



Chapitre 1 – Les expériences mondiales et la perspective canadienne

- 1.1 Nous recommandons que le gouvernement du Québec réaffirme que l'instauration d'un gouvernement en ligne constitue une de ses priorités.
- 1.2 Nous recommandons que le gouvernement du Québec se donne comme objectif d'amener le Québec à être, d'ici 2007, un des leaders mondiaux en matière de prestation électronique de services aux citoyens et de démocratie en ligne.
- 1.3 Nous recommandons de procéder à une veille stratégique des développements ayant cours dans les juridictions étrangères et canadiennes en matière de gouvernement en ligne et de diffuser les résultats de cette veille stratégique au sein des ministères et organismes québécois.

Chapitre 2 – Une vision pour le Québec

- 2.1 Nous visons à ce que ces chantiers soient terminés d'ici la fin de 2007, afin que dès 2008, le gouvernement en ligne soit une réalité pour les Québécoises et les Québécois.
- 2.2 Nous recommandons que, dans la réalisation de ce projet, le gouvernement procède par petits pas, en mettant sur pied des projets qui améliorent les services aux citoyens, de façon concrète et dans un horizon à court terme (c'est-à-dire dès l'an prochain), de façon à donner rapidement aux citoyens des résultats tangibles et à susciter, par le fait même, leur adhésion à ce projet de société.
- 2.3 Nous recommandons au gouvernement de réaliser, avant la fin de 2007, la mise en place d'un gouvernement en ligne orienté selon les quatre axes suivants :
 - la création d'un portail unique de services gouvernementaux;
 - la création, pour chaque citoyen, de sa page citoyen « Mes infos gov »;
 - la généralisation de l'utilisation des TIC dans les fonctions principales de l'État (Santé, Éducation, Justice), de même que dans les municipalités;
 - l'instauration d'une démocratie en ligne.
- 2.4 En matière d'administration en ligne, nous recommandons :
 - de regrouper tous les services des ministères et des organismes sous un portail unique de services gouvernementaux;
 - de faire en sorte que ce portail présente les services en fonction des besoins des citoyens et des événements ayant cours dans un cycle de vie;
 - d'intégrer au portail gouvernemental des sous-portails regroupant les services de proximité;
 - de tenir compte des citoyens qui n'ont pas accès à Internet en prévoyant divers modes d'accès aux services gouvernementaux (incluant aussi les services au comptoir et les services téléphoniques).



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

- 2.5 Nous recommandons que soient donnés à chaque citoyen les moyens nécessaires pour créer sa propre page citoyen « Mes infos gouv », qui lui permettra d'avoir accès à ses informations personnelles détenues par le gouvernement.
- 2.6 Nous recommandons au gouvernement d'accélérer le déploiement des technologies de l'information dans les réseaux de la Santé, de l'Éducation, de la Justice et dans les municipalités. Nous recommandons aussi que soit encouragée la constitution de sites thématiques dans les trois premières sphères d'activité, et que des partenariats soient établis afin de faciliter les interactions entre les sites gouvernementaux et ceux des municipalités.
- 2.7 Nous recommandons de systématiser les processus de consultation auprès des citoyens en ayant recours aux technologies de l'information et des communications, tout en offrant des moyens parallèles de participation pour les citoyens qui n'ont pas accès aux TIC.
- 2.8 Nous recommandons de confier à un organisme indépendant du gouvernement, mais relevant de l'Assemblée nationale, la responsabilité de baliser le débat public et les consultations reliées à la démocratie en ligne.
- 2.9 Nous recommandons de poursuivre les initiatives qui visent à ce que le Québec soit présent sur la scène internationale lors des événements qui touchent Internet et le gouvernement en ligne, par la participation des experts québécois à ces événements.

Chapitre 3 – Bilan du gouvernement québécois et projets à mettre en oeuvre

Bilan

- 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.

Projets à venir – Horizon 2007

- 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.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

Chapitre 4 – La gouvernance du développement du gouvernement en ligne

Structure de gouvernance

- 4.1 Nous recommandons que le premier ministre assure le leadership du développement du gouvernement en ligne et en fasse une des priorités de son gouvernement.
- 4.2 Nous recommandons de créer un poste de Dirigeant principal de l'information (DPI).
- 4.3 Nous recommandons de créer un Secrétariat au développement du gouvernement en ligne, placé sous la direction du Dirigeant principal de l'information.
- 4.4 Nous recommandons de créer un Comité stratégique sur le gouvernement en ligne. Ce comité serait composé d'acteurs externes, issus à la fois du secteur privé, des milieux de recherche et des groupes d'intérêts. Des critères devront être établis afin que la composition de ce comité reflète la multiplicité des ressources du milieu. Les membres de ce comité seraient nommés par le gouvernement et appuieraient le DPI dans les stratégies de développement.
- 4.5 Nous recommandons la mise sur pied d'une entité indépendante, restant à être définie, pour la mise en œuvre des projets de démocratie en ligne.
- 4.6 Nous recommandons la mise sur pied d'un Comité des champions des domaines d'affaires, composé des principaux dirigeants des grands domaines d'affaires liés aux services aux citoyens (santé, éducation, justice, municipalités, etc). Ces dirigeants seraient des sous-ministres, des présidents d'organismes et des maires(ses). Les membres du comité seraient nommés par le premier ministre. Les règles de fonctionnement du comité seraient déterminées par le gouvernement. Le Comité des champions agirait à titre d'agent de liaison entre d'une part les M/O, les réseaux et les municipalités, et d'autre part le DPI, pour l'application cohérente des politiques et orientations stratégiques du gouvernement en ligne.
- 4.7 Nous recommandons de confier au DPI la responsabilité de la stratégie de développement des projets du gouvernement en ligne, en coordination, le cas échéant, avec les organismes des réseaux et l'Assemblée nationale, en tenant compte des coûts et des gains à réaliser. Nous recommandons que le DPI balise l'autonomie des M/O en matière de développement de projets liés au gouvernement en ligne.
- 4.8 Nous recommandons que l'opérationnalisation des centres multiservices et du portail unique gouvernemental pour la prestation de services gouvernementaux soient confiée à une Agence de services gouvernementale indépendante, rattachée à la Présidence du Conseil du trésor. L'Agence de services serait dirigée par un Directeur général agissant sous l'autorité d'un Conseil d'administration, lequel serait présidé par le Dirigeant principal de l'information.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

- 4.9 Nous recommandons que la gestion des ressources informationnelles soit confiée à une Agence de ressources informationnelles gouvernementale indépendante, rattachée à la Présidence du Conseil du trésor. L'Agence de ressources informationnelles serait dirigée par un Directeur général agissant sous l'autorité d'un Conseil d'administration, lequel serait présidé par le Dirigeant principal de l'information.
- 4.10 Nous recommandons qu'afin de mettre en œuvre l'ensemble de cette structure de gouvernance, le gouvernement dépose un plan stratégique détaillé au cours des six mois suivant le dépôt de ce rapport.

Prise en compte du gouvernement en ligne par la haute fonction publique

- 4.11 Nous recommandons de démontrer concrètement que l'instauration d'un gouvernement en ligne est une priorité, en s'assurant que chaque mémoire présenté au Conseil des ministres comporte une rubrique décrivant son effet sur le gouvernement en ligne. Si des échanges de vues ont eu lieu, cette rubrique devrait exposer les résultats de la consultation interministérielle.
- 4.12 Nous recommandons que le Conseil des ministres statue sur la nécessité que soit conclue une convention de performance et d'imputabilité portant spécifiquement sur le développement du gouvernement en ligne entre les ministres et les personnes qu'il désigne.
- 4.13 Nous recommandons que le Secrétariat au développement du gouvernement en ligne mette en place des mécanismes de suivi permettant d'assurer le respect des conventions de performance et d'imputabilité.

Chapitre 5- Les conditions nécessaires au succès

Établir un environnement de confiance

Les fondements juridiques de l'environnement de confiance dans le cadre du gouvernement en ligne

- 5.1 Nous recommandons que la mise à jour de l'ensemble du corpus législatif en vue de s'assurer du respect du principe de neutralité technologique se poursuive à un rythme accéléré.
- 5.2 Nous recommandons aussi que des dispositions soient prises afin que le projet de loi d'application de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* soit déposé dans un avenir rapproché.
- 5.3 Nous recommandons qu'une équipe de juristes revoie les règlements, les directives et les processus de gestion découlant de l'application des lois et des règlements pour qu'ils s'adaptent à une prestation électronique de services.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

Les principes fondateurs de la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée dans le cadre du gouvernement en ligne

- 5.4 Nous recommandons que le gouvernement poursuive ses réflexions pour établir un cadre juridique qui respecte les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels et facilite le développement du gouvernement en ligne.
- 5.5 Nous recommandons que le gouvernement prenne tous les moyens appropriés, tels que des programmes de formation et de sensibilisation, pour responsabiliser les membres de la fonction publique et les citoyens quant aux risques liés à l'utilisation des services en ligne.

Les moyens organisationnels et technologiques permettant le respect des principes fondateurs de la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée

- 5.6 Nous recommandons que le nouveau Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes d'information par les organismes publics soit mis en œuvre dans tous les organismes publics pour s'assurer du respect des principes directeurs et des obligations légales en matière de protection des renseignements personnels.
- 5.7 Nous recommandons qu'une grille d'évaluation des risques relatifs à la vie privée (*privacy impact assessment*) soit développée le plus rapidement possible.
- 5.8 Nous recommandons que les responsables de la protection des renseignements personnels des M/O participent activement au développement des projets en ligne, et qu'ils soient soutenus dans leur travail par le ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels.
- 5.9 Nous recommandons que le ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels, les responsables de la PRP au sein des M/O et l'organisme responsable de la surveillance de la loi puissent avoir recours à des expertises en matière technologique ou à toute autre expertise pouvant les aider dans leur travail.
- 5.10 Nous recommandons que le ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels puisse participer activement aux projets du gouvernement en ligne, dans le cadre de son rôle de soutien à la réalisation des évaluations des risques relatifs à la vie privée et la gestion de ces risques, ainsi qu'à la mise en œuvre des bonnes pratiques de PRP.
- 5.11 Nous recommandons que les responsables de la protection des renseignements personnels des M/O établissent, avec la participation du ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels et du DPI, des programmes de sensibilisation et de formation pour les parties prenantes aux projets de développement du gouvernement en ligne pour que les principes directeurs et les obligations légales en matière de protection des renseignements personnels soient compris, assimilés et appliqués correctement pour l'ensemble des organismes publics et privés.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

- 5.12 Nous recommandons que le ministre responsable de la loi en matière de protection des renseignements personnels, en collaboration avec le DPI, sensibilise les concepteurs et les responsables des architectures et des infrastructures aux nouvelles technologies protégeant le droit à la vie privée.
- 5.13 Nous recommandons que le gouvernement encourage et soutienne la recherche et le développement des technologies améliorant la protection de la vie privée.
- 5.14 Nous recommandons que le gouvernement se penche sur les possibilités d'établir un fondement légal pour assurer que les technologies soient conformes aux impératifs relatifs à la protection de la vie privée (*privacy-compliant technologies* et *privacy-enhancing technologies*).

Vers une culture de la sécurité

- 5.15 Nous recommandons de faire de la sécurité informatique une priorité gouvernementale, afin de positionner le Québec comme un leader en matière de sécurité de l'information.
- 5.16 Nous recommandons au DPI de s'assurer de la généralisation de la mise en œuvre de la « Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques ».
- 5.17 Nous recommandons au gouvernement de soutenir la création d'un Institut de la sécurité de l'information du Québec, tel que proposé par le CRIM (Centre de recherche en informatique de Montréal).
- 5.18 Nous recommandons que le DPI mette sur pied des programmes de sensibilisation et de formation sur la sécurité informatique auprès de l'ensemble des parties prenantes liées au projet du gouvernement en ligne.

L'identification

- 5.19 Nous recommandons de poursuivre le développement du SQAG tout en maintenant les efforts actuels pour, d'une part, diminuer le plus possible les risques relatifs à la protection des renseignements personnels et, d'autre part, s'assurer d'une harmonisation et d'une compatibilité avec les démarches du gouvernement fédéral en matière d'émission de certificats.

Simplifier l'accès aux services gouvernementaux

Favoriser l'accès gratuit au réseau

- 5.20 Nous recommandons de mettre sur pied un programme de partenariat avec les groupes communautaires pour offrir à tous les citoyens un accès réel à l'Internet et de prendre les mesures nécessaires pour que ces groupes partenaires aient accès à du financement récurrent pour assurer leur survie à moyen terme.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

- 5.21 Nous recommandons de mettre sur pied un programme de formation destiné aux personnes-ressources, qui agiront à titre de soutien à l'utilisateur à la fois dans les bibliothèques, dans les centres d'accès communautaires et dans les centres multiservices gouvernementaux.
- 5.22 Nous recommandons de favoriser les initiatives qui visent à mettre à la disposition des citoyens des postes publics d'accès à Internet gratuits, entre autres par l'entremise des bibliothèques municipales ou des centres de services gouvernementaux.

Étendre le réseau à large bande

- 5.23 Nous recommandons au gouvernement de faire en sorte, en partenariat avec les réseaux de télécommunication présents au Québec, que l'accès à haute vitesse soit une réalité à la fin de 2007 pour la presque totalité des citoyens du Québec.
- 5.24 Nous recommandons, afin de refléter la priorité gouvernementale, que l'état d'avancement du déploiement de la large bande sur le territoire québécois soit communiqué de façon régulière à l'ensemble des citoyens.

Tenir compte des personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives

- 5.25 Nous recommandons d'élaborer et d'adopter une politique en matière d'accès à l'Internet des personnes ayant un handicap, et de modifier en conséquence la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*.
- 5.26 Nous recommandons d'adopter une politique sur les règles d'allègement des textes des sites Internet ministériels.
- 5.27 Nous recommandons de faire en sorte que le *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet* soit bonifié afin d'inclure des consignes complètes en ce qui a trait aux normes et techniques d'accessibilité, et que des mesures soient prises pour qu'il soit appliqué de façon systématique par les webmestres du gouvernement.

Informer et sensibiliser la population aux nouveaux modes de relations avec l'État

- 5.28 Nous recommandons de mettre en œuvre une vaste campagne de communication à travers toutes les régions du Québec, comprenant une tournée de sensibilisation en région.
- 5.29 Nous recommandons d'avoir recours aux outils issus des nouvelles technologies pour accompagner les citoyens lors de leurs premières démarches transactionnelles offertes sur les sites de services gouvernementaux.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

Favoriser le virage technologique de la population du Québec en faisant d'Internet une source d'information à valeur ajoutée

- 5.30 Nous recommandons que le gouvernement se dote de moyens d'action pour favoriser l'émergence de services à contenu québécois sur Internet.

Adhésion de la fonction publique et des réseaux

- 5.31 Nous recommandons d'associer les membres de la fonction publique concernés aux transformations découlant de la mise en place d'un gouvernement en ligne.
- 5.32 Nous recommandons au Conseil du trésor d'adapter le « Modèle d'accompagnement des changements technologiques pour la fonction publique québécoise » afin d'y intégrer les réalités propres au gouvernement en ligne.
- 5.33 Nous recommandons que soient instaurés des programmes de formation qui pourront utiliser les technologies modernes, pour permettre aux fonctionnaires concernés de s'adapter aux changements liés à la mise en ligne des services et à la création de centres multiservices.

Chapitre 6 – Les moyens de réalisation

- 6.1 Nous recommandons que le gouvernement établisse des règles de financement relatives à l'ensemble du projet du gouvernement en ligne, de manière à favoriser une utilisation plus efficace du capital financier, dans une optique de coopération et de partage. Plus particulièrement, nous recommandons d'établir des mécanismes qui favoriseront la contribution des M/O à l'ensemble des budgets dévolus à la prestation électronique de services.
- 6.2 Nous recommandons au gouvernement d'opter pour des échéanciers de réalisation de projets qui s'échelonnent sur de courtes périodes, et de mettre en ligne les fonctionnalités qui s'inscrivent dans un projet global au fur et à mesure de leur développement.

Des projets au service des citoyens et des entreprises

- 6.3 Nous recommandons que le gouvernement priorise les projets qui répondent à une demande des citoyens et des entreprises, qui résultent en l'amélioration concrète des services aux citoyens et aux entreprises, et qui génèrent des gains d'efficacité significatifs et une réduction des coûts pour le gouvernement.

Partenariats public-privé

- 6.4 Nous recommandons de faire de l'évaluation des possibilités de partenariat public-privé une condition préalable à l'investissement dans tout projet majeur. Ce processus doit aussi tenir compte des possibilités d'intégration des petites et moyennes entreprises du Québec aux projets majeurs. Nous recommandons aussi, lors de projets gouvernementaux à portée régionale, l'inclusion des entreprises locales ayant une expertise liée aux TIC.



LISTE DES RECOMMANDATIONS (suite)

- 6.5 Nous recommandons de prévoir, dans la définition des critères d'appel d'offres, la latitude nécessaire au développement d'initiatives requérant une marge de manœuvre substantielle pour les entreprises.
- 6.6 Nous recommandons que les projets développés au Québec satisfassent aux normes internationales en matière de TIC, afin que l'expertise ainsi développée puisse être exportable par les partenaires privés et donner lieu à un partage de profits.

Faire une place aux logiciels libres

- 6.7 Nous recommandons que les réflexions en vue de l'adoption d'une politique d'orientation gouvernementale en matière de logiciels libres se poursuivent au sein du gouvernement.