



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE

**A**u cours des dernières années, le Québec n'est pas resté inactif, loin de là, dans le domaine de la prestation électronique de services. La totalité des ministères, de même que la vaste majorité des organismes, ont mis en ligne un site Web à l'intention des citoyens et des entreprises. Ces sites dispensent, pour la plupart, de l'information sur les programmes offerts et sur les activités du ministère ou de l'organisme. Plusieurs permettent de télécharger les formulaires nécessaires pour se prévaloir d'un programme ou d'un service, ces formulaires devant par la suite être retournés par la poste. Très peu de sites permettent toutefois aux citoyens de procéder à ces transactions en ligne.

Un inventaire complet de ce qui se faisait déjà au gouvernement du Québec en matière de prestation électronique de services a été dressé. Pour chaque ministère et organisme, une fiche qui fait état des sites Web dépendant de l'organisation, des programmes qui sont offerts en ligne et de la façon dont ils sont offerts, ainsi que des projets prévus à court terme a été établie. Ces fiches font également état des projets interministériels ou interorganisationnels, soit ceux qui nécessitent la collaboration de plus d'un ministère ou d'un organisme pour être mis sur pied. Enfin, les fiches comprennent une estimation des budgets propres à chaque ministère et organisme pour le développement de la prestation électronique de services. Elles sont disponibles en annexe.



#### Portrait du Web municipal

À la demande du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL), le CEFRIO a effectué une étude afin de dresser le portrait du Web municipal au Québec. Une recension exhaustive des sites municipaux du Québec a ainsi été entreprise entre le 16 mars et le 5 avril 2004.

Il en ressort qu'en tout, parmi les quelque 1 090 municipalités du Québec, 393 possèdent un site Internet actif. Ce ne sont donc que 36 % des municipalités québécoises qui ont pignon sur le Web, mais ces municipalités branchées comptent 83 % de la population québécoise totale. À l'aide d'une grille, le contenu de chaque site a été analysé selon différents aspects : vie démocratique, fonctionnalités du site, présence d'aspects transactionnels, dispense de services municipaux, etc. En matière de services démocratiques, 23 % des sites municipaux permettent à leurs citoyens de consulter les procès-verbaux des séances du Conseil de ville et 22 % offrent des publications téléchargeables de nature démocratique. Une faible proportion (7 %) des sites municipaux permettent de consulter l'ordre du jour des séances du Conseil alors que 4 % acceptent les plaintes ou les réclamations des citoyens.

Source : CEFRIO (mentionnons que l'étude a été financée par le MAMSL)



### 1. Bilan et commentaires sur les fiches techniques

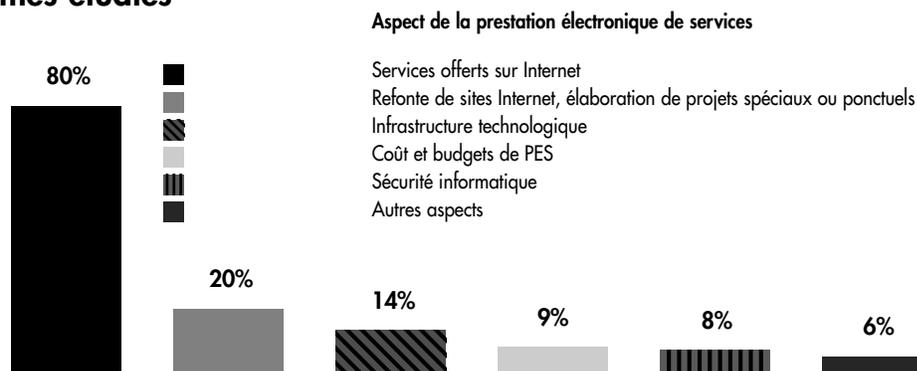
#### 1.1 Formulation d'objectifs clairs en matière de prestation électronique de services

Pour qu'elle s'intègre dans un réel processus de modernisation de l'État, la prestation électronique de services doit être partie prenante de la stratégie de développement des ministères et organismes, sans quoi elle risque de générer une simple automatisation des processus, sans que la raison d'être de ceux-ci soit revue. Or, suite à la lecture des rapports de gestion des ministères et organismes québécois, il appert que plusieurs efforts demeurent à être faits en ce sens.

Ainsi, l'intégration d'objectifs de développement en matière de PES au sein de la vision de développement des ministères et organismes (M/O) est le fait de seulement quelques ministères et d'une minorité d'organismes. C'est le cas, par exemple, du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et du ministère de la Culture et des Communications, qui intègrent tous deux les objectifs en matière de PES à leur plan stratégique ou à leur plan directeur.

En contrepartie, la plupart des ministères et organismes définissent dans leur rapport de gestion quels sont leurs objectifs en matière de PES. En effet, des 96 ministères ou organismes étudiés, 66 ont fait mention de la prestation électronique de services dans leur rapport de gestion annuel. Il ressort que la définition des objectifs à atteindre ainsi que les résultats obtenus en matière de PES n'y sont pas présentés de façon uniforme. D'une part, les objectifs sont souvent définis de façon vague et générale. Par exemple, l'Agence de l'efficacité énergétique souhaite « présenter un site convivial, bien documenté et à jour, [...] informant [les citoyens] des programmes et services offerts par l'Agence » alors que la Régie de l'assurance maladie « envisage la refonte de la section sur l'assurance médicament en vue d'en améliorer l'ergonomie, la convivialité et l'accessibilité de l'information ». En conséquence, il devient difficile, par la suite, de déterminer si ces objectifs ont été atteints ou non. D'autre part, les aspects traités dans la formulation des objectifs diffèrent d'une organisation à l'autre. Par exemple, si 80 % des rapports de gestion examinés traitent des services offerts sur Internet, seulement 8 % d'entre eux abordent l'aspect de la sécurité informatique. Le tableau suivant montre dans quelle proportion les différents aspects de la PES sont abordés dans les rapports de gestion.

**Tableau 1 : Aspects abordés dans les rapports de gestion des ministères et organismes étudiés**





### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

L'uniformisation de la formulation des objectifs en matière de prestation électronique de services nous semble nécessaire afin d'avoir un portrait complet et clair de la PES au sein des ministères et organismes. Ces objectifs doivent être formulés clairement, et de façon à ce que les résultats en soient facilement mesurables. De plus, l'intégration de la PES doit faire partie de la stratégie de développement de tous les ministères et organismes, afin qu'elle participe à une réelle modernisation de l'État.



#### RECOMMANDATION

- 3.1 Nous recommandons l'adoption d'une grille d'analyse uniforme, destinée à tous les ministères et organismes, et servant à l'établissement d'objectifs clairs en matière de prestation électronique de services.**

### *1.2 La prestation électronique de services au sein des ministères et organismes québécois*

Si tous les ministères et organismes possédant un site Web dispensent de l'information pertinente en regard de leur mission, seule une fraction d'entre eux dispensent une prestation électronique de services transactionnelle. Le choix d'offrir de telles prestations de services repose bien sûr sur plusieurs paramètres, tels l'adéquation entre la PES et les attentes des citoyens et des entreprises, le volume de transaction concerné, le rendement sur le capital investi, etc. Il n'en demeure pas moins que, dans bien des cas, la possibilité d'offrir une PES transactionnelle représente l'un des moyens les plus efficaces pour faciliter l'accès aux services, permettant une offre de service plus souple, qui n'est plus tributaire des heures d'ouverture des bureaux.

Dans presque tous les cas, il serait possible de développer une prestation électronique de services transactionnelle à partir des services informationnels et interactionnels déjà offerts. Ainsi, la presque tous les M/O offrent l'option de télécharger les formulaires pertinents aux demandes de services. Il s'agit ensuite pour les usagers d'imprimer et de remplir ces formulaires pour finalement les retourner au M/O par les voies traditionnelles (poste ou télécopie). Dans ces cas, l'utilisation d'une fonction transactionnelle permettrait un échange plus rapide et plus convivial pour les usagers.

Plusieurs initiatives fort intéressantes ont été développées par les ministères et organismes québécois au cours des dernières années, voire par certaines municipalités. Quelques-unes d'entre elles sont présentées ci-après.



#### **Système CANTOR : au service des chercheurs et des étudiants**

Le système CANTOR (accessible via les sites Internet des Fonds de recherche concernés) offre un guichet unique aux chercheurs et aux étudiants pour leurs transactions avec le Fonds de la recherche en santé du Québec, le Fonds de recherche sur la nature et les technologies et le Fonds de recherche sur la société et la culture. Un système d'authentification performant assure la sécurité de ces transactions. Grâce à CANTOR, tout le processus de demandes de subventions ou de bourses se fait maintenant en ligne, de l'annonce des concours jusqu'à l'attribution des bourses et des subventions, en passant par le traitement et l'évaluation scientifique. Cela évite plusieurs déplacements aux évaluateurs et aux experts internationaux.

Pour la clientèle, le système simplifie grandement les relations avec les fonds. Les demandeurs ont un dossier en ligne qu'ils peuvent consulter ou modifier en tout temps et qui leur permet de faire toutes leurs transactions en direct. Ils y complètent les formulaires de demande voulus, de même qu'un curriculum vitae unique : rempli en ligne, ce dernier sert à l'ensemble des programmes des trois fonds et pour plusieurs organismes canadiens similaires, faisant gagner un temps précieux aux chercheurs. Le système permet également aux équipes de recherche, mêmes multidisciplinaires, de soumettre une seule demande de subvention unifiée. Il sert enfin une autre clientèle, celle des universités, qui approuvent et coordonnent les demandes des chercheurs. Un centre d'assistance informatique conjoint complète les services en ligne offerts à la clientèle.

Finalement, CANTOR alimente et met à jour une base de données qui contient des renseignements uniques sur la recherche publique québécoise. Cette base de données permet aux chercheurs, aux médias ou à tout citoyen concerné de repérer les experts dans un domaine donné. Cela permet également aux chercheurs de publiciser leurs activités de recherche et aux étudiants de repérer d'éventuels directeurs de recherche.

#### **Planifiez votre retraite grâce à SimulRetraite**

L'outil de simulation SimulRetraite, mis sur pied par la Régie des rentes du Québec ([www.rrq.gouv.qc.ca](http://www.rrq.gouv.qc.ca)), est un incontournable pour connaître toutes les sources de revenus dont vous disposerez à la retraite. Conçu pour permettre de comparer différents scénarios, SimulRetraite utilise entre autres vos données personnelles concernant l'état de vos cotisations au Régime de rentes du Québec, dans un environnement hautement sécurisé. Il permet donc d'évaluer, en fonction des revenus et des objectifs financiers que vous entrez lors de la simulation, l'épargne nécessaire à la réalisation de vos projets de retraite. Comme il est possible de sauvegarder votre simulation, il est facile d'y effectuer des modifications en cas de changements à votre situation financière. Gratuit et facile d'utilisation, SimulRetraite vous aidera à prendre maintenant des décisions éclairées pour plus tard.



#### **Le site Placement en ligne : pour faciliter vos démarches**

En visitant le site d'Emploi Québec ([www.emploi.quebec.net](http://www.emploi.quebec.net)), les chercheurs et chercheuses d'emploi ont non seulement accès à une foule d'informations utiles (l'emploi en région, les stratégies de recherche d'emploi en fonction de l'âge, les secteurs d'avenir, comment trouver un emploi par Internet, etc.), mais ils peuvent également bénéficier d'un service innovateur de placement en ligne. Dans un premier temps, les utilisateurs peuvent consulter les offres d'emploi affichées par les différents employeurs à l'aide d'un moteur de recherche très performant qui leur permet de procéder, à l'aide de commandes précises, à la recherche d'un travail qui correspond à leurs intérêts et compétences. La véritable fonction novatrice du site est toutefois le placement en ligne, qui permet aux utilisateurs de s'inscrire comme candidat potentiel pour un ou plusieurs types d'emplois en affichant virtuellement leur curriculum vitae. Les employeurs peuvent par la suite consulter les candidatures et directement convoquer les candidats les plus intéressants en entrevue. Avec le site Placement en ligne, Emploi Québec offre un lieu dynamique de rencontre entre les employeurs et les personnes en recherche d'emploi.

#### **Le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) : un outil efficace qui évite bien des soucis**

Administré par le ministère de la Justice, le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) est un registre informatisé ([www.rdprm.gouv.qc.ca](http://www.rdprm.gouv.qc.ca)) qui permet notamment aux créanciers de rendre publics la plupart de leurs droits sur des biens meubles (p. ex.: véhicules routiers, bateaux, aéronefs, biens d'entreprises, etc.) financés au Québec. Une fois inscrit au RDPRM, un droit est considéré connu de toute personne. Que ce soit pour acquérir ou pour financer un tel bien meuble, un acquéreur potentiel ou un créancier a la possibilité de déterminer rapidement, par une simple consultation du RDPRM, si ce bien a été donné en garantie ou si une charge l'affecte. Ce faisant, il se prémunit contre d'éventuels problèmes. Par exemple, en consultant d'abord le RDPRM, l'acquéreur éventuel d'un véhicule routier peut s'éviter d'être plus tard tenu responsable d'une dette qu'il n'a pas contractée ou de devoir remettre le véhicule sans être indemnisé. Le RDPRM favorise ainsi l'activité économique des entreprises tout en protégeant les consommateurs des risques financiers liés à la fraude lors de l'acquisition de certains biens.

L'histoire du RDPRM en est une que l'on peut qualifier sans hésitation de franc succès. En témoignent les différents honneurs qui lui ont été décernés : Hommages 2000, médaille d'or des prix Distinctions 2000, premier prix dans la catégorie « Sécurité », décerné lors du 1<sup>er</sup> Gala du commerce électronique en 2000 et Mérite du français dans les technologies de l'information 2001 pour son site Web. Issu d'un modèle traditionnel de prestation de services, le RDPRM a développé un mode de fonctionnement axé sur le client en relevant des défis organisationnels et technologiques des plus complexes, soit offrir des services en ligne novateurs et hautement sécuritaires tout en favorisant une relation prompte et personnalisée avec la clientèle, quelle qu'elle soit : citoyen, juriste, institution financière, entreprise manufacturière, etc.

Sur une base annuelle, le RDPRM est aujourd'hui consulté près de 550 000 fois alors que le nombre d'inscriptions dépasse le million. Les services électroniques ont la faveur de la clientèle à 95 % pour la transmission des demandes d'inscription admissibles et à 97 % pour la consultation.



#### Planifier vos vacances grâce au portail Bonjour Québec ([www.bonjourquebec.com](http://www.bonjourquebec.com))

Le portail [bonjourquebec.com](http://www.bonjourquebec.com) représente l'outil par excellence pour planifier ses vacances dans la belle province. Disponible en cinq langues (français, anglais, espagnol, allemand et japonais), c'est la façon la plus pratique et la plus rapide d'organiser un séjour inoubliable au Québec, et ce, en quelques clics. Nous seulement le portail abonde-t-il d'informations touristiques sur les diverses régions du Québec (festivals et événements, activités, attraits, informations routières, etc.), mais il permet également de réserver en ligne des produits d'hébergement touristique et des forfaits. Ainsi, dans le confort de leur foyer, les visiteurs sont à même de repérer les hôtels et auberges qui correspondent à leurs besoins, d'obtenir de l'information sur ces derniers (classification, grandeur et emplacement des chambres, mobilier, services offerts) et même de réserver leurs chambres en ligne. Le portail permet également de commander ou de télécharger des brochures touristiques, de réserver des billets de spectacle, d'avion, de train, de louer des voitures ou d'acheter des guides touristiques et des forfaits-cadeaux. Bref, le site [bonjourquebec.com](http://www.bonjourquebec.com) est le premier endroit à visiter au Québec, avant de visiter le Québec.



#### Le Bureau municipal : mettre les technologies au service de l'efficacité

Initiative novatrice dans le domaine municipal, le portail du Bureau municipal ([www.portail.mamsl.gouv.qc.ca](http://www.portail.mamsl.gouv.qc.ca)) est un système confidentiel et sécuritaire d'accès aux services en ligne déployés sur Internet par les différents ministères et organismes. Pour les acteurs du réseau municipal, il constitue une porte d'accès commune qui structure et facilite les communications et les transactions électroniques à l'aide d'un identifiant unique pour l'ensemble des services en ligne disponibles. Pour les employés et les mandataires des organismes municipaux ainsi que pour les employés du gouvernement du Québec qui transigent avec le monde municipal, le Bureau fait office de guichet unique qui leur permet d'accéder aux services en ligne qu'ils ont en commun.

À titre d'exemple, le Système d'information et de gestion en aménagement du territoire, communément appelé le SIGAT (schémas d'aménagement des Municipalités régionales de comté (MRC) du Québec), offre une banque de données géomatiques et textuelles compatibles pour tout le territoire municipalisé du Québec. Ce service est accessible à 18 ministères et organismes du gouvernement québécois et à l'ensemble du réseau municipal dans le cadre de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

En somme, le Bureau municipal représente bien la façon dont les technologies liées à l'informatique peuvent être mises au service de l'efficacité dans le domaine de la gestion : en permettant des économies et en centralisant l'offre de service.



#### **Télé-Québec : l'Internet comme prolongement de sa mission ([www.telequebec.qc.ca](http://www.telequebec.qc.ca))**

Télé-Québec est présente sur l'Internet depuis novembre 1995 et, de ce fait, est une des premières chaînes de télévision au Canada à s'intéresser à ce nouveau média pour remplir son mandat éducatif et culturel. Simple vitrine corporative dans un premier temps, Internet est devenu pour Télé-Québec un canal privilégié pour remplir sa mission et rejoindre la population. Tout d'abord, Télé-Québec offre au public des prolongements aux émissions diffusées à son antenne. Les services offerts varient selon la nature des émissions : ils permettent d'enrichir le contenu diffusé à l'écran et permettent au public d'entrer en contact avec les équipes des émissions, notamment à l'aide de contenus interactifs. Grâce au Web, Télé-Québec prolonge sa mission éducative et culturelle jusque dans les écoles de la province. Les enseignants peuvent interroger le catalogue de la *Collection de vidéos éducatives* par le biais du site Internet, ce qui leur permet de commander en ligne les vidéos appropriées à leur enseignement. Mieux encore, pour les écoles abonnées au service de téléchargement, les vidéos peuvent être téléchargées sur un ordinateur de l'école en utilisant un lien Internet sécurisé. Par ailleurs, le *Carrefour éducation*, (<http://carrefour-education.telequebec.tv>) donne accès à des évaluations de plus de 1500 sites Internet, 628 logiciels et CD-ROM, 2503 vidéos éducatives et il recense plus de 700 propositions de scénarios pédagogiques, tout en donnant accès à plus de 10 000 images libres de droits. Par ailleurs, Télé-Québec travaille à produire des guides pédagogiques multimédias sur divers thèmes. Ces guides, conçus en fonction de la pédagogie par projet, proposent une approche interactive intégrée à l'utilisation de la vidéo éducative en contexte d'apprentissage.



#### **Sainte-Brigitte-de-Laval à l'avant-garde mondiale de la mise en ligne des services publics** ([www.ste-brigitte-de-laval.com](http://www.ste-brigitte-de-laval.com))

Avec seulement 12 employés permanents, Sainte-Brigitte-de-Laval, une municipalité d'à peine 3400 habitants située dans la région de Québec, est en voie de relever le défi que constitue l'implantation d'un véritable gouvernement en ligne. Le projet de la municipalité vise, entre autres, à fournir des services en ligne aux citoyens en matière de loisirs, de sécurité civile et de consultation publique. La pierre angulaire demeure toutefois le module qui permet aux citoyens d'obtenir un permis via le site Internet de la municipalité. Ce module vise à réduire le temps et les ressources nécessaires à l'examen de la conformité d'un projet aux exigences de la réglementation municipale, un processus qui peut souvent s'étaler sur quelques jours, voire quelques semaines. À l'aide d'une subvention de 240 000 \$ du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, les dirigeants de Sainte-Brigitte-de-Laval ont développé un système d'évaluation en temps réel des demandes de permis. Lorsque le système sera mis en service, les citoyens pourront en tout temps consulter le site Internet de la municipalité où ils auront la possibilité de faire une demande de permis et d'obtenir un avis de conformité en quelques minutes. Si la demande est acceptée, le permis leur sera envoyé par courriel sans la moindre intervention d'un employé municipal. Les instigateurs du projet estiment que la mise en service de ce système entraînera des gains de productivité de 72 %.

L'implantation de cette innovation s'inscrit dans un vaste processus de réorganisation des services municipaux visant à adapter l'administration aux exigences de l'économie du savoir. La percée technologique est telle que le projet de Sainte-Brigitte-de-Laval soulève l'intérêt de plusieurs gouvernements tant au Québec qu'ailleurs dans le monde. La Ville de Toronto, le gouvernement du Québec ainsi que les gouvernements d'Irlande et d'Angleterre ont déjà manifesté leur intérêt. Avec de telles initiatives, les dirigeants de Sainte-Brigitte-de-Laval démontrent à leur tour que les municipalités peuvent être à l'avant-garde des tendances internationales.

Sources : Municipalité de Sainte-Brigitte-de-Laval, Bolduc D. « Sainte-Brigitte-de-Laval fera le tour du monde avec une percée technologique », *Le Journal de Québec*, 5 septembre 2003 et Normandin, P.A., « Sainte-Brigitte...de-la-Mauderne », *Le Soleil*, 13 septembre 2003.

La liste qui suit présente les services qui sont actuellement offerts en mode transactionnel par les ministères et organismes québécois, et qui présentent des solutions novatrices afin de faciliter la vie des citoyens et des entreprises. La lecture de ces tableaux permet de réaffirmer que le Québec n'est pas demeuré inactif au cours des dernières années, et que le dynamisme de sa fonction publique aura au contraire permis le développement de plusieurs fonctionnalités intéressantes. Il ressort par ailleurs que, globalement, la prestation de services demeure cloisonnée dans chacun des ministères et organismes, peu de projets ayant une portée **interministérielle** ou **interorganisationnelle**.



#### Ministères ou organismes offrant une PES transactionnelle novatrice

##### Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

Via le portail du travailleur et de l'employeur, il est possible de faire des avis de demande de remboursement (de façon interactive, en transférant des fichiers), de faire des rapports d'intervention et de recourir au simulateur de calcul de l'indemnité de remplacement de revenu.

Les établissements de santé peuvent pour leur part visualiser leur compte, procéder à des conciliations bancaires et à des téléchargements de diagnostics, télécharger des données de l'employeur ainsi que leur relevé mensuel.

##### Commission des services juridiques (CSJ)

Le volet transactionnel permet aux avocats de la pratique privée de transmettre leur facture via Internet.

L'Option « services au réseau » s'adresse aux personnes à l'emploi de l'aide juridique et leur permet d'obtenir et d'échanger de l'information entre eux.

##### Commission des transports (CTQ)

Le site permet la mise à jour annuelle en ligne de leurs renseignements pour les 56 000 transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Il est également possible aux 6 000 transporteurs inscrits au Registre du camionnage en vrac de procéder à la mise à jour annuelle et à l'acquittement en ligne de leurs frais (solution de paiement du ministère des Finances).



#### **Fonds de recherche en santé (FRSQ) Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies (FQRNT) Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC)**

Le site permet de procéder à des demandes d'aide financière en ligne, d'accepter ou de refuser le financement, d'endosser ou d'approuver une demande, de mettre à jour un dossier, d'évaluer les demandes, etc. (transactions sécuritaires à l'aide d'un NIP et d'un mot de passe, à l'aide du Système Cantor).

#### **Hydro-Québec**

Le site permet aux clients du service résidentiel d'acquitter leurs factures et paiements par Internet, de dresser leur portrait de consommation personnalisé, de demander un relevé de carte d'autorelève, de procéder à un changement d'adresse, de s'inscrire aux modes de versement égaux et au paiement autorisé et de faire des demandes de renseignements.

Les clients d'affaires peuvent pour leur part procéder à des regroupements de comptes, acquitter leur factures et paiements par Internet et bénéficier du service de télémessure de la consommation.

Les partenaires et fournisseurs peuvent avoir recours au service de suivi en ligne des demandes pour les maîtres électriciens et consulter des appels d'offres en ligne.

Le site permet enfin à tous les citoyens de consulter les offres d'emploi et les candidatures en ligne.

#### **Institut de tourisme et d'hôtellerie (ITHQ)**

La plate-forme DECCLIC permet aux professeurs et aux élèves d'utiliser l'Internet pour communiquer dans le cadre de certains cours (forum, clavardage, courriel, documents en ligne et site personnel).



#### **La financière agricole (FADQ)**

Les producteurs peuvent procéder en ligne à des demandes de financement et accéder à leur dossier d'assurances (ce qui permet aux clients de consulter leurs contrats et de déclarer leurs volumes assurés). Le site permet également le transfert des données financières.

#### **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**

Le site permet de procéder à un changement d'adresse par l'intermédiaire d'un formulaire sécurisé.

Le service SAAQ Clic permet à 30 concessionnaires d'automobiles d'effectuer, au moment de la conclusion de la vente, l'immatriculation des véhicules neufs et usagés (ce service est en cours de déploiement). Cette application permet aussi à 25 mandataires en vérification mécanique d'enregistrer à la SAAQ leur certificat pour les vérifications de tout type de véhicule effectuées par leur entreprise.

Le site offre la possibilité, pour les entreprises et les citoyens clients de Desjardins et de la Banque nationale, de payer en ligne le renouvellement de leur immatriculation, du permis de conduire et de la vignette de stationnement pour personnes handicapées.

#### **Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ)**

Le site permet de réserver et de payer, en ligne, un forfait de pêche, de villégiature ou de camping. Il permet de plus l'inscription en ligne aux différents tirages au sort concernant la chasse et la pêche.

Enfin, il est possible, via le site, de s'inscrire à la banque de candidatures pour postuler un emploi.



#### Télé-Québec

Le site permet l'abonnement au service Infocourriel, de même que la commande de vidéos éducatives.

#### Régie des rentes (RRQ)

Le site permet aux citoyens de procéder à une demande de rente de retraite en ligne, à un changement d'adresse et à une demande de relevé de participation au Régime de rentes du Québec. Il permet de plus de faire une demande de duplicata de relevé d'impôt et une demande de retenue d'impôt, à l'aide d'un code d'accès personnel qui assure la confidentialité des transactions.

#### Registraire des entreprises (REQ)

Le service de dépôt électronique permet à l'entreprise de déposer sa déclaration annuelle sans modification par le biais du réseau Internet et de profiter d'un service fiable et rapide de traitement de sa déclaration annuelle, tout en éliminant la transmission du formulaire papier.

Le service du regroupement d'informations permet quant à lui d'obtenir une liste d'entreprises contenues au Registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (CIDREQ) et de choisir l'ordre de présentation des dossiers et les informations qui y seront présentées.



#### **Ministère des Finances (MFQ)**

Le service de « P@iement en ligne » permet le paiement par carte de crédit sur le Web, et est mis à la disposition des autres ministères pour leur propre PES.

Le service Clic Revenu (mis sur pied avec la participation du MFQ) offre aux entreprises de payer en ligne leurs taxes et impôts.

#### **Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF)**

Le site Placement en ligne permet d'une part, pour les chercheurs d'emploi, l'inscription de leur candidature en vue d'une recherche d'emploi, et aux employeurs, d'autre part, d'inscrire des offres d'emploi et de procéder à des recherches de candidatures. Ce service a une fonction d'appariement automatique, c'est-à-dire qu'il permet aux deux clientèles de créer une requête de recherche de candidat ou d'offre d'emploi, et d'être avisées lorsque des éléments correspondant à leur recherche font leur apparition sur le site.



#### Ministère de la Justice (MJQ)

Le site du Bureau des infractions et amendes permet le paiement de constats d'infraction en ligne.

Le site du Registre des droits personnels et réels mobiliers permet quant à lui la consultation du registre et l'inscription en ligne, ainsi que le paiement en ligne sécurisé. Une infrastructure à clés publiques (ICP) permet la transmission électronique des réquisitions d'inscription afin d'assurer l'intégrité, l'intégralité et la confidentialité de l'information transmise, l'authentification de l'expéditeur de même que la non-répudiation, par la signature électronique.

Le site du Registre des lobbyistes utilise les mêmes infrastructures que le RDPRM. Il permet ainsi l'inscription au registre et la consultation en ligne et offre une aide en ligne contextuelle.

Enfin, le site du Service de certification permet la création de clés et de certificats pour les personnes qui désirent utiliser un service gouvernemental requérant l'ICP.

Le Système intégré d'information de justice (SIIG), d'une part centralise au sein d'un système intégré d'information une panoplie de documents autrefois répartis dans plus de 50 bureaux, permettant ainsi leur consultation à distance. Le système prévoit, d'autre part, le dépôt électronique officiel des procédures devant les tribunaux judiciaires.

#### Ministère du Développement économique et régional (MDER)

Le Portail [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com) permet de réserver en ligne des produits d'hébergement touristique et des forfaits. À partir d'ententes conclues avec des fournisseurs privés, le portail permet de commander ou de télécharger des brochures touristiques, de réserver des billets de spectacle, d'avion, de train, de louer des voitures ou d'acheter des guides touristiques et des forfaits-cadeaux.

Un Extranet sécurisé permet aux entreprises participantes de modifier elles-mêmes leur offre et leur prix, et de consulter les réservations. Le portail est complété par un centre d'appels et des comptoirs de renseignements répartis sur le territoire.



#### Ministère des Transports (MTQ)

Le site du ministère offre un service de covoiturage en ligne. Il est également possible, via le site, de s'abonner en ligne à diverses publications. Des demandes de permis de circulation pour les véhicules hors normes, avec paiement en ligne, peuvent également être faites sur le site.

Le site offre enfin diverses fonctionnalités telles l'inscription ponctuelle à des événements, la commande de publications et la consultation en ligne sur les partenariats public-privé.

#### Ministère de l'Éducation (MEQ)

Le site institutionnel du ministère (comprenant ceux des comités, commissions et conseil) permet aux usagers de demander un exemplaire de leurs relevés de notes et de leur diplôme d'études secondaires. Il est également possible de demander, en ligne, un duplicata de diplôme d'études collégiales.

Les établissements d'enseignement ont, sur le site, un accès réservé à des documents, et peuvent alimenter les systèmes ministériels de collecte de données.

Enfin, via le site de l'aide financière aux études, les étudiants peuvent procéder en ligne à leurs demandes d'aide financière (études à temps plein et à temps partiel), ainsi que consulter leur dossier.



#### **Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL)**

Le site institutionnel permet la compilation et l'affichage des résultats lors d'élections municipales. Il offre la possibilité de s'inscrire en ligne aux programmes du ministère.

Certains utilisateurs diffuseurs d'information, tels les fédérations sportives, peuvent faire eux-mêmes les mises à jour des informations disponibles sur les sites du ministère, à l'aide d'un mot de passe.

Le Bureau municipal est un portail de type guichet unique destiné aux municipalités. Une portion sécurisée du site permet à celles-ci d'accéder à différentes prestations électroniques de services. Le site utilise un système d'identifiant unique avec menu personnalisé, afin que les municipalités puissent avoir accès aux PES développées par le ministère et par tous les autres ministères ou organismes faisant affaire avec les municipalités.

La PES offerte via le Bureau municipal comprend les éléments suivants : saisie et transmission des rapports financiers et des prévisions budgétaires des municipalités au ministère; outil de gestion des usines d'épuration des eaux du Québec; accès à une banque géomatique compatible pour tout le territoire municipalisé du Québec; inventaire permanent des équipements en matière d'incendie; envoi de tous les permis de construction et de rénovation émis par les municipalités; et enfin, veille stratégique.

#### **Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNFP)**

Le site du ministère permet le paiement de droits en ligne (pour les compagnies forestières) et des loyers (locataires de terrains publics). Des titres miniers peuvent de plus être obtenus et payés en ligne.

Le site permet la consultation de droits fonciers et des lots cadastraux, de même que la commande de certains produits destinés à des clientèles spécifiques (notaires et arpenteurs-géomètres, par exemple).

Un Extranet permet la transmission de données des clients et partenaires vers le ministère (informations techniques, données fiscales, dossiers, etc.). Le système québécois d'authentification gouvernementale assure le processus d'identification des utilisateurs.

Le site offre enfin la vente en ligne de documents et de cartes, avec procédure de paiement sécurisée, de même qu'il permet le téléchargement de nombreux formulaires électroniques.



#### Ministère du Revenu (MRQ)

Le site offre plusieurs possibilités de transactions en ligne pour les contribuables :

- ImpôtNet Québec : permet la transmission électronique des déclarations de revenus des contribuables qui ont fait l'acquisition d'un logiciel d'impôt commercial (le ministère émet à chaque usager un code d'accès secret) ;
- Info-Remboursement : permet aux contribuables de s'informer sur l'avancement de leur déclaration de revenus et de connaître la date de leur remboursement ;
- le changement d'adresse en ligne.

Le site offre plusieurs possibilités de transactions en ligne pour les entreprises :

- Services électroniques Clic Revenu (SECR) : après son inscription, l'usager se voit attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe, ce qui lui permet de se prévaloir de services en ligne spécifiques relatifs au paiement des taxes et des impôts (déclaration de TVQ, de TPS et de Retenues à la source (RAS), production annuelle des relevés 1 et du sommaire de l'employeur, consultation du dossier fiscal de l'entreprise et information sur son état de compte);
- inscription en ligne aux fichiers du ministère : pour les nouvelles entreprises, obtention en ligne des numéros de TVQ/TPS et de retenues à la source;
- validation du numéro de TVQ : permet aux entreprises de s'assurer de l'inscription de leurs fournisseurs au fichier TVQ du ministère;
- les entreprises peuvent gérer leur service de paie en ligne et les institutions financières peuvent transmettre leurs relevés sur support électronique;
- changement d'adresse en ligne;
- commande de formulaires : pour obtenir par la poste des formulaires papier.



#### Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

- Développement d'un Intranet pour le réseau : permet au ministère de communiquer avec le personnel du réseau et de mettre des informations à sa disposition.
- Programme d'information sur la santé destiné au public : programme intégré de soutien à la prise en charge des problèmes de santé comprenant un manuel d'information (papier) distribué à chaque foyer, une banque de données Web et une ligne Info-Santé optimisée (numéro unique et centrale d'appels pour un meilleur service). Collaboration avec les intervenants du réseau afin que tous utilisent les mêmes outils de travail. Diffusion d'un contenu par thèmes spécifiques.
- Outil de consultation de la population via le site [www.opinionsante.com](http://www.opinionsante.com).
- Consultation des listes d'attente en chirurgie dans les hôpitaux.
- Module de recherche pour trouver un CLSC en fonction du code postal.
- Possibilité de s'inscrire au « service nouveauté » : courriel d'avertissement aux abonnés concernant les nouveautés intégrées au site.

Le ministère soutient également les sites suivants :

- [www.allumelagang.com](http://www.allumelagang.com) : informe et prévient le tabagisme chez les jeunes.
- [www.parlonsdrogue.com](http://www.parlonsdrogue.com) : informe et prévient la consommation de drogue et d'alcool chez les jeunes.
- [www.aimersansviolence.com](http://www.aimersansviolence.com) : informe et prévient la violence dans les relations amoureuses chez les jeunes.
- [www.virusdunil.info](http://www.virusdunil.info) : informe la population sur les mesures mises en place par le gouvernement québécois pour surveiller et freiner la propagation du virus du Nil occidental ainsi que pour protéger sa santé; responsabilise la population à l'égard de sa santé afin qu'elle adopte les mesures domestiques et communautaires pour se protéger et freiner la transmission du virus du Nil occidental.



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

## **2. Projets à venir – Horizon 2007**

Plusieurs projets doivent être mis en place d'ici décembre 2007 afin qu'à la fin du présent mandat gouvernemental, le gouvernement en ligne soit devenu une réalité au Québec. Ces projets peuvent être segmentés en fonction des quatre grands axes qui constituent la vision du gouvernement en ligne, soit la prestation électronique de services, l'accès des citoyens aux informations que l'État détient sur eux, l'usage accru des TIC dans les domaines de la Santé, de l'Éducation, de la Justice et dans les réseaux municipaux, de même que la démocratie en ligne. La réalisation du gouvernement en ligne doit se faire par étapes afin que, de succès en succès, il transforme concrètement les relations entre l'État, les citoyens et les entreprises. La réalisation des projets qui suivent sera priorisée en fonction d'une échelle de rentabilité, établie à partir de la valeur monétaire des coûts économisés, de la valeur du service accru et de l'amélioration de la qualité. Des avancées significatives dans chacun des grands chantiers de réalisation devront être atteintes d'ici 2007.

### **2.1 Projets relatifs à la démocratie en ligne**

La démocratie en ligne est souvent l'un des éléments occultés du gouvernement en ligne. Les TIC constituent pourtant un formidable moyen de réengager les citoyens dans le débat démocratique, en favorisant leur participation active et récurrente dans le processus d'élaboration des politiques publiques. Les technologies de l'information et des communications en général, et l'Internet en particulier, peuvent de plus contribuer de façon substantielle au processus de reddition de comptes de l'État envers les citoyens, grâce à une accessibilité plus immédiate et plus complète aux informations liées à la gestion de l'État. Le gouvernement actuel entend profiter pleinement de ces nouvelles possibilités en mettant en œuvre des projets concrets de démocratie en ligne, dans la volonté ultime de rétablir la confiance des citoyens envers leurs institutions démocratiques. Ces projets liés à la démocratie en ligne se scindent en quatre pôles : la révision des processus de reddition de comptes dans les ministères et organismes; la mise en place de mécanismes de participation citoyenne dans les décisions gouvernementales; la création de forums de discussion, ainsi que l'amorce d'une réflexion sur le vote en ligne.

#### **a) Révision des processus de reddition de comptes dans tous les M/O**

Le processus de reddition de comptes des ministères et organismes peut et doit être beaucoup plus facilement accessible aux citoyens. En effet, bien que disponibles, les rapports de gestion des M/O ne semblent que peu consultés par la majorité. L'Internet peut être un recours efficace afin, d'une part, de faciliter la communication et la disponibilité de ces informations, et d'autre part, de permettre la rétroaction des citoyens et leur questionnement. C'est dans cet esprit que nous préconisons que le gouvernement spécifie, en collaboration avec les ministères et organismes, les informations que ceux-ci doivent rendre accessibles sur le Web, à l'intention des citoyens. Leurs sites devront faire explicitement place aux questions des citoyens quant à la façon dont les deniers publics sont dépensés. Les citoyens devront recevoir une réponse dans un délai à spécifier, qui sera expressément respecté.

De plus, les TIC doivent être davantage exploitées afin de mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard des services rendus par les différents ministères et organismes québécois, dans l'optique d'améliorer la qualité de ces services. Les citoyens peuvent ainsi être invités, par courriel, à répondre à un sondage en ligne, lequel sera ensuite dûment compilé. Dans un objectif de transparence, il apparaît par ailleurs important que les résultats de ces sondages sur la satisfaction de la clientèle soient rendus publics.

Ce premier volet de la démocratie en ligne doit être implanté dans les plus brefs délais, et être fonctionnel pour le printemps 2005.



#### ***b) Mise en place de mécanismes de participation citoyenne dans les décisions gouvernementales***

Pour intéresser les citoyens au débat démocratique, ceux-ci doivent sentir qu'ils ont voix au chapitre et qu'ils peuvent intervenir et être écoutés afin d'influencer le processus de décision politique. La démocratie en ligne vise, entre autres, à établir des canaux de communication officiels qui permettent l'expression citoyenne et sa prise en considération, le tout de façon systématique. C'est ainsi que les moyens technologiques peuvent à la fois constituer une extension par rapport aux voies de communications déjà existantes, tout en servant de base à la mise sur pied de nouveaux modes de communication entre gouvernants et gouvernés.

##### **• Consultations en ligne sur des projets de lois ou de règlements**

Le gouvernement devra utiliser le portail unique de services gouvernementaux pour consulter l'ensemble des citoyennes et des citoyens du Québec sur des projets de lois ou de règlements, ou sur les grandes orientations gouvernementales. La mise en place de ces consultations doit s'accompagner de mécanismes formels de prise en considération des opinions exprimées. Ces mécanismes devront être connus des citoyens afin qu'ils soient assurés qu'une fois exprimée, leur opinion sera prise en considération dans le processus d'élaboration des politiques publiques. La compilation des données doit donc se faire de façon systématique et transparente. À cet effet, le gouvernement doit utiliser à fond les possibilités offertes par les logiciels de lectures automatisés, qui permettent de classer des textes résultant de questions ouvertes.

Afin de favoriser une participation citoyenne élargie, il importe, d'une part, que les consultations soient publicisées auprès du plus grand nombre de citoyens possible, et d'autre part, que des mécanismes de participation soient prévus pour les citoyens qui n'ont pas accès à un ordinateur ou à une connexion Internet (un numéro de téléphone unique pourrait, par exemple, répondre à ce besoin).

Des consultations en ligne devraient systématiquement être mises sur pied à partir de la fin de 2004. D'ailleurs, le MEQ entend, dans sa consultation sur l'avenir des cégeps, déjà utiliser pleinement le potentiel de l'Internet. De même, les forums de consultation annoncés par le premier ministre comptent utiliser les ressources du Web pour mieux connaître les orientations des citoyens à l'égard des enjeux de la démographie et du déséquilibre fiscal.

##### **• Participation virtuelle aux mécanismes de consultation déjà existants**

La technologie peut de plus être mise au service de la démocratie en permettant d'organiser des consultations publiques virtuelles, comme des commissions parlementaires virtuelles. Dans une telle perspective, les citoyens seraient appelés à présenter des mémoires, comme c'est actuellement le cas, sur un projet de loi donné. Ces mémoires seraient disponibles sur l'Internet. Les présentateurs pourraient répondre aux questions des membres de la commission en temps réel, à l'aide de la vidéoconférence. On peut même envisager la possibilité, pour des personnes qui ne sont pas membres de la commission, d'envoyer des questions au présentateur. Ce même type de participation virtuelle pourrait également être mis en place pour les consultations du Bureau d'audiences publiques en environnement (BAPE).

Il serait souhaitable que le premier ministre incite l'Assemblée nationale à tenir, d'ici la fin de 2005, une ou deux expériences de commission parlementaire virtuelle.



#### ***c) Création de forums de discussion***

Les technologies de l'information et des communications permettent de stimuler le débat politique au sein de la population, et de recréer, en quelque sorte, l'agora publique telle qu'on la connaissait à Athènes, à l'aide de forums de discussion. Par contre, s'il est souhaitable que le gouvernement soutienne l'instauration de tels forums de discussion, il ne saurait être question qu'il en soit le régulateur. C'est pourquoi une instance régulatrice externe, reliée à l'Assemblée nationale, doit prendre en charge ces débats, afin que tous y voient un processus dénué de toute affiliation politique, visant à permettre la participation citoyenne. Le gouvernement doit amorcer une réflexion pour, comme le proposait M. Michel Dumais<sup>24</sup>, tester auprès des citoyens de véritables applications de gouvernance électronique.

Une telle réflexion doit être amorcée dès maintenant, pour pouvoir donner des résultats concrets d'ici la fin de 2005.

#### ***d) Amorce d'une réflexion sur les possibilités de vote en ligne***

Le gouvernement se doit aussi d'évaluer la possibilité de permettre au citoyen de voter en ligne. La mesure semble relativement naturelle et elle s'apparente au vote par correspondance. Avant le jour du scrutin, l'électeur signale au directeur de scrutin son intention de voter en ligne. Il obtient un identifiant qui lui permet, le jour du scrutin, de participer au vote. Comme pour le vote par correspondance, ces votes sont comptabilisés à part et ajoutés au résultat final. Les expériences menées jusqu'ici, comme celles menées dans la ville ontarienne de Markham, sont relativement concluantes. Néanmoins, seule une minorité d'électeurs se sont prévalus du vote en ligne. Or, si de nombreux citoyens s'en prévalaient, cela augmenterait les difficultés techniques. La sagesse suggère de garder l'œil ouvert sur ces possibilités, mais de s'y aventurer seulement lorsque les questions de sécurité et de protection de la vie privée seront résolues, et lorsque la population manifesterait clairement sa confiance dans ces nouvelles possibilités.

---

<sup>24</sup> *Le Devoir*, 1<sup>er</sup> mars 2004.



#### Mises en garde à l'égard du vote électronique \*

- Un doute persiste dans l'esprit du citoyen quant à l'enregistrement conforme de son vote dans le système électronique, puisque cette manœuvre demeure intangible : l'électeur ne reçoit aucune preuve matérielle de son vote.
- Lors d'un recomptage, ce doute est encore plus prégnant. La non-fiabilité du vote électronique a d'ailleurs été confirmée lors de recomptages ayant eu lieu, entre autres, en Belgique. Ces doutes risquent de diminuer, de façon globale, la confiance des citoyens envers les processus démocratiques.
- Il est important que les codes sources des logiciels utilisés pour le vote électronique soient ouverts, sinon cela revient à rendre la démocratie dépendante des fournisseurs de logiciels.
- La confiance qu'ont les citoyens dans le système démocratique repose sur l'expertise de quelques individus désignés par le pouvoir législatif.
- Les économies liées au recours au vote électronique sont loin d'être prouvées : il faut compter la maintenance des systèmes informatiques, qui ne sont utilisés qu'une fois aux quatre ans.
- Tous les citoyens ne sont pas familiers avec les ordinateurs : il ne faudrait pas que le vote électronique devienne un repoussoir à la participation à la vie démocratique pour les citoyens peu familiers avec les TIC.

#### Mises en garde spécifiques au vote par Internet

- À l'ensemble de ces mises en garde, il faut ajouter, en ce qui concerne le vote en ligne, les risques technologiques liés à un trafic intense généré par des élections. Si des élections en ligne ont pu avoir lieu à petite échelle, il est loin d'être sûr, à l'heure actuelle, que les réseaux informatiques aient la capacité de supporter le trafic qui pourrait être généré par un vote électronique à large échelle.
- Enfin, selon une étude de la firme internationale Gartner, les postes informatiques personnels actuellement utilisés par la majorité des citoyens et des entreprises ne seraient pas assez sécuritaires pour permettre le vote en ligne. L'intrusion de virus pourrait menacer les critères essentiels d'authentification, de confidentialité et de non-répudiation liés au vote en ligne. Certains éléments, tels le recours à une carte à puce ou le téléchargement d'un logiciel sécurisé spécifiquement destiné au vote, peuvent amoindrir les risques, sans toutefois les éliminer complètement.

Sources : Institut Emile Vandervelde, *Le vote informatisé*, 8 janvier 2001, Belgique. Welsh, B., *Election Systems & Software, Internet Voting-Executive Summary*, mai 2002. Pescatore, J. et C. Baum, *Online Voting Can't be Trusted on Standard PCs, Research Note*, Gartner Research, 4 mars 2004.

\* Ces mêmes arguments s'appliquent, peut-être même de façon encore plus forte, au vote en ligne. Les arguments sont tirés de documents provenant du Sénat de Belgique.



#### ***2.2 Projets relatifs à l'usage accru des TIC dans les domaines de l'Éducation, de la Santé, de la Justice et dans les municipalités***

Le gouvernement en ligne implique, tel que déjà spécifié, bien plus que la simple prestation électronique de services. Il s'agit en fait d'une réelle transformation des services aux citoyens grâce, entre autres, aux nouvelles technologies de l'information et des communications. C'est dans cet esprit que le gouvernement entend tirer pleinement profit de l'usage accru des TIC pour améliorer les services aux citoyens dans ses grandes missions comme la Santé, l'Éducation et la Justice. La dispensation de ces services se fait à travers des réseaux qui possèdent une forme certaine d'autonomie. C'est en collaboration avec ces réseaux qu'il faudra intensifier l'usage des TIC dans leurs pratiques quotidiennes.

##### ***a) Mise en place de projets pilotes en Santé, en Éducation, en Justice et dans les municipalités***

Le gouvernement entend d'abord entreprendre un dialogue avec les établissements des réseaux de la Santé, de l'Éducation et de la Justice, afin d'identifier et de favoriser la mise en place de projets pilotes à caractère structurant qui pourraient, après évaluation, être étendus à l'ensemble des citoyens et des entreprises. Une place doit également être accordée aux projets qui relèvent des municipalités, celles-ci étant responsables de nombre de services directs aux citoyens et aux entreprises.

Déjà, les réseaux ont sur les planches à dessin nombre de projets d'utilisation des TIC dans leur domaine spécifique. Il s'agit de stimuler leur réalisation par la mise en place rapide de projets pilotes dans chacun des trois grands domaines identifiés. L'évaluation de ces projets et l'adaptation de leurs différentes modalités devraient s'ensuivre, pour que certaines transformations en matière de services aux citoyens et aux entreprises soient déjà tangibles d'ici la fin 2007.

##### ***b) Sites thématiques sur la Santé, l'Éducation et la Justice***

Les TIC peuvent de plus devenir un formidable outil d'éducation citoyenne en matière de Santé, d'Éducation et de Justice. Le gouvernement doit bénéficier de tout le potentiel offert par les TIC pour offrir aux citoyens et aux entreprises une large gamme d'informations liées à ces domaines, via des sites thématiques d'information. Il nous semble réaliste d'affirmer qu'une meilleure éducation citoyenne en ces domaines contribuera non seulement à l'établissement d'une réelle société du savoir, mais résultera aussi en des bénéfices pour l'ensemble de la société : que l'on pense aux coûts liés aux consultations médicales qui auraient pu être évités si de l'information fiable avait été disponible; au temps qu'un site thématique sur l'Éducation permettrait d'économiser aux étudiants qui recherchent un programme d'études; ou aux litiges qui pourraient être évités si chaque citoyen avait une meilleure connaissance de ses droits.

C'est dans cette optique qu'il faudra favoriser la mise en place d'un site thématique dans chacun de ces trois grands domaines d'intervention de l'État, en collaboration avec les établissements des réseaux et les autres professionnels. En effet, il ne s'agit pas ici de réinventer la roue, mais de stimuler les partenariats pour fédérer les ressources existantes, qu'elles soient issues du secteur public, communautaire ou privé, sous un même site thématique, accessible via le portail unique de services gouvernementaux, afin de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à ces informations. D'ici 2007, il faut que les citoyens puissent avoir accès à un spectre complet d'information sur ces sujets.



#### ***2.3 Création de la page citoyen : « Mes infos gouv »***

Par la page citoyen « Mes infos gouv », le gouvernement doit donner aux citoyens et aux entreprises un accès convivial à l'ensemble des renseignements qui les concernent, et en particulier, aux informations personnelles qui sont détenues par les différents ministères, organismes et établissements des réseaux de la Santé et de l'Éducation. Pour ce faire, les citoyens qui le désirent pourront eux-mêmes créer leur propre page citoyen personnalisée. C'est ainsi que dans un premier temps, les citoyens et les entreprises pourront sélectionner parmi les informations gouvernementales celles qui leur sont pertinentes et être régulièrement avisés de leurs mises à jour via leur page d'accueil personnelle. Par la suite, de façon graduelle et en fonction du développement des systèmes d'identification nécessaires à la protection du droit à la vie privée, ils pourront avoir accès à des informations personnelles qui les concernent, et qui sont emmagasinées dans des banques de données dans les ministères, les organismes et les différents établissements du réseau de la Santé et de l'Éducation. À moyen terme, les citoyens et les entreprises pourront également, via cette page, modifier eux-mêmes, en ligne, les informations qui les concernent, celles-ci devant ensuite être redirigées vers les diverses organisations de l'administration publique.

La réalisation de ce projet de page citoyen s'échelonnera sur plusieurs années, plusieurs modalités devant être opérationnelles d'ici la fin de 2007.

#### ***2.4 Projet de prestation électronique de services***

##### ***a) Faire une place aux projets de type multijuridictionnel***

À moyen terme, le gouvernement devra faire du portail unique de services gouvernementaux la porte d'entrée vers les services de l'ensemble des administrations gouvernementales, qu'elles soient provinciales, fédérales ou municipales. Pour le gouvernement provincial, il ne s'agit pas de reprendre l'information qui existe déjà dans d'autres sites, mais bien d'assurer les liens nécessaires vers ces informations, en les présentant selon la même logique que l'ensemble des services, soit en fonction des étapes du cycle de vie des citoyens ou des clientèles desservies. La mise sur pied de ce projet découle directement de la création du portail unique de services gouvernementaux, qui constitue une première étape essentielle. D'ailleurs, le projet de refonte du portail gouvernemental prévoit déjà l'intégration de certains liens vers des services offerts par d'autres juridictions. Il s'agit ici de généraliser cette démarche.

Il importe d'intégrer rapidement au portail gouvernemental une dimension multijuridictionnelle, afin que les citoyens et les entreprises en fassent leur porte d'entrée unique vers les services gouvernementaux, qu'ils soient du ressort du gouvernement provincial, du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement municipal, et qu'ils développent des habitudes en ce sens. À plus long terme, le portail pourrait même inclure des liens vers les sites de groupes communautaires ou socioculturels. Pour que ce projet soit une réussite et que les utilisateurs considèrent que le recours au portail gouvernemental comme porte d'entrée unique vers les services gouvernementaux constitue une réelle valeur ajoutée, il est primordial que la mise à jour des sites demeure décentralisée. Il faudra ainsi prévoir la mise sur pied de systèmes de gestion d'accès et d'échange personnalisés, accessibles à l'aide de mécanismes appropriés, comprenant les mesures de sécurité nécessaires.



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

#### **b) Projets interministériels**

En matière de prestation électronique de services, plusieurs projets sont déjà en cours de réalisation au sein des ministères et organismes québécois. La réalisation de l'ensemble de ces projets doit se poursuivre afin que des résultats tangibles soient manifestes aux yeux des citoyens et des entreprises au cours de la présente année.

Dans l'optique de présenter une offre de service qui corresponde à la logique des citoyens et des entreprises, et non à celle liée aux structures organisationnelles existantes, plusieurs projets de type interministériel sont prévus à court terme. Ces projets constituent un premier pas vers une offre de services horizontale.

- **Portail gouvernemental (MRCI, SCT, MDER, MRI)**

Ce projet consiste à faire passer le portail actuel du gouvernement du Québec d'un portail général à un portail unique de services où l'on intégrera tous les services informationnels et transactionnels. Il vise donc à offrir une porte d'entrée unique aux services déjà mis en ligne au gouvernement du Québec. Au fur et à mesure de sa réalisation, ce portail unique comprendra des sous-portails destinés à des clientèles particulières, comme le portail Jeunesse ou le portail Entreprises. La première génération devrait être implantée d'ici la fin 2004. Elle devrait, entre autres, comprendre les sous-portails et les services suivants :

#### **Portail Jeunesse (MCÉ)**

Ce portail vise à fournir un accès facile et dynamique à l'information sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux jeunes de 15 à 30 ans. Le portail diffusera aussi des informations sur les activités et services de divers organismes jeunesse. Il fournira également un lieu d'échange aux jeunes pour partager leurs expériences. Ce projet touche l'ensemble des M/O ainsi que des partenaires régionaux et locaux.

Échéancier : fin 2004

#### **Changement d'adresse (SQCA et MRCI)**

Ce projet touche les six ministères et organismes les plus concernés par les changements d'adresse demandés par les citoyens (MRQ, RAMQ, SAAQ, RRQ, MESSF et DGÉ). Le service est offert par Internet et au comptoir. Il offre un point d'entrée unique permettant d'initier le processus de changement d'adresse. Le projet vise à simplifier le processus de changement d'adresse tout en contribuant à la normalisation des adresses détenues par les M/O.

Échéancier : fin 2004

#### **Portail Entreprises (MDER)**

Ce portail vise à permettre aux entreprises de réaliser sur un même portail les principales transactions qu'une entreprise doit faire avec les différents ministères ou organismes du gouvernement du Québec. L'entreprise devrait pouvoir connaître l'évolution de tous les dossiers soumis au gouvernement. Ce projet nécessite une collaboration entre le MDER, le MRQ et divers organismes.

Échéancier : fin 2004



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

#### ***Suivi électronique de la clientèle référée par les Centres locaux d'emploi (MESSF)***

Ce projet permettra des échanges électroniques d'information avec des organismes externes concernant le suivi et la participation de la clientèle des Centres locaux d'emploi (CLE) à différents programmes. L'organisme externe pourra inscrire lui-même en ligne les informations permettant le suivi de la clientèle référée par les CLE. Ce projet vise à réduire les délais et à améliorer l'information échangée, tout en permettant une meilleure conformité des versements effectués aux participants et organismes externes.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Paiement en ligne des amendes dues au gouvernement (MJQ)***

Ce service offrira la possibilité de payer par Internet les amendes découlant des jugements des tribunaux dont la perception est confiée au Bureau des infractions et amendes. Ce projet vise à augmenter l'efficacité de la perception des amendes en réduisant les délais de paiement et les coûts d'opération.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Portail d'accès à l'information géographique gouvernementale (MRNFP)***

Ce portail guidera les citoyens, les entreprises et les M/O afin qu'ils puissent accéder à l'information géographique gouvernementale. Il s'agit d'un guichet unique d'accès à l'information géographique qui permet le réseautage des contenus entre le portail et les sites des ministères et organismes. Le projet est développé en partenariat avec sept M/O (MRNFP, MAMSL, MSP, MTQ, MAPAQ, MENV, FAPAQ).

Échéancier : printemps 2004

#### ***Guichet unique des transporteurs (CTQ)***

Ce projet consiste à créer un guichet unique permettant aux transporteurs de s'inscrire au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Le site Internet permettra également d'effectuer un paiement unique, peu importe le nombre de M/O concernés, et d'obtenir les services intégrés de divers M/O. Ce service éliminera la cueillette redondante d'information.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Système électronique d'appel d'offres (SCT)***

Ce projet vise la création d'un guichet unique pour tous les appels d'offres gouvernementaux du Québec. Les principaux services offerts sont la publication des appels d'offres et le cas échéant, leur distribution en format électronique et en format papier, lorsque applicable.

Échéancier : été 2004



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

#### ***Numérisation des schémas d'aménagement des MRC (MAMSL)***

Ce projet porte sur le déploiement de la numérisation des schémas d'aménagement des MRC. Il vise à rendre accessible une banque de données minimale en géomatique qui soit normalisée et compatible pour le territoire municipalisé du Québec.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Gestion des données territoriales reliées aux permis de construction (MAMSL)***

Ce projet vise à traiter de tous les permis de construction et de rénovation émis par les municipalités. Il permettra d'utiliser les ressources de façon optimale, en s'assurant que les travaux sont confiés à des entreprises reconnues par la Régie.

Échéancier : printemps 2004

#### ***c) Projets sectoriels***

Aux projets de type interministériel s'ajoutent des projets sectoriels, liés à la compétence propre d'un ministère ou d'un organisme. La réalisation de plusieurs projets est ainsi prévue au cours de l'année à venir.

#### ***Proposition de sites géologiques exceptionnels (MRNFP, secteur Mines)***

Le projet permettra aux particuliers et aux entreprises de proposer des sites géologiques exceptionnels susceptibles de devenir des aires protégées et de consulter un répertoire de sites géologiques pour connaître leur statut. Cela servira également d'outil d'éducation et de sensibilisation du grand public au monde géologique.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Immatriculation des véhicules neufs et usagés vendus par les concessionnaires (SAAQ)***

Ce projet permettra aux concessionnaires de procéder à l'immatriculation des véhicules neufs et usagés vendus, ce qui fera en sorte que le client n'aura plus à se déplacer pour immatriculer son véhicule. Cela permettra ainsi d'avoir un dossier d'immatriculation à jour dès que le véhicule est mis en circulation, les données étant, par le fait même, immédiatement accessibles aux policiers.

Échéancier : présentement implanté depuis 2003 sous forme de projet pilote auprès de 30 concessionnaires.

#### ***Vente des permis de chasse et de pêche (FAPAQ)***

Ce projet consiste en la vente de permis de chasse et de pêche via des terminaux de points de vente, installés partout au Québec.

Échéancier : automne 2004

#### ***Patient et médicament d'exception nécessitant une autorisation préalable (RAMQ)***

Ce projet permettra de mettre le médecin en lien avec la RAMQ pour traiter les cas de demandes de remboursement des médicaments qui doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation préalable. Lors de la transmission du formulaire, une évaluation en direct sera réalisée et une réponse sera fournie au médecin.

Échéancier : printemps 2004



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

#### ***Dossier client (exploitants agricoles, pêcheurs, vétérinaires, chercheurs, services-conseils) du MAPAQ***

Ce projet permettra de renouveler la fiche d'enregistrement d'une exploitation agricole, de mettre à jour des dossiers de producteurs agricoles, de consulter la liste des programmes d'aide financière offerts et de soumettre une demande à cet effet. Il permettra aussi d'effectuer des demandes d'enregistrement (nouveaux clients) au MAPAQ.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Atlas du Québec – Vues d'ensemble du Québec (MRNFP, Secteur Territoire)***

Ce projet consiste à offrir une collection de cartes synthèses et d'images de facture simple, qui localisent la répartition générale de diverses thématiques sur l'ensemble du territoire québécois.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Diffusion des plans d'aménagement et thématiques forestières (MRNFP, Secteur Forêts)***

Ce projet consiste à diffuser, sur l'Internet, les Plans quinquennaux d'aménagement forestier, le Réseau routier forestier, les Affectations territoriales, les Aires communes ainsi que le Portrait évolutif de la forêt résineuse du Bas-Saint-Laurent.

Échéancier : été 2004 dans la région 01.

#### ***Rapport de vérification mécanique des véhicules lourds (SAAQ)***

Ce projet permet aux garagistes mandatés par la SAAQ d'effectuer les vérifications mécaniques, de consulter les dossiers des véhicules et d'y porter les résultats de vérifications effectuées en précisant le niveau de gravité des bris détectés. À la suite de la réparation du véhicule, le mandant inscrit les résultats de la nouvelle inspection.

Échéancier : le début de l'implantation remonte à 2002, mais la mise en service a été freinée par la nécessité de procéder à une migration technologique.

#### ***Plan de ferme électronique – volet géomatique (FADQ)***

Ce projet permettra aux producteurs de s'abonner à un service offrant des fonctions de géomatique qui leur permettront, entre autres, de modifier eux-mêmes leur plan de ferme, ou d'ajouter à celui-ci une ou des couches d'information. De plus, ce service comprendra la déclaration des plans de ferme à chaque année par voie électronique ainsi que des automatismes avec le volet Assurances.

Échéancier : printemps 2004

#### ***Ajout de formulaires de déclaration de taxes (MRQ)***

Ce projet consiste à ajouter des formulaires électroniques de déclaration de taxes sur le site des Services électronique Clic Revenu (SECR) du MRQ.

Échéancier : printemps 2004



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

#### **Collecte de données financières pour le Programme canadien de stabilisation du revenu agricole (FADQ)**

Ce projet permettra à l'adhérent de communiquer les données financières relatives à son entreprise agricole qui sont requises pour l'administration du programme. Cette communication électronique se fera via l'Extranet de la Financière agricole, par l'intermédiaire de cabinets comptables.

Échéancier : été 2004

#### **Banque de données satellitaires du Québec (MRN Secteur du Territoire)**

Ce projet porte sur la visualisation à pleine résolution des images satellites du gouvernement du Québec contenues dans la banque de données satellitaires du Québec (BDSQ). Les M/O pourront, par l'entremise de ce service, effectuer des recherches d'images dans la BDSQ, les visualiser et les commander électroniquement.

Échéancier : été 2004 pour la région 01

#### **d) Projets à réaliser à moyen terme (d'ici 2007)**

Enfin, l'ensemble des ministères et organismes prévoit mettre en place, au cours des prochaines années, nombre de projets liés à la prestation électronique de services. Ces projets seront priorisés en fonction d'une évaluation pointue de leurs coûts versus leurs bénéfices, selon une grille d'évaluation uniforme et à la suite de consultations. Ceci permettra la priorisation des projets qui correspondent aux besoins réels des citoyens et des entreprises. Il est aussi à noter que l'échéancier de réalisation de ces projets demeure tributaire des budgets qui seront accordés pour chacune des années budgétaires.

- Diffusion, en temps réel, de l'achalandage dans les urgences des hôpitaux du Québec (MSSS).
- Prise de rendez-vous et consultation de dossiers électroniques - programme Télésanté (MSSS).
- Mise en ligne d'un assistant virtuel pour la création de curriculum vitae (MESSF).
- Création d'une banque de données intégrée sur les statistiques du Québec, disponible en ligne (MESSF).
- Soumission en ligne et possibilité de suivre le cheminement d'une demande d'aide financière adressée au ministère de la Culture et des Communications (MCC).
- Disponibilité d'informations en temps réel sur la qualité de l'air (MENV).
- Inscription en ligne à l'assurance médicaments du Québec et mise à jour des dossiers (RAMQ).
- Accessibilité à l'ensemble des rapports de recherche publiés par des spécialistes de la faune de la Société de la faune et des parcs du Québec. Mise en ligne d'une base de données concernant la faune vertébrée du Québec, ainsi que d'une base de données sur les habitats fauniques à protéger. Mise en ligne d'une section portant sur les animaux sauvages causant des dommages. Vente en ligne de permis de chasse et de pêche.
- Ajout de capsules d'information en langue signée québécoise (pour les utilisateurs malentendants) sur le site du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Adaptation graduelle du site pour les personnes ayant des limitations visuelles.
- Numérisation des œuvres des collections du Musée des beaux-arts de Montréal, du Musée d'art contemporain de Montréal et du Musée national des beaux-arts du Québec afin de les rendre accessibles sur l'Internet (projet Artimage).



### BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE (suite)

- Mise en ligne de diverses transactions par Internet pour la clientèle étudiante de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec: remise d'horaire, de notes, réinscription, mise à jour du dossier de l'élève.
- Possibilité pour les tuteurs et curateurs privés de remplir leurs rapports et de les transmettre par voie électronique au Curateur public du Québec. Il en sera de même pour les professionnels de la santé et des services sociaux, et pour la réclamation des biens inscrits au registre.
- Mise en ligne, par le Conseil permanent de la jeunesse, de deux forums de discussion, l'un destiné au grand public et l'autre aux membres du Conseil.
- Amélioration du positionnement à l'écran des lieux recherchés via le site Web de la Commission de toponymie, grâce à une entente établie avec la photocartothèque.
- Mise en ligne d'un nouveau portail interactionnel pour les usagers de la Bibliothèque nationale du Québec.
- Projet à l'étude afin que les citoyens puissent participer en mode virtuel (téléconférence ou système audio) aux audiences du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement.
- Accès en ligne à leur dossier pour les producteurs, pêcheurs et autres clientèles du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. Accès à des informations techniques sur les troupeaux pour les producteurs : possibilité d'identifier, par voie électronique, les bovins à la génétique supérieure ou à la performance élevée. Possibilité de faire des demandes de remboursement en ligne pour les vétérinaires et consultation de leurs interventions chez les producteurs. Création de plusieurs banques de données dans le secteur des pêches et de l'aquaculture ainsi que de l'agroalimentaire. Gestion électronique des divers permis pour ces mêmes secteurs (MAPAQ).
- Gestion électronique des documents en matière de relations de travail : accès par abonnement aux conventions collectives, aux sentences arbitrales de différends et de griefs ainsi qu'aux décisions rendues par la Commission des relations de travail.
- Demande de licences, paiement, formulation de déclaration et consultation des comptes en ligne pour les clients de la Régie du bâtiment.
- Mise en place du nouveau site Web de l'Inspecteur général des institutions financières en vue de la création du Registraire des entreprises, lequel hébergera, dans sa phase finale, toutes les interactions électroniques avec sa clientèle (formulaires transactionnels pour les entreprises, nouveau moteur de recherche de noms, fonction d'automatisation et numérisation à haut et bas volumes de correspondances, fonction d'automatisation des communications, gestion de processus, diffusion des fichiers du registre mis à jour en temps réel aux partenaires, ensemble des transactions en ligne avec signature électronique).
- Arrimage du registre des centres de recherche du Fonds de recherche en santé avec la banque du SIRU (Système d'information sur la recherche universitaire), en vue de permettre aux centres de recherche de transférer électroniquement les mêmes informations au FRSQ et aux universités, en une seule étape.
- Mise en ligne des états de compte sur les loyers pour les établissements du réseau de la santé locataires de la Société d'habitation du Québec.
- Mise en place de la phase 2 du Guichet unique des transporteurs par la Commission des transports. La phase 2 permettra aux utilisateurs de profiter des services déjà offerts via le Guichet unique des transporteurs, mais à partir de leur entreprise ou de leur domicile. Le projet sera arrimé au Portail de démarrage d'entreprises.



#### ***2.5 Développer des centres multiservices***

La mise en œuvre d'un gouvernement en ligne au Québec ne saurait se faire au détriment d'un groupe de citoyens qui, par manque de connaissances, de ressources matérielles ou simplement par choix, n'ont pas accès aux nouvelles technologies de l'information et des communications. Pour tenir compte de cet état de fait, il faut continuer d'offrir, en parallèle à l'Internet, des guichets de services via les voies de communication traditionnelles : téléphone, poste, services en personne.

C'est pourquoi le gouvernement entend mettre sur pied des centres multiservices qui regrouperont les paniers de services offerts par les ministères et principaux organismes. Ce concept a fait ses preuves dans d'autres administrations : des initiatives similaires ont ainsi été menées dans d'autres juridictions, notamment au Nouveau-Brunswick (avec Services Nouveau-Brunswick) et en Colombie-Britannique.

##### ***a) Les centres multiservices via les services au comptoir***

Il faut mettre en place, sur tout le territoire québécois, des points d'accès offrant les principaux services liés aux programmes des ministères du gouvernement. Cette solution respecte les besoins des citoyens qui n'ont pas accès à Internet, tout en favorisant leur passage graduel vers les voies d'accès empruntant les technologies numériques. Ce projet québécois vise à ce qu'un citoyen puisse se rendre à un seul centre de services pour tous les types de transactions avec le gouvernement, que ce soit pour renouveler son permis de conduire et payer les frais afférents, se faire prendre en photo pour sa carte d'assurance maladie, remplir un formulaire de participation au régime d'assurance médicaments du Québec ou même inscrire un enfant sur une liste d'attente pour une place en garderie.

Il existe déjà deux réseaux de bureaux gouvernementaux qui pourraient servir de base à la mise sur pied de centres multiservices : les Centres locaux d'emploi et les centres de services de Communication-Québec.

Les 154 centres locaux d'emploi répartis à travers la province pourraient servir de réseau de base pour devenir des guichets uniques de services, ou encore des centres multiservices. D'ailleurs, les CLE mettent déjà à la disposition de leurs usagers des postes informatiques dans ce qu'on appelle des salles multiservices. Aux services déjà offerts aux citoyens dans ces centres (emploi, sécurité du revenu, intégration des immigrants) pourrait se greffer graduellement une gamme de services supplémentaires pouvant être dispensés par des fonctionnaires polyvalents.

Communication-Québec offre pour sa part des services d'information à travers ses 25 bureaux répartis dans chacune des grandes régions du Québec, lesquels pourraient également être mis à contribution dans le cadre de la création de centres multiservices.

La répartition territoriale des centres multiservices devra faire l'objet d'une étude plus poussée de la part du gouvernement, l'objectif étant que tout citoyen puisse avoir de fait accès à un centre multiservices gouvernemental. Certains CLE pourraient ainsi être identifiés pour devenir des centres multiservices. De même, un arrimage avec les locaux des bureaux de Communication-Québec semble nécessaire, particulièrement dans les



#### **L'accessibilité de l'information dans les bureaux de Communication-Québec**

Un projet pilote visant à permettre aux visiteurs de trouver eux-mêmes l'information recherchée a actuellement cours dans les 25 bureaux de l'organisme, qui met ainsi à la disposition des utilisateurs des postes informatiques branchés à l'Internet. Ces accès Internet ont pour le moment strictement pour but de permettre aux citoyens de s'informer des programmes et services offerts par les sites gouvernementaux. Ainsi, la barre de navigation a été supprimée de l'interface des fureteurs afin de mieux contrôler la navigation des utilisateurs. Des personnes-ressources sont à la disposition des citoyens en cas de besoin. Un rapport détaillé sur l'expérience sera produit au cours de l'année 2004.

grandes villes, l'objectif étant, dans la mesure du possible, une répartition équitable des centres multiservices sur l'ensemble du territoire québécois. Les horaires d'ouverture des centres multiservices doivent quant à eux correspondre aux nouvelles réalités du marché du travail et offrir une flexibilité d'accès pour les citoyens. Enfin, il faudra veiller à ce que les centres multiservices soient aussi accessibles aux personnes ayant des handicaps moteurs, cognitifs ou sensoriels, et à ce que les personnes-ressources de ces centres aient les connaissances nécessaires pour accueillir cette clientèle particulière.

En rapprochant le centre de décision des citoyens, les centres multiservices permettront d'ajuster la prestation de services aux besoins locaux. On peut penser que la palette de services pourrait varier selon chacune des régions. Pour que ce projet soit un succès, les centres multiservices doivent jouir d'une certaine autonomie de gestion, tout en respectant les grandes orientations gouvernementales.

#### ***b) Les centres d'appels***

Les centres multiservices gouvernementaux doivent également être accessibles par téléphone. Tout comme c'est le cas pour les centres multiservices de type comptoir, l'implantation de ces centres d'appels peut se faire graduellement, en confiant un rôle élargi aux centres d'appels existants, qui s'intégreront graduellement aux centres multiservices de type comptoir et deviendront les répondants pour l'ensemble des services gouvernementaux. Un numéro unique gratuit permettra au citoyen ou à l'entreprise d'accéder au guichet unique de services téléphoniques et ce, peu importe d'où il appelle sur le territoire québécois.

Des spécialistes sectoriels, basés dans différents centres d'appels répartis sur le territoire, pourraient être disponibles dans le cas de demandes très pointues de la part d'un citoyen ou d'une entreprise. Cette solution présente de plus l'avantage non négligeable de maintenir des emplois spécialisés en région. Ce numéro de téléphone unique peut également permettre au citoyen qui a recours à la prestation électronique de services de bénéficier de soutien en ligne.

À moyen terme, il sera pertinent de confier aux centres d'appels la gestion des réponses aux courriels. La gestion distincte de ces deux services à la clientèle entraînerait, aux dires de plusieurs personnes consultées, des chasses gardées non souhaitables. On peut notamment penser que les employés affectés aux centres d'appels n'incitent généralement pas les citoyens à avoir recours aux services en ligne ou au courriel pour leurs demandes de services, craignant voir leur clientèle diminuer. L'intégration des centres d'appels à une gestion globale de services aux citoyens en ligne, au comptoir et par téléphone, est essentielle.



#### RECOMMANDATIONS

- 3.2 Nous recommandons de mettre sur pied des centres multiservices de type « guichet unique » répartis sur tout le territoire québécois. Pour ce faire, nous recommandons de considérer l'utilisation des réseaux déjà existants des Centres locaux d'emploi et des bureaux de Communication-Québec comme base de départ de ces centres.
- 3.3 Nous recommandons d'instaurer, concurremment avec les centres multiservices, un numéro de téléphone de services gouvernementaux unique, qui permet au citoyen d'accéder à des ressources spécialisées basées dans des centres d'appels. Dans cette optique, nous recommandons de prendre les mesures nécessaires pour que soit graduellement transférée la gestion des courriels à partir de chaque ministère vers les centres d'appels gouvernementaux.
- 3.4 Nous recommandons que le portail unique de services gouvernementaux inclue, à moyen terme, des services offerts par d'autres juridictions.