils prétendent être, tout en garantissant aux utilisateurs qu'ils font affaire avec l'organisme gouvernemental avec lequel ils veulent traiter. Les internautes peuvent envoyer des renseignements personnels par Internet, en sachant que seuls leurs destinataires légitimes les recevront. Ils peuvent également apposer leur signature électronique sur des documents, sans qu'il ne soit nécessaire de se présenter à un bureau pour effectuer une transaction.

À l'heure actuelle, les Canadiennes et les Canadiens peuvent utiliser *epass* pour vérifier ou modifier en direct et en toute sécurité leur adresse personnelle, leur adresse postale ou leur numéro de téléphone auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. En 2003, nous augmenterons le nombre de services pour lesquels les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises pourront utiliser *epass*, y compris la présentation en direct des relevés d'emploi à Développement des ressources humaines Canada. Nous offrirons également un service commun de paiement électronique – une interface commune en direct pour les paiements effectués par carte de crédit au gouvernement. Ce service sera intégré aux systèmes du Receveur général du Canada.

COMMENT OBTENIR UN EPASS

- 1) Validez votre identité en utilisant des renseignements que seuls le ministère concerné et vous-même connaissez.
- 2) Choisissez un code d'utilisateur et un mot de passe.
- 3) Fournissez des réponses aux questions présélectionnées, lesquelles vous permettront d'accéder à nouveau à votre *epass* si vous oubliez votre mot de passe.

QUATRIÈME CHAPITRE LES PROCHAINES ÉTAPES



Au cours des trois prochaines années, le gouvernement du Canada continuera d'améliorer l'accès aux services en direct, protégera davantage la vie privée des particuliers et achèvera l'élaboration de la « Voie de communication protégée ».

SERVICES DE PRESTATIONS QUI SERONT OFFERTS EN DIRECT D'ICI 2005 :

- Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse;
- Programme canadien de prêts aux étudiants;
- Prestations d'invalidité et services de santé pour les anciens combattants;
- Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits; et
- Programmes d'aide au développement international.

D'ici 2005, les services les plus souvent utilisés seront offerts en direct. Les services d'information fourniront des renseignements en temps réel, des portails destinés à des groupes de clients particuliers, une vaste gamme de fonctions interactives et des documents en langage clair. Grâce aux services transactionnels, les clients seront largement en mesure de traiter avec le gouvernement.

Le gouvernement du Canada continuera ainsi de chercher des façons de réduire la nécessité de recourir à de multiples versions d'outils semblables, tout en explorant les possibilités de servir les Canadiennes et les Canadiens d'une manière plus efficace et plus rentable. Notons, à titre d'exemples, des sites Web communs, tels que Publications en direct du gouvernement du Canada et le Portail des consultations décrits au premier

chapitre, qui donnent accès, à partir d'un guichet unique, à des renseignements provenant de plusieurs ministères et organismes. L'élaboration de systèmes communs de gestion du contenu, la formation relative aux métadonnées communes et la mise au point d'une métrologie informatique commune constituent d'autres exemples des projets en cours.

Le défi à long terme consistera à intégrer les divers modes de prestation de services – l'Internet, le téléphone, les bureaux du gouvernement et le courrier. Comme le fait remarquer le Groupe conseil sur le GED, « ...le Gouvernement en direct ne représentait qu'une partie d'un enjeu beaucoup plus large — la transformation complète de la façon dont les gouvernements s'y prendront dorénavant pour offrir leurs services et leurs renseignements aux utilisateurs et pour structurer leurs propres rouages internes. »²⁶

Les Canadiennes et les Canadiens ont de plus en plus recours à plus d'un mode de prestation pour accéder aux services gouvernementaux. Ils veulent pouvoir poursuivre leur transaction lorsqu'ils passent d'un mode de prestation à l'autre, sans avoir à répéter chaque étape depuis le début. Ils veulent également que les renseignements et le niveau de service soient uniformes d'un mode de prestation à l'autre. L'initiative Gouvernement en direct constitue un excellent fondement pour la prestation de services « pangouvernementaux » axés sur les clients. Il sera important d'appliquer cette formule à tous les modes de prestation, de manière à fournir un service cohérent.

EXEMPLES DE SERVICES EN DIRECT AGENCÉS PAR PASSERELLES ET PAR PORTAILS

Les descriptions ci-dessous sont des exemples concrets des services en direct que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises peuvent s'attendre à recevoir à partir de 2003. Ils sont agencés en fonction des passerelles et des portails par sujets ou auditoires que nous avons décrits au premier chapitre et qui, ensemble, servent de plate-forme pour la prestation des services électroniques.



SERVICES POUR LES CANADIENS

LES AUTOCHTONES

INSCRIPTION DES INDIENS

Le Système d'inscription des Indiens (SII) est la source autorisée de données et d'information sur les Indiens inscrits pour de nombreux ministères fédéraux. Le système est en voie d'être modernisé pour permettre l'accès en direct à l'information ainsi que la mise à jour de cette dernière (p. ex. information relative à l'adoption, arbres généalogiques, noms de bandes).

Le gouvernement du Canada a mis à l'essai un SII en direct dans certaines collectivités autochtones. En 2003, les Canadiens d'origine autochtone pourront s'inscrire comme Indiens de plein droit, renouveler leur certificat de statut d'Indien et, pour certaines collectivités, faire état en direct des événements de la vie quotidienne.

À l'heure actuelle, moins de 5 pour cent des administrateurs de systèmes effectuent des mises à jour électroniques directement dans le Système d'inscription des Indiens. Les autres 95 pour cent doivent effectuer des mises à jour manuelles, lesquelles sont acheminées aux bureaux régionaux qui se chargent d'entrer les données dans le système. Le nouveau SII en direct éliminera ce dédoublement d'efforts et accélérera le processus d'inscription, améliorant du même coup l'accès des peuples des Premières nations aux services offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et par les entreprises canadiennes (p. ex. soins de santé).

²⁶ Groupe conseil sur le Gouvernement en direct, *Transformer le gouvernement pour mieux servir les Canadiens et les Canadiennes* (2002).

INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR

ORGANISMES DE BIENFAISANCE CANADIENS

Des services électroniques en direct sont offerts aux organismes de bienfaisance canadiens enregistrés, ainsi qu'aux Canadiennes et aux Canadiens qui veulent se renseigner sur ces organismes. Ces services comprennent des listes de tous les organismes de bienfaisance enregistrés, que l'on peut consulter en direct, ainsi qu'un nouveau formulaire de Déclaration des renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés. D'ici 2005, les organismes de bienfaisance pourront faire affaire avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada par voie électronique pour tous les aspects qui les concernent.

CULTURE, PATRIMOINE ET LOISIRS

PERMIS DE PÊCHE RÉCRÉATIVE

Au printemps 2003, un système en direct sera mis à l'essai en Colombie-Britannique pour permettre aux pêcheurs à la ligne de présenter une demande de permis et d'en acquitter les droits de façon sécuritaire, et d'imprimer une copie de ce permis pour la saison de pêche 2003-2004.

Nous comptons étendre ce service à la région de l'Atlantique pour la saison de pêche 2004-2005. D'autres options, comme le signalement des prises de poissons en direct et la prestation de services par des tiers, sont également envisagées.

ENVIRONNEMENT, RESSOURCES NATURELLES, PÊCHES ET AGRICULTURE

RENSEIGNEMENTS MÉTÉOROLOGIQUES

Ayant attiré plus de 250 millions de visiteurs l'an dernier, et l'on prévoit que ce nombre ira en augmentant, le site Web de la météo est extrêmement populaire. Le site offre un accès en direct aux prévisions météorologiques en temps réel, à l'imagerie RADAR, aux avertissements météo et à de l'information détaillée sur divers phénomènes météorologiques.

En 2002, le lancement d'un site réservé aux médias a été couronné de succès. Ce portail offre un accès en direct aux données et renseignements météorologiques adaptés aux besoins particuliers des médias. Le site sert maintenant plus de 450 clients des médias. Un récent sondage en direct mené auprès des utilisateurs a servi à déterminer les exigences et les besoins futurs des clients.

En 2003, la gamme des services et des produits météorologiques offerts en direct sera étendue pour inclure une meilleure imagerie RADAR et des images d'éclairs. De plus, on offrira l'accès aux données climatiques en temps réel.

À plus long terme, le gouvernement du Canada étudiera la possibilité d'utiliser la technologie de diffusion personnalisée pour envoyer directement les avertissements météo aux principaux clients ou intervenants, comme les organismes et agents d'intervention d'urgence, ainsi que les intervenants de première ligne en cas d'urgence.

GÉOCONNEXIONS

GéoConnexions permet de créer une infrastructure complète pour faciliter l'harmonisation de toutes les bases de données géospatiales du Canada – p. ex. cartes topographiques, photographies aériennes, images par satellite, cartes marines et aéronautiques, territoires de recensement et secteurs électoraux, foresterie, sol, inventaires marins et de la biodiversité – et pour les rendre accessibles sur Internet.

Le site Web de GéoConnexions contient déjà des données provenant d'une multitude d'organismes des secteurs public et privé de partout au Canada. Parmi les produits offerts, notons les cartes interactives et consultables en direct, dont l'*Atlas du Canada*, des images par satellite, ainsi que d'autres publications de données. Ces produits offrent de grands avantages. En utilisant l'information géospatiale, les entreprises peuvent déterminer l'emplacement idéal pour s'installer ou pour faire de la publicité, les services d'urgence peuvent établir les trajets les plus rapides pour se rendre sur les lieux d'un accident et les étudiants peuvent en apprendre davantage sur les questions de nature géographique, environnementale, économique et sociale qui concernent le Canada.

PRESTATIONS FINANCIÈRES

RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA / SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE

Par l'entremise du principal site Web des programmes de sécurité du revenu, les Canadiennes et les Canadiens ont accès à de l'information détaillée sur le Régime de pensions du Canada (RPC) ainsi que sur le programme de Sécurité de la vieillesse (SV). Depuis juin 2002, ils peuvent utiliser la calculatrice du revenu de retraite canadienne pour estimer leur revenu de retraite provenant de sources privées et publiques et se renseigner sur le système de revenu de retraite au Canada. Ils peuvent également demander en direct qu'on leur envoie une copie papier de leur Relevé de cotisations (sommaire des gains annuels ouvrant droit à pension et des cotisations annuelles versées au cours de leur vie active) à l'adresse qui figure dans leurs dossiers.

D'ici 2004, nous prévoyons offrir aux Canadiennes et aux Canadiens une vaste gamme de services de RPC et de SV. Ces services leur permettront de consulter ou d'imprimer le Relevé des cotisations au RPC (relevé des données sur les gains et estimé des prestations connexes), de modifier la fréquence de l'envoi par la poste du Relevé des cotisations, de consulter et de modifier une partie des renseignements personnels contenus dans les dossiers du RPC et de la SV (dont leur adresse postale, le mode de versement de leurs prestations (courrier ou dépôt direct) et leur numéro de téléphone à la maison), de consulter certains renseignements concernant le versement mensuel de leurs prestations du RPC ou de la SV et d'avoir accès à leurs feuillets d'impôt du RPC et de la SV (ou relevés T4), d'imprimer un fac-similé de ces feuillets et de décider de ne plus recevoir les T4 par la poste. Les Canadiennes et les Canadiens pourront aussi présenter une demande de prestations du RPC et de la SV à l'aide d'un processus simplifié. En outre, on entreprendra des travaux de recherche et d'analyse sur la possibilité d'élaborer des options de libre-service par téléphone.

JUSTICE ET DROIT

SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION LÉGISLATIVE

Le ministère de la Justice, en collaboration avec la Chambre des communes et le Sénat, le Bureau du Conseil privé, la Gazette du Canada et les ministères et organismes de réglementation, est en train d'élaborer le Système de gestion de l'information législative (SGIL) qui se veut un système fiable et souple permettant de rédiger des lois, de gérer le contenu Web et de diffuser des publications électroniques (projets de loi, lois et règlements).

Le ministère de la Justice a reconnu que l'environnement technologique utilisé pour appuyer le processus d'élaboration des lois était désuet. Le SGIL améliorera la qualité et la communication de renseignements d'ordre législatif et permettra d'épargner temps et argent. Il remplacera les processus actuels de gestion de l'information, qui se fondent sur des technologies de rechange et des formats incompatibles, par un système qui permettra d'échanger des renseignements et d'y avoir accès et ce, de façon homogène et en toute sécurité.

En 2002, le SGIL a été doté d'un éditeur XML, d'un moteur d'impression, d'un module de prestation de contenu et d'un système de codification. Le ministère de la Justice met actuellement ces solutions à l'essai dans le contexte de la rédaction de projets de loi. Plus tard en 2003, le SGIL remplacera les technologies et processus en place désuets. Parallèlement, le Ministère amorcera la mise à l'essai d'une nouvelle formule de rédaction et de publication des règlements, qui fera appel à la technologie du SGIL. Au début de 2004, le Ministère commencera à offrir au public un accès plus rapide et exact aux lois codifiées du Canada, en français ou en anglais, ou encore en format bilingue (les mises à jour, qui prennent actuellement six mois en moyenne, se feront une fois par semaine).

IMPÔT ET TAXES

« MON COMPTE » — NOUVEAU SERVICE À L'INTENTION DES CANADIENNES ET DES CANADIENS

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) continue d'accroître le nombre de services fiscaux qu'elle offre en direct. En 2003, l'ADRC a ajouté une option « Mon compte » qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'avoir accès en toute sécurité à l'information sur leur compte d'impôt personnel ou leur admissibilité aux prestations.

Une méthode graduelle sera employée pour enrichir le contenu de « Mon compte ». Au fil du temps, les clients pourront consulter et obtenir les soldes et les relevés de compte, les relevés d'intérêts, les états des cotisations (REER, Régime d'accession à la propriété, Régime d'encouragement à l'éducation permanente), les relevés des gains et des retenues salariales et obtenir de l'information sur une déclaration ou un remboursement d'impôt. Les clients pourront également demander des rajustements et des prorogations de délai, transmettre de l'information, présenter une demande d'inscription au dépôt direct ou y apporter des modifications et connaître l'état d'un versement de prestations (prestation fiscale pour enfants, crédit pour TPS/TVH).



SERVICES POUR LES ENTREPRISES CANADIENNES

EXPORTATIONS / IMPORTATIONS

LE SERVICE DES DÉLÉGUÉS COMMERCIAUX DU CANADA

Le Délégué commercial virtuel fournit aux exportateurs canadiens une page Web protégée par un mot de passe et contenant de l'information commerciale et des débouchés d'affaires portant sur leurs marchés et leurs secteurs d'intérêt. Les exportateurs peuvent également demander des services en direct des délégués commerciaux responsables de leur secteur d'activité et être informés dès que de nouveaux renseignements sur leurs marchés cibles sont disponibles. Il est prévu d'étendre la portée du Délégué commercial virtuel pour inclure d'autres ministères et organismes fédéraux, créant ainsi un point d'accès unique aux services internationaux de développement des entreprises.

SYSTÈME DE CONTRÔLES À L'EXPORTATION ET À L'IMPORTATION

En 2003, un nouveau système électronique d'échange de données informatisé (EDI) visant à aider les exportateurs et les importateurs canadiens de marchandises contrôlées fera son apparition. Le système facilitera l'échange de données entre le gouvernement fédéral et les entreprises et donnera accès aux outils en ligne qui font état des exigences en matière d'octroi de permis. Le système permettra aussi de présenter des demandes de permis en direct et par EDI et de se renseigner sur l'état de ces demandes.

FINANCEMENT

DEMANDES PRÉSENTÉES AU FONDS D'INNOVATION DE L'ATLANTIQUE

Le gouvernement du Canada a mis à l'essai un système de demande en direct auprès du Fonds d'innovation de l'Atlantique, qui soutient le développement économique et qui offre de meilleures perspectives d'emploi dans cette région. On s'attendait à ce que 5 pour cent du nombre total de candidats présentent leur demande en direct dès que l'option serait offerte; en réalité, plus de 50 pour cent l'ont fait.

Au cours des deux prochaines années, cette capacité de présenter des demandes en direct pour obtenir des fonds régionaux de développement dans la région de l'Atlantique sera étendue pour inclure les demandes relatives au Programme de développement des entreprises. Les clients pourront également transmettre des factures en direct pour les travaux effectués dans le cadre de projets approuvés.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

RELEVÉ D'EMPLOI

Le Relevé d'emploi (RE) est un document important qui permet de déterminer l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi. Chaque année, les employeurs créent et envoient plus de huit millions de Relevés d'emploi. Il est très avantageux de transmettre ces formulaires en direct. Ainsi, cela prend en moyenne de 10 à 15 minutes pour produire un Relevé d'emploi sur papier, alors que durant le même laps de temps, il est possible d'en produire entre 300 et 450 sur Internet.

Il s'agit de mettre en place un processus électronique et entièrement automatisé pour recevoir des employeurs l'information qui se trouve sur le RE et réduire ainsi leur paperasserie. En 2002, le RE Web a fait l'objet d'un projet pilote auprès de dix moyennes et grandes entreprises. Le taux de satisfaction a été très élevé. On s'emploie actuellement à améliorer ce service en direct grâce à une solution qui utilise la « Voie de communication protégée ». En 2003, les employeurs pourront transmettre les données du RE par Internet en toute sécurité. On est en train d'élaborer, à l'intention des grosses entreprises de services de paie, une solution informatique qui permettra la transmission automatique des données du RE.

À long terme, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et Développement des ressources humaines Canada examinent la possibilité pour les employeurs de faire parvenir les renseignements sur les revenus et la paie par voie électronique à un point central du gouvernement fédéral.

RÈGLEMENTS

FAILLITES CIVILES

Les syndic en matière de faillites peuvent maintenant transmettre en toute sécurité les documents requis pour déposer en direct une demande de faillite civile. Ce processus a permis d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de faillite. Il suffit maintenant de quelques minutes pour faire approuver une demande, alors qu'il fallait compter jusqu'à deux jours avant que le service ne soit offert en direct. La réduction du délai offre une plus grande certitude aux débiteurs et aux créanciers, ce qui a pour effet de les rassurer. Le site Web propose un glossaire des termes de base qui explique la faillite et le rôle de chacun. Il s'agit là de renseignements importants pour les gens qui essaient de résoudre leurs difficultés financières.

Après seulement quelques semaines, près de 15 pour cent des syndic en matière de faillites avaient déposé des demandes de faillite en direct. Notre objectif consiste à recevoir en direct 25 pour cent des demandes des consommateurs d'ici la fin de la première année. En 2003, on élargira la gamme des demandes de faillite que l'on pourra présenter en direct.

PORTAIL DU SPECTRE, TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Programme de gestion du spectre facilite l'accès au spectre des radiofréquences par l'attribution et la gestion des ondes de communication du Canada. Le Spectre électronique en direct (SEED) est un projet pluriannuel qui permettra aux clients du spectre d'interagir par voie électronique pour toutes les activités clés. Un récent sondage a révélé que 90 pour cent des utilisateurs veulent effectuer des transactions en direct.

Le Portail du Spectre, technologies de l'information et des télécommunications (STIT) offre l'accès à l'information du spectre et aux principaux services connexes, d'une manière intégrée qui facilite les recherches. Le portail du STIT fournit des services particuliers, notamment Spectre en direct et Enchères du spectre. Spectre en direct permet aux clients qui utilisent le service d'hyperfréquence d'examiner en détail leurs comptes et leurs licences de radiocommunication, de présenter des demandes pour obtenir de nouvelles licences et de payer des factures en direct. Près de 90 pour cent de ces

clients utilisent maintenant ce système pour leurs demandes de licences. Les Enchères du spectre permettent aux clients de faire des offres d'achat en direct, de façon sécuritaire et confidentielle, en vue d'acquérir des licences du spectre de fréquences radioélectriques, lorsqu'il convient de recourir aux forces du marché pour choisir les détenteurs de licences.

En 2003, Spectre en direct ajoutera des outils de gestion qui permettront aux nouveaux clients de présenter une demande de compte et aux fournisseurs de services de gérer les comptes et les demandes de leurs clients. Des formulaires en direct simplifiés accéléreront la transmission de renseignements techniques sur les petits systèmes radiophoniques, et une fonction d'annulation en direct permettra de modifier complètement les systèmes faisant l'objet d'une licence. En outre, le Portail STIT sera élargi pour comprendre une fonction de recherche plein-texte sur les renseignements relatifs à la gestion du spectre, ainsi qu'une fonction de personnalisation de l'interface.

À long terme, Spectre en direct fournira une toute nouvelle base de données sur les installations radiophoniques pour les systèmes nécessitant une licence du spectre, comme les services de communications personnelles (SCP) et les systèmes cellulaires, ainsi que des mécanismes permettant aux clients de gérer cette information. Les formulaires de demande de licence en direct et les outils de consultation des comptes seront étendus à toute la gamme des licences offertes. En outre, le Portail STIT comprendra des outils de discussion et de consultation en direct.

ANNEXE A

FINANCEMENT CENTRAL DE L'INITIATIVE DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

AFFECTATION APPROUVÉE DES FONDS CENTRAUX, PAR COMPOSANTES (EN DATE D'AVRIL 2003) :

EN MILLIERS DE DOLLARS

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
Infrastructure commune protégée	32 490	107 299	115 731	92 012	62 000	62 000	471 532
Passerelles et portails agencés par sujets ou auditoires	5 341	23 945	16 400	19 600	15 000	15 000	95 286
Prestation de services en direct	8 672	89 216	48 235	86 062	15 000	15 000	262 185
Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	8 000	8 000	50 997
TOTAL	51 566	224 394	193 366	210 674	100 000	100 000	880 000

AFFECTATION APPROUVÉE DES FONDS CENTRAUX, PAR MINISTÈRES, ORGANISMES ET COMPOSANTES (EN DATE D'AVRIL 2003) :

EN MILLIERS DE DOLLARS

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL							
• Passerelles et portails	402	2 932	2 370				5 704
• Prestation de services en direct	29	2 603	900	4 000	5 100		12 632
AFFAIRES INDIENNES ET DU NORD CANADIEN							
• Passerelles et portails			300				300
• Prestation de services en direct		3 300	1 763				5 063
• Analyse de rentabilité			200				200
AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA							
• Prestation de services en direct	3 345	15 330	14 829	14 802			48 306
• Analyse de rentabilité			200				200
AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE CANADA							
• Passerelles et portails		612	400				1 012
• Prestation de services en direct		4 327					4 327
ANCIENS COMBATTANTS							
• Passerelles et portails	152	1 818	800				2 770
• Prestation de services en direct		2 000	1 750	1 750	1 750	1 750	9 000
• Analyse de rentabilité			400				400
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA							
• Passerelles et portails		1 155	400				1 555
• Prestation de services en direct	161	278	1 100				1 539
• Analyse de rentabilité			230				230

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
COMMUNICATION CANADA							
• Passerelles et portails			2 970				2 970
• Prestation de services en direct			1 000	1 000	100		2 100
COUR FÉDÉRALE DU CANADA							
• Prestation de services en direct	50	150					200
COUR SUPRÊME DU CANADA							
• Prestation de services en direct		375					375
DÉFENSE NATIONALE/CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS							
• Infrastructure commune protégée	5 565	10 335	10 050	6 350			32 300
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA							
• Passerelles et portails	328	7 203	3 650				11 181
• Prestation de services en direct	1 551	24 991	15 000				41 542
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC							
• Prestation de services en direct		25					25
ENVIRONNEMENT CANADA							
• Passerelles et portails		1 000	20				1 020
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA							
• Prestation de services en direct	225	338					563
INDUSTRIE CANADA							
• Passerelles et portails	782	2 007	2 800				5 589
• Prestation de services en direct	625	5 879					6 504
• Analyse de rentabilité			200				200
INSTITUTS DE RECHERCHE EN SANTÉ DU CANADA							
• Passerelles et portails		132					132
• Prestation de services en direct		220					220
JUSTICE CANADA							
• Passerelles et portails		660	65				725
• Prestation de services en direct		700	2 571	197			3 468
PARCS CANADA							
• Prestation de services en direct		850					850
PATRIMOINE CANADIEN							
• Passerelles et portails		400	40				440
• Prestation de services en direct	90	2 081	200				2 371

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	TOTAL
RESSOURCES NATURELLES CANADA							
• Prestation de services en direct		300					300
• Analyse de rentabilité			200				200
SANTÉ CANADA							
• Passerelles et portails		1 672	500				2 172
• Prestation de services en direct	790	5 829	3 115	3 315	3 760		16 809
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA							
• Infrastructure commune protégée	11 284	32 394	11 851	8 500	8 500	8 500	81 029
• Passerelles et portails			870				870
• Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	8 000	8 000	50 997
SOLLICITEUR GÉNÉRAL							
• Passerelles et portails		200	15				215
• Prestation de services en direct		301					301
STATISTIQUE CANADA							
• Passerelles et portails	55	554					609
• Prestation de services en direct		2 603	1 600	1 800	1 000	500	7 503
TRANSPORTS CANADA							
• Prestation de services en direct		300					300
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA							
• Infrastructure commune protégée	15 641	64 570	93 830	72 752			246 793
• Passerelles et portails	3 622	3 600	1 200	1 600			10 022
• Prestation de services en direct	1 806	16 436	2 977	4 898	500		26 617
FONDS À TRANSFÉRER AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES POUR LES COMPOSANTES DU GED, APRÈS L'APPROBATION DÉFINITIVE							
• Infrastructure commune protégée				4 410	53 500	53 500	111 410
• Passerelles et portails				18 000	15 000	15 000	48 000
• Prestation de services en direct				54 300	2 790	12 750	69 840
TOTAL	51 566	224 394	193 366	210 674	100 000	100 000	880 000

ANNEXE B

SERVICES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT OFFERTS D'ICI 2005

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL	
Aide aux Canadiens à l'étranger	
Contrôles à l'exportation et l'importation	
Délégué commercial virtuel, gestion électronique des relations avec les clients	
Service des passeports	
Services de diplomatie ouverte	
AFFAIRES INDIENNES ET DU NORD CANADIEN	
Accès en direct à l'information ministérielle	
Gestion des ressources naturelles du Nord	
Gestion des terres	
Gestion et protection de l'environnement	
Gestion et protection de l'environnement du Nord	
Inscription des Indiens/Certificat du statut d'Indien	
Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits	
Programme d'emploi des Autochtones	
Sciences et technologie dans le Nord canadien et liaison circumpolaire	
AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS	
Services de certification des exportations	Animaux Fruits et légumes frais Plantes Poisson Produits laitiers Viande
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	
Élaboration des politiques et consultation	Consultations électroniques Réseaux du savoir
Mise en oeuvre des programmes	Espace de travail coopératif Facture électronique Marchés Paiement électronique Présentation électronique de propositions

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web	Cadres stratégiques Renseignements sur les programmes et priorités Renseignements sur les projets
AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE	
Fonds de subventions et de contributions	
Partage et échange d'information	
AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA	
Décisions	Décisions relatives à la TPS/TVH Décisions relatives aux impôts
Douanes	Douanes pour les entreprises Douanes pour les voyageurs et les passagers
Impôt des particuliers	Accès personnalisé Services d'information Services de production des déclarations de revenus et de cotisation fiscale Services pour les non-résidents
Organismes de bienfaisance	Renseignements en direct sur le programme des organismes de bienfaisance Services en direct pour les organismes de bienfaisance et le grand public
Prestations familiales et individuelles	Prestations familiales et pour enfants Services d'identification individuelle
Services de recours	Demandes d'équité Demandes d'opposition
Taxe professionnelle	Accès personnalisé Autres déclarations de renseignements Impôt des sociétés Inscription des entreprises Remise des retenues à la source et fichier de la paye Services d'information Taxes d'accise et prélèvements spéciaux TPS/TVH
AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE CANADA	
AgConnex	
Commerce agroalimentaire	
Recherche et développement scientifiques	
Renseignements sur les terres et les eaux du Canada	
Salubrité et qualité des aliments	
ANCIENS COMBATTANTS	
Le Canada se souvient	Information publique et recherche Mobilisation communautaire Monuments commémoratifs nationaux et internationaux

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
Pensions, allocations et soins de santé	Chèques de pension et d'allocation Services de prestations et de soins de santé en direct Soins de santé
BUREAU DU CONSEIL PRIVÉ	
Messages de félicitations du Premier ministre	
Correspondance du Premier ministre	
Site Web	
CENTRE CANADIEN DE GESTION	
CampusDirect	
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	
Gestion de l'accès au Canada	
Intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'Immigration
Protection des réfugiés et d'autres ayant besoin d'être réinstallés	
Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada	Besoins fonctionnels en matière de transactions électroniques Changement d'adresse électronique État de la demande du cyberclient Païement électronique Services d'information du regroupement Se rendre au Canada
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	
Recrutement	Infotel Programme fédéral d'expérience de travail étudiant Recrutement en technologie de l'information Recrutement général Recrutement postsecondaire Site Internet de la CFP SOS Emplois
COMMUNICATION CANADA	
Publications en direct du gouvernement du Canada	
DÉFENSE NATIONALE	
Communications	Histoire et patrimoine militaires
Gestion des situations d'urgence	
Protection des infrastructures essentielles	
Recrutement des Forces canadiennes (FC)	
Sécurité de la technologie de l'information	
Système d'information sur l'acquisition et le soutien du matériel	

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA	
Initiative nationale pour les sans-abri (INSA)	
Numéro d'assurance sociale	
Programme canadien de prêts aux étudiants	Outils de demande de prêt Outils de gestion de prêt Outils de planification de l'apprentissage Outils de planification de prêt Outils de planification financière Outils de remboursement de prêt
Régime de pensions du Canada	Autres demandes simplifiées de prestations du RPC Calculatrice du revenu de retraite canadienne – version améliorée Demande simplifiée de prestations de retraite du RPC Mon compte de pensions – demande, visualisation et mise à jour Mon compte de pensions – Relevé des cotisations Mon compte de pensions – feuillets de renseignements fiscaux Options de libre-service par téléphone
Relevé d'emploi sur le Web	
Sécurité de la vieillesse	Demande simplifiée de prestations de SV Mon compte de pensions – demande, visualisation et mise à jour Mon compte de pensions – feuillets de renseignements fiscaux Options de libre-service par téléphone
Service de transaction du travail	Candidature aux prix d'excellence Rapport annuel d'enquête de situation comportant des risques Rapport du Comité sur la santé et la sécurité au travail Système informatisé de présentation des rapports d'équité en matière d'emploi
Service fédéral de médiation et de conciliation	
Services d'assurance-emploi pour les particuliers	Appli-Web Interdec
Services d'emploi	Formulaires électroniques de demande de services d'emploi Guichet emplois Guichet emplois pour les employeurs Service de placement électronique Service national d'information sur le marché du travail Travailleurs étrangers
Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE)	Calculateur du coût des études postsecondaires SCEE Formation en ligne du promoteur Formulaires électroniques
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC	
Programmes financiers	Organismes sans but lucratif Petites et moyennes entreprises
Services d'information	DEC en direct Site Internet

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST	
Collectivités durables	Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest Ententes sur le développement urbain Programme d'infrastructure
Entrepreneuriat	Consultations électroniques Outils électroniques Prêts exploratoires pour les petites entreprises Programme d'emploi en commerce international Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien Services de formation et de conseils pour les entreprises
Innovation	Centre canadien d'innovation Base de données des projets d'évaluation environnementale Centre électronique d'excellence en recherche Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest Programme de diversification de l'économie de l'Ouest Programme Premiers emplois en sciences et technologie
ENVIRONNEMENT CANADA	
Conditions météorologiques	
Eau	
Information sur la qualité de l'air et les polluants	Inventaire national des rejets de polluants Système national de surveillance de la pollution atmosphérique
Règlements et permis	Plan d'urgence environnemental Cartes à puce
FINANCES CANADA	
Autres mises à jour de renseignements	
Renseignements sur la politique fiscale	
Renseignements sur la politique tarifaire	
Renseignements sur le budget	
Renseignements sur les consultations	
Renseignements sur les mesures législatives en matière de finances	
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA	
Gestion des ressources et de l'information	
La police des drogues et le citoyen	Projet CHOIX
Police fédérale	Signaler le crime économique en direct
Services de police communautaires, contractuels et autochtones	
Services de soutien – Immigration, Douanes et Accise	
Services nationaux de police	Apprentissage électronique – Collège canadien de police

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
INDUSTRIE CANADA	
Applications de l'autoroute de l'information	Canada en direct (p. ex. ConnexionTravail, RéseauBiblio, Rescol, ConnectAction, Ordinateurs pour les écoles, Compétence.ca) Collectivités ingénieuses Contenu canadien en direct (p. ex. collections numériques, collections numériques autochtones, Franccommunautés Virtuelles et Programme des didacticiels multimédias, ConnectAction des générations) Prix d'excellence du Premier ministre, Semaine de la TI, Un Canada branché sur le monde (p. ex. Netcorp, Programme d'accès communautaire, Volnet)
Bureau de la concurrence	Avis aux fournisseurs Demandes d'avis consultatifs au sujet des lois Dépôt de plaintes ou demande de renseignements accessible par Internet Formulaires électroniques du Bureau de la concurrence Fusionnements – Formulaire de commentaires/demande de renseignements Lignes directrices sur l'étiquetage et la publicité trompeuse Numéros d'identification CA Outils d'évaluation de l'étiquetage Préavis de fusionnement/Certificat de décision préalable Système d'analyse de la preuve et soutien des litiges (APSL) Tarification et normes de service
Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC)	Atelier en ligne sur la petite entreprise Plan d'affaires interactif Regroupement Réglementation Sites Web des CSEC nationaux et provinciaux Système d'aide au démarrage d'une entreprise Système de renseignements commerciaux
Constitution en société de régime fédéral	Dépôt en vertu de la <i>Loi canadienne sur les sociétés par actions</i> Partenariat – NUANS Partenariat avec la Colombie-Britannique – Initiative du changement d'adresse des entreprises par guichet unique Projet pilote – Dépôt de demandes en vertu des programmes provinciaux
Délivrance de licence d'utilisation du spectre des radiofréquences et homologation	
Dépôts en vertu de la <i>Loi sur Investissement Canada</i>	
Faillite et insolvabilité	
Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor)	
<i>Loi sur le financement des petites entreprises du Canada</i>	
Mesures Canada	

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
Office de la propriété intellectuelle du Canada	Brevets Dessin industriel Droit d'auteur Marques de commerce Produits d'information
Partenariat technologique Canada	
Produits de renseignements commerciaux – Strategis	Commerce et investissement Emploi et apprentissage Recherche, technologie et innovation Répertoires d'entreprises canadiennes Secteurs de l'industrie Soutien à l'entreprise et financement
Programme de développement des entreprises autochtones	
Recherche de dénominations sociales – Système nouvellement amélioré de recherche de noms (NUANS)	
Services aux consommateurs	
Système en direct d'enregistrement des lobbyistes	
JUSTICE CANADA	
Bureau d'enregistrement des actions en divorce	
Consultations en direct auprès du public	
Programme canadien de contrôle des armes à feu	Demande en direct d'enregistrement des armes à feu Demande en direct de transfert d'armes à feu Modification en direct des renseignements sur les détenteurs de permis
Saisie-arrêt pour le paiement de dettes	
Service d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	
Système de gestion de l'information sur les lois	
PATRIMOINE CANADIEN	
Culture canadienne	Programme de culture canadienne en ligne Site Web de l'Institut canadien de conservation Site Web de Patrimoine canadien
Élaboration des politiques, de la législation et des programmes	Consultation sur le Web de Patrimoine canadien Portail de consultations du gouvernement du Canada
Participation et engagement culturels	Agora numérique Lieu de rencontre Observatoire culturel Passerelle de Culture Canada
Réseau canadien d'information sur le patrimoine et Musée virtuel du Canada	

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
Subventions et contributions	Bureau de certification des produits audiovisuels canadiens Langues officielles Programme du multiculturalisme
Système de réservation de Parcs Canada	
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	
Comprendre les eaux et les ressources aquatiques du Canada	Portail de l'Observatoire du Saint-Laurent Données statistiques sur les pêches Outil de repérage des activités du programme des océans, renseignements intégrés sur le bassin hydrographique de la vallée du bas Fraser, Service des données sur le milieu marin Services d'information sur les ressources renouvelables
Délivrance de permis	Paieement en direct pour les permis de pêche commerciale Système national de délivrance de permis de pêche récréative
Information sur la sécurité maritime	AvaDepth Avis à la navigation (régional) Avis nationaux aux navigateurs (NOTMAR) Ports pour petits bateaux (PPB) Prédictions du niveau de la marée et de l'eau
Portail de Pêches et Océans	
RESSOURCES NATURELLES CANADA	
Accès à l'information et aux services de RNCan Applications géographiques : cartes, images par satellite, levés de plans, etc.	Accès aux GéoConnexions Atlas Cartographie pour les personnes ayant une déficience visuelle Communautés de praticiens GéoConnexions – Données de base Initiative interministérielle de cartographie Web et de visualisation Initiative relative au développement durable des collectivités
Données scientifiques et techniques et publications	Collecte de données scientifiques et de ressources documentaires Publication de rapports, de cartes géographiques, d'études, de documents, etc.
Produits du savoir de RNCan	Changement climatique Développement durable Sécurité et protection
SANTÉ CANADA	
Information sur la santé et gestion du savoir	Portail d'applications protégées Portail ResearchNet.ca des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) Prestation de services de santé en direct
Promotion de la santé	Réseau canadien de la santé

MINISTÈRE Service	Sous-élément (le cas échéant)
Protection de la santé	Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire Réseau de surveillance médicale au Canada – PRODTOX Réseau de surveillance médicale au Canada – SCISP Services de dosimétrie nationaux, Bureau de la radioprotection
Santé des Premières nations et des Inuits	Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits Soins primaires aux Premières nations et aux Inuits – Dossier de santé électronique
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA	
Information sur la gestion du gouvernement fédéral	Budget des dépenses en direct Nouveau site Web du SCT
STATISTIQUE CANADA	
Collection	(i) Environ 50 sondages sur le projet pluriannuel du GED (ii) Environ 350 sondages administrés par Statistique Canada et pour lesquels une Déclaration électronique des données (DED) s'avérerait utile et appropriée
Communication et diffusion	
Relations avec les intervenants	
TRANSPORTS CANADA	
Sensibilisation aux transports	Accès au site Web Voyage Site Web Services maritimes en direct
Transports – Délivrance de permis et services d'homologation	Chaîne d'approvisionnement électronique Formation au vol et éducation aéronautique Immatriculation et location des aéronefs Vitrine intégrée des publications
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	
Approvisionnement et aliénation	Centre de distribution des biens de la Couronne Marché du gouvernement du Canada Office des normes générales du Canada Portail des déplacements gouvernementaux Programme des marchandises contrôlées Service de sécurité industrielle en direct Site « Vente de biens et de services au gouvernement » de Contrats Canada
Prestation des services immobiliers	L'immobilier en direct Paiements en remplacement de l'impôt Portail des biens immobiliers Rapports en direct du Service de gestion des locaux à bureaux
Receveur général	Paiements électroniques Système central de gestion des rapports financiers Système financier ministériel commun
Rémunération de la fonction publique	Développement du Web sur la rémunération Fonctions Web de type libre-service pour les pensionnés

MINISTÈRE	
Service	Sous-élément (le cas échéant)
Services d'information et des communications	Extranet de Conseils et Vérification Canada Gestion du contenu Web pour les passerelles et les regroupements Site de la Colline du Parlement : Un trésor à découvrir
Services linguistiques et multiculturels en direct	Prestation de services en direct Termium