

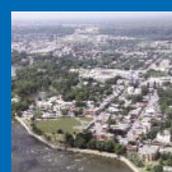
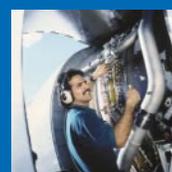
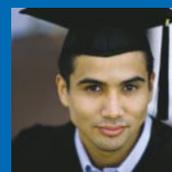
Rapport sur le  
Gouvernement en ligne

# Vers un Québec branché pour ses citoyens



Présenté par  
Henri-François Gauthier,  
député de Verdun et  
adjoint parlementaire  
au premier ministre

JUIN 2004



Québec 

English version available on request.

---

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2004  
ISBN : 2-550-42750-5

Québec, juin 2004

Monsieur Jean Charest  
Premier Ministre du Québec  
Assemblée Nationale  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec)  
G1A 1A4

Monsieur le Premier Ministre,

C'est avec une grande fierté que je vous présente aujourd'hui ce rapport sur le gouvernement en ligne. Ce projet vous est particulièrement cher : vous vous en êtes fait le champion durant la campagne de 2003 qui nous a portés au pouvoir et, lors de ma nomination comme votre adjoint parlementaire, vous m'avez demandé un rapport qui viendrait préciser ce projet, cerner les écueils à éviter et tracer les voies à suivre pour assurer sa mise en œuvre.



Le projet du gouvernement en ligne est un projet de société. Il s'adresse à l'ensemble des Québécoises et Québécois, citoyens ou entreprises, et transformera de manière radicale non seulement les relations entre l'État et les citoyens, mais aussi les relations entre les citoyens. Si la construction de l'État québécois a caractérisé la période de Jean Lesage, le développement de notre potentiel hydroélectrique la période de Robert Bourassa, de même, l'établissement du gouvernement en ligne pourrait, aux yeux de l'Histoire, caractériser votre gouvernement.

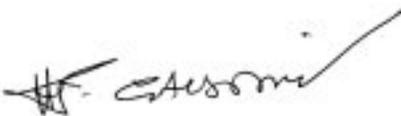
Le gouvernement en ligne n'est pas un projet à visée technologique. C'est un projet qui utilise le potentiel des nouvelles technologies de l'information afin d'améliorer la qualité de vie de nos concitoyens. La modification des rapports entre l'État et les citoyens, la recherche d'une meilleure efficacité dans les services de santé et d'éducation et le rehaussement du débat politique, voilà les objectifs qui forment le cœur même du projet.

Les circonstances actuelles, au Québec et dans le monde, témoignent éloquemment de l'à-propos d'un tel projet. L'état des finances publiques et la nécessité pour le Québec d'occuper une position concurrentielle à l'échelle mondiale vous amènent à viser une efficacité accrue dans la manière de dispenser les services publics. Le renouvellement de la fonction publique et la révision du rôle de l'État, tant dans la vie des citoyens que dans le développement des entreprises, vous offrent une occasion unique de revoir les modes de communication entre l'État et les citoyens ou les entreprises. Enfin, votre volonté de redonner aux citoyens le droit de parole auquel ils ont droit, dans une société démocratique, vous conduisent à vouloir dynamiser le débat politique. L'établissement du gouvernement en ligne vous permettra non seulement d'atteindre ces objectifs mais aussi de placer le Québec dans le peloton de tête des sociétés du savoir.

Le virage vers le gouvernement en ligne nécessitera des efforts importants au cours des prochaines années. Il faudra du leadership, de la coordination et du partage de savoir entre l'État, ses différentes constituantes et les différents organismes de la société civile. Le défi en vaut la peine.

Le présent rapport témoigne d'un réel enthousiasme à l'égard de ce projet qui saura, j'en suis sûr, révéler toutes les capacités novatrices du Québec dans le contexte d'un gouvernement modernisé et repensé.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Premier Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Henri-François Gautrin  
Député de Verdun  
Adjoint parlementaire au premier ministre

# REMERCIEMENTS

---



Je tiens tout d'abord à remercier Madame Stéphanie Yates qui, tout au long de l'élaboration de ce projet, a été une collaboratrice d'exception. Le rapport doit beaucoup à sa rigueur, à son enthousiasme et à son remarquable esprit de synthèse.

Ma reconnaissance va aussi à Monsieur Martin Franche, qui s'est joint à notre équipe pour la seconde partie du rapport et qui a su nous faire profiter de ses connaissances, particulièrement en ce qui concerne la sécurité informatique et la protection des renseignements personnels. Son apport a été de tout premier ordre et il laisse, lui aussi, sa marque dans ce rapport. Je remercie également Monsieur François Rivet, boursier de la Fondation Jean-Charles-Bonenfant qui, dans le cadre de son stage, a contribué à dresser l'inventaire des pratiques actuelles dans les ministères et les organismes.

Je suis redevable à toutes les personnes, qu'elles soient du secteur privé, du réseau gouvernemental, ou du monde universitaire, qui m'ont aidé à définir les frontières du gouvernement en ligne. Je suis entré dans ce dossier avec l'humilité de celui qui en connaît peu, j'en sors en ayant appris beaucoup. Je le dois en grande partie à ces personnes qui, patiemment, chacune dans leur champ de compétences, ont bien voulu me faire profiter de leurs expertise.

Enfin, je tiens à exprimer ma gratitude aux membres du cabinet du premier ministre et à ceux du ministère du Conseil exécutif, en particulier au chef de cabinet, Monsieur Stéphane Bertrand, et au secrétaire général, Monsieur André Dicaire, pour le soutien indéfectible qu'ils m'ont apporté durant toute la période de préparation de ce rapport.



## VERS UN QUÉBEC BRANCHÉ POUR SES CITOYENS

SOMMAIRE .....	7
NOTE AU LECTEUR .....	23
LISTE DES SIGLES .....	24
INTRODUCTION .....	29
CHAPITRE 1 - LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE .....	33
1. Une tendance mondiale .....	36
2. La perspective canadienne .....	38
CHAPITRE 2 - UNE VISION POUR LE QUÉBEC .....	43
1. L'administration électronique .....	45
2. Accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux : la page citoyen « Mes infos gouv » .....	49
3. Généralisation des TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État .....	51
3.1 Sites thématiques Santé, Éducation et Justice .....	51
3.2 Bénéficiaire des TIC pour une transformation des services aux citoyens .....	53
4. La démocratie en ligne .....	56
5. Place du Québec dans le monde .....	57
5.1 Contribution du Québec en vue de combattre la fracture numérique entre pays développés et pays en voie de développement .....	58
5.2 Contribution du Québec à la préservation de la diversité culturelle .....	58
6. Échéanciers de réalisation – Horizon 2007 .....	59
CHAPITRE 3 - BILAN DU GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS ET PROJETS À METTRE EN ŒUVRE ..	61
1. Bilan et commentaires sur les fiches techniques .....	62
1.1 Formulation d'objectifs clairs en matière de prestation électronique de services ..	62
1.2 La prestation électronique de services au sein des ministères et organismes québécois ..	63



## VERS UN QUÉBEC BRANCHÉ POUR SES CITOYENS

<b>2. Projets à venir – Horizon 2007</b> . . . . .	<b>79</b>
2.1 Projets relatifs à la démocratie en ligne . . . . .	79
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 . . . . .	83
2.3 Création de la page citoyen : « Mes infos gouv » . . . . .	84
2.4 Projets de prestation électronique de services . . . . .	84
2.5 Développer des centres multiservices . . . . .	91
<b>CHAPITRE 4 - LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE</b> . . . . .	<b>95</b>
<b>1. Structure de gouvernance</b> . . . . .	<b>95</b>
1.1 Situation actuelle . . . . .	95
1.2 Constats . . . . .	97
1.3 Principes de gouvernance proposés . . . . .	98
<b>2. Prise en compte du gouvernement en ligne par la haute fonction publique</b> . . . . .	<b>106</b>
2.1 Analyse de l’impact sur le développement du gouvernement en ligne des mémoires soumis au Conseil des ministres . . . . .	106
2.2 Convention de performance et d’imputabilité . . . . .	106
<b>CHAPITRE 5 - LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS</b> . . . . .	<b>109</b>
<b>1. Établir un environnement de confiance</b> . . . . .	<b>112</b>
1.1 Les fondements juridiques de l’environnement de confiance dans le cadre du gouvernement en ligne . . . . .	112
1.2 Les principes fondateurs de la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée dans le cadre du gouvernement en ligne . . . . .	116
1.3 Les moyens organisationnels et technologiques permettant le respect des principes fondateurs de la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée . . . . .	123
1.4 Vers une culture de la sécurité . . . . .	133
1.5 L’identification . . . . .	137
<b>2. Simplifier l’accès aux services gouvernementaux</b> . . . . .	<b>140</b>
2.1 Mettre l’accent sur les centres multiservices d’accès multimodes . . . . .	141
2.2 Favoriser l’accès gratuit au réseau . . . . .	141



### VERS UN QUÉBEC BRANCHÉ POUR SES CITOYENS

2.3 Étendre le réseau à large bande . . . . .	143
2.4 Tenir compte des personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives .	146
<b>3. Informer et sensibiliser la population aux nouveaux modes de relations avec l'État . . .</b>	<b>149</b>
3.1 Favoriser le virage technologique de la population du Québec en faisant d'Internet une source d'information à valeur ajoutée . . . . .	150
<b>4. Adhésion de la fonction publique et des intervenants des réseaux . . . . .</b>	<b>152</b>
<b>CHAPITRE 6 - LES MOYENS DE RÉALISATION . . . . .</b>	<b>157</b>
<b>1. Des projets au service des citoyens et des entreprises . . . . .</b>	<b>159</b>
<b>2. Partenariats public-privé (3P) . . . . .</b>	<b>160</b>
2.1 Favoriser la participation des entreprises en émergence et des entreprises régionales	163
2.2 Faire fructifier les expertises développées ici . . . . .	163
<b>3. Faire une place aux logiciels libres . . . . .</b>	<b>165</b>
<b>CONCLUSION - LISTE DES RECOMMANDATIONS . . . . .</b>	<b>169</b>
<b>RÉFÉRENCES . . . . .</b>	<b>179</b>
<b>ANNEXE - FICHES SYNTHÈSES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES . . . . .</b>	<b>193</b>







## *Un projet que le Québec se doit de mettre en œuvre*

Lors de la publication du programme du PLQ, en septembre 2002, Monsieur Charest faisait de l'établissement d'un gouvernement en ligne une des priorités de son futur gouvernement. Ce n'était pas qu'une promesse électorale parmi d'autres : c'était l'expression d'une volonté ferme d'amener le Québec sur le chemin de la modernité.

Un an après l'accession au pouvoir, ce rapport trace le chemin qui mène à l'instauration d'un gouvernement en ligne. Profitant du potentiel des nouvelles technologies de l'information et des communications pour les mettre au service des citoyens, ce projet constitue l'un des éléments moteurs du processus de modernisation de l'État.

De meilleurs services gouvernementaux, accessibles en tout temps et de partout, qui permettent à tous les citoyens, quels qu'ils soient, de bénéficier d'une meilleure qualité de vie et aux entreprises d'être plus compétitives au plan régional et international, une révision du mode de travail des membres de la fonction publique afin d'y intégrer des éléments de valeur ajoutée, une reddition de comptes améliorée du gouvernement envers les citoyens, une modernisation du débat politique, une réduction de la fracture numérique et le parachèvement du réseau Internet à haute vitesse, ce sont là quelques-uns des buts à atteindre au cours du présent mandat par l'instauration du gouvernement en ligne.

Le gouvernement actuel doit se fixer des objectifs clairs d'ici la fin du premier mandat. **Il est ainsi possible d'envisager, d'ici 2007, un Québec branché qui offre plus de 50% des services aux citoyens et aux entreprises en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.** Des résultats tangibles doivent aussi être atteints d'ici 2007 quant à la réduction de la fracture numérique : tous les citoyens, quel que soit leur âge, leur niveau de scolarité, leur origine ou leur classe socio-économique doivent, dans la mesure où ils le désirent, avoir accès aux services en ligne du gouvernement.

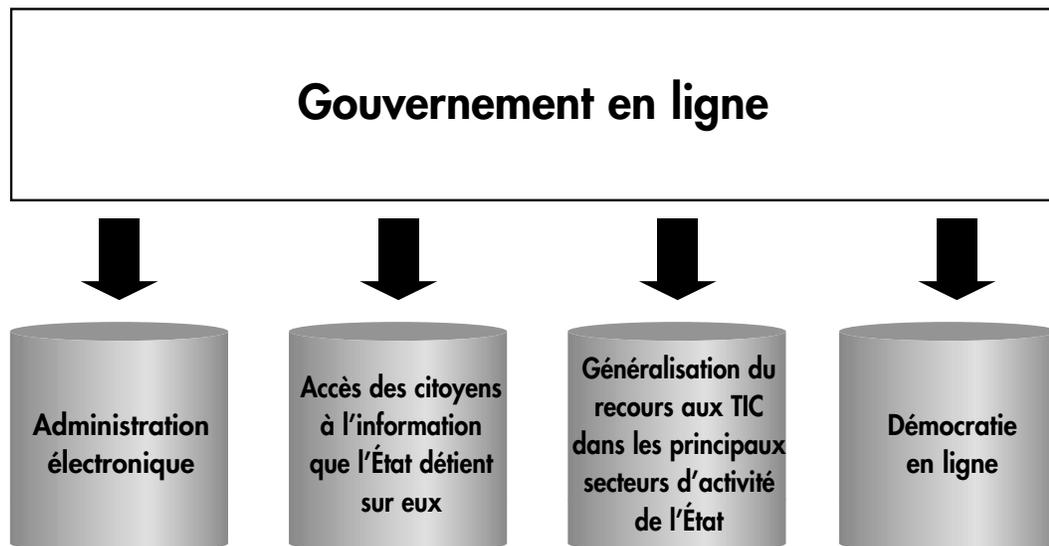
## *1. Qu'est-ce que le gouvernement en ligne?*

Le Gouvernement en ligne peut être défini comme un processus de développement institutionnel par lequel les technologies de l'information et des communications (TIC) sont utilisées ou mises à contribution afin d'orienter plus efficacement l'action du gouvernement et de mieux répondre aux besoins du citoyen, de l'entreprise et des membres de la société civile. Il s'agit en fait d'avoir recours aux technologies pour améliorer la capacité des institutions – autrement dit, la gouvernance de l'État. Le gouvernement en ligne implique donc non seulement la redéfinition des rapports entre les citoyens, les entreprises et le gouvernement, mais aussi toute autre activité, au sein de la société et de ses organisations, pouvant être reliée à l'utilisation des TIC.

Loin d'être associé à la simple prestation électronique de services, le projet du gouvernement en ligne s'articule autour de quatre grands axes : l'accès des citoyens aux informations que l'État détient sur eux et qui les concernent, la généralisation du recours aux TIC dans les principaux domaines d'activité de l'État, la démocratie en ligne et, bien sûr, la prestation électronique de services.



## Les quatre axes du gouvernement en ligne



### *a) La prestation électronique de services*

La prestation électronique de services, ou l'administration électronique, consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises la possibilité de procéder en ligne à leurs transactions avec l'administration publique, afin de bénéficier des principaux programmes et services offerts par les ministères et organismes. Le gouvernement du Québec a déjà fait de grands efforts en matière de prestation électronique de services, plusieurs services étant déjà offerts en mode transactionnel. Les citoyens étant de plus en plus exigeants de leur administration publique, ils devront éventuellement avoir la possibilité de se prévaloir de la majorité des services en ligne, en tout temps, d'une manière rapide et efficace.

Le défi propre au projet de gouvernement en ligne consiste désormais à présenter les services en suivant une logique qui correspond à celle des citoyens ou des entreprises, et non à celle de la structure gouvernementale. Ainsi, bien qu'actuellement, tous les ministères ou les organismes gouvernementaux disposent de sites Web qui regroupent des milliers de pages et qui donnent une information assez complète sur les programmes, les services et les activités, il n'en demeure pas moins que le citoyen ou l'entreprise à la recherche d'un service particulier doit naviguer à travers les dédales des ministères et organismes pour trouver l'information dont il a besoin.

C'est pourquoi, pour mieux répondre aux besoins, le gouvernement du Québec créera un **portail unique de services gouvernementaux**, auquel les citoyens ou les entreprises pourront s'adresser pour obtenir des réponses à l'ensemble de leurs questions. L'information gouvernementale ne sera plus organisée en fonction des missions des ministères, mais plutôt en fonction du **cycle de vie** des citoyens et des entreprises. Les services



seront aussi regroupés par thèmes spécifiques, sous des **espaces thématiques**. On pense par exemple à un espace Entreprise, qui est déjà en voie de réalisation, ou à un espace Jeunesse. Toujours dans l'optique d'offrir des services qui répondent mieux aux besoins des citoyens et des entreprises, le portail unique de services gouvernementaux devra, à moyen terme, intégrer les services offerts par les autres paliers de gouvernement, qu'ils soient fédéral ou municipal.

Le gouvernement doit par ailleurs tenir compte des citoyens qui, pour des raisons démographiques, socio-économiques ou par choix personnel, ne peuvent ou ne veulent pas se prévaloir des services en ligne. Outre Internet, plusieurs voies d'accès permettront ainsi d'avoir recours à cette porte d'entrée unique vers les services gouvernementaux, qu'il s'agisse des comptoirs de services, de la poste ou du téléphone. La **création de centres multiservices**, offrant des services au comptoir et des services téléphoniques sur tout le territoire québécois, est la voie à privilégier afin de tenir compte des besoins et des préférences de tous les citoyens.

Cette démarche assurera une satisfaction accrue des citoyens quant aux services qu'ils recevront de leur administration publique. Les entreprises d'ici seront, pour leur part, plus concurrentielles sur le plan régional et international. L'environnement économique sera plus attrayant pour les investisseurs étrangers puisque l'allègement et l'efficacité administrative engendrés par le gouvernement en ligne dans le cadre des rapports entre les entreprises et l'administration publique favorisera grandement les activités économiques. De plus, l'administration publique québécoise sera plus innovante, plus efficace et plus efficiente. Enfin, l'administration électronique réduira de beaucoup les coûts associés au fonctionnement des programmes publics. Ces économies pourront être réinvesties par la suite, par exemple dans des programmes sociaux comme la santé, la lutte à la pauvreté ou l'éducation.

### ***b) L'accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux***

L'État détient une foule de renseignements qui appartiennent, de fait, aux citoyens et aux entreprises. Le projet de gouvernement en ligne vise une meilleure transparence de cette information. Ainsi, il faut que les citoyens et les entreprises aient accès à l'information que l'État détient sur eux.

La **création de la page citoyen « Mes infos gouv »** répond à cet objectif. Ce projet vise à ce que le citoyen, après s'être correctement identifié, puisse avoir accès à l'information désirée parmi tous les renseignements personnels détenus sur lui par le gouvernement, qu'il s'agisse de son adresse, de son permis de conduire, de ses dossiers médicaux, de l'état d'avancement d'une demande de bourse, etc. De même, l'entreprise pourra avoir accès aux renseignements qui la concernent, tels l'état d'une demande de subvention ou le degré d'avancement d'une demande de permis.

La page citoyen « Mes infos gouv » doit aussi **permettre au citoyen de transmettre les informations qui le concernent à qui il le désire**. Dans cet ordre d'idées, on peut ainsi concevoir le jour où le citoyen sera en mesure de transmettre son dossier médical à son nouveau médecin de famille via la page citoyen. Le droit qu'a le citoyen non seulement de consulter, mais aussi d'utiliser comme bon lui semble les informations qui lui appartiennent, constitue le principe fondateur du projet, dont la concrétisation s'échelonnera sur plusieurs années.

Finalement, les citoyens et les entreprises pourront personnaliser la page « Mes infos gouv », pour **accéder aux informations publiques qui les concernent et les organiser en fonction de leurs préférences**. Les renseignements sur un sujet en particulier pourraient être triés et affichés sur cette page, ce qui éviterait les pertes de temps liées à la recherche. L'accès aux documents publics est un droit essentiel qui permet de prendre des décisions à la fois plus rapides et mieux éclairées.



Ce projet permettra sans aucun doute aux citoyens et aux entreprises de mieux gérer l'information et leurs renseignements personnels. Les parties prenantes, tant dans la société civile que dans l'administration publique, seront et devront être plus responsables quant à l'utilisation de ces renseignements. En permettant le suivi des demandes, la page « Mes infos gouv » accroîtra de manière significative l'efficacité des services. Finalement, ce projet débouchera sur une meilleure transparence de l'administration publique.

### ***c) La généralisation du recours aux TIC dans les principaux domaines d'activité de l'État***

L'État est le principal responsable de la dispensation des services dans trois secteurs d'activité primordiaux, soit la santé, l'éducation, et la justice. De plus, dans sa stratégie de décentralisation, les interactions entre les régions et les municipalités prennent une importance toute particulière. Cette initiative s'inscrit en droite ligne dans l'évolution du Québec vers une société du savoir, dans laquelle l'information devient la pierre angulaire de la nouvelle économie.

C'est pourquoi le gouvernement actuel doit, d'une part, s'assurer de la généralisation du recours aux TIC dans les principaux domaines d'activité de l'État et au niveau des municipalités. En effet, les technologies de l'information et des communications doivent être mises à contribution pour transformer les services offerts, non seulement par l'administration publique en soi, mais aussi par l'ensemble des intervenants des secteurs de la santé, de l'éducation, de la justice et des municipalités. Ces intervenants doivent pouvoir avoir recours aux TIC pour transformer leurs services aux citoyens et aux entreprises en vue de les améliorer. Le recours aux TIC permettra aussi aux intervenants, en plus des citoyens et des entreprises eux-mêmes, d'obtenir et de pouvoir échanger efficacement des informations de qualité pour éventuellement prendre de meilleures décisions. Cette démarche amènera de plus une meilleure cohérence et une complémentarité accrue dans les efforts menés en vue du virage technologique de la société québécoise. Finalement, le recours aux TIC contribuera, de façon générale, à une croissance économique plus concurrentielle et innovante.

Déjà, quelques projets pilotes ont permis de confirmer qu'une utilisation appropriée de ces technologies permettait de rendre des services de façon beaucoup plus efficace. Néanmoins, dans l'ensemble, le recours aux TIC est fragmentaire au Québec. Le gouvernement doit, dès lors, travailler avec l'ensemble des intervenants des réseaux de la santé, de l'éducation et de la justice et les responsables municipaux afin que, dans la mesure du possible, le recours aux TIC soit systématisé. Le leadership du gouvernement doit donc être mis à contribution pour arrimer ces efforts et effectuer le virage technologique qui propulsera le Québec à l'avant-plan des sociétés du savoir.

En vue de la constitution d'une véritable société du savoir, le gouvernement doit prioriser la création, dans chacun de ses principaux champs d'intervention, d'**espaces thématiques** d'information qui seront accessibles aux citoyens et aux entreprises via le portail unique de services gouvernementaux (espaces thématiques sur la santé, l'éducation et la justice).

Enfin, le gouvernement doit être un partenaire de premier ordre pour les municipalités, afin que celles-ci puissent aussi bénéficier des TIC et y avoir accès, en vue d'offrir de meilleurs services à leurs populations respectives.



### ***d) La démocratie en ligne***

L'établissement d'un gouvernement en ligne, c'est aussi l'occasion de tirer profit du potentiel des technologies de l'information et des communications pour améliorer le fonctionnement démocratique de la société et préserver les valeurs inhérentes à ce système. Cela permet aussi, en tant que société, de préserver un certain droit de regard sur notre destinée, ce qui est particulièrement important dans le contexte de la mondialisation, où l'État doit de plus en plus justifier son existence auprès des citoyens. Lorsqu'employées judicieusement, les technologies peuvent autant stimuler la participation à la vie démocratique qu'améliorer la transparence des processus qui la constituent. Enfin, les TIC peuvent être mises à contribution pour que les citoyens soient mieux informés et qu'ils se prononcent plus judicieusement sur les débats de société.

En effet, les TIC permettent une meilleure transparence de l'information, à la fois en facilitant l'accès aux documents gouvernementaux et en amenant le gouvernement à devoir justifier ses choix et ses décisions devant les citoyens. De plus, grâce à l'instauration de nouveaux processus de communication, tel le courriel, les citoyens qui se sont prévalus d'un service gouvernemental peuvent être invités à répondre à un sondage en ligne, lequel sera ensuite dûment compilé et rendu public.

La **consultation des citoyens** peut, quant à elle, être favorisée par les TIC, un gouvernement en ligne donnant la possibilité aux citoyens de faire valoir leur point de vue sur les projets de loi ou les orientations du gouvernement, sans nécessairement passer par le traditionnel témoignage en commission parlementaire. Enfin, le gouvernement doit également mettre en place les outils qui faciliteront la **participation active des citoyens aux débats entourant les grands enjeux de notre société**. Des forums de discussion peuvent être créés pour permettre aux citoyens d'échanger entre eux et ainsi enrichir le débat politique. Pour garantir la non-ingérence gouvernementale dans le débat, il faudra que la création de ces forums soit régie par une autorité indépendante du gouvernement. Il s'agit là d'une vaste entreprise qui s'échelonne sur plusieurs années et qui devra mobiliser l'ensemble de la société québécoise.

Ces nouvelles possibilités liées à la démocratie en ligne doivent être complémentaires aux moyens de communication traditionnels, puisque tous les citoyens, qu'ils aient accès ou non aux technologies de l'information et des communications, doivent avoir la possibilité de participer aux débats démocratiques.

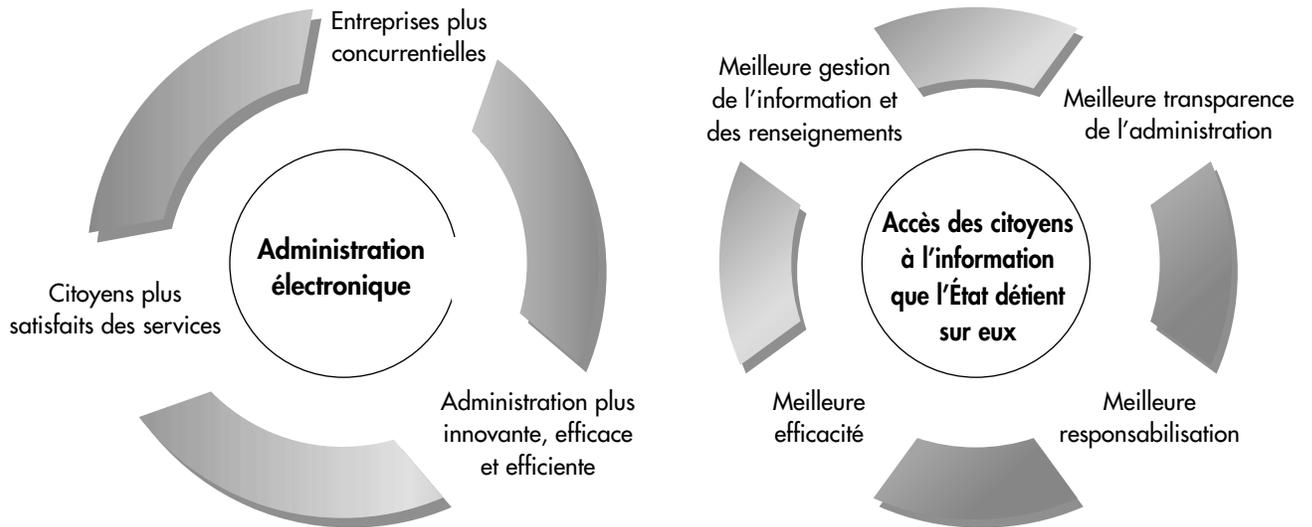
### ***e) La place du Québec dans le monde***

Le Québec, tout comme le Canada, occupe une place privilégiée dans l'échiquier mondial sur le plan du développement des technologies de l'information et des communications. Que ce soit en matière d'administration électronique, de démocratisation de l'accès à l'information ou, de façon générale, de développement des nouvelles technologies en vue d'améliorer la qualité de vie des citoyens, le gouvernement a la responsabilité de combattre la fracture numérique entre les pays du Sud et ceux du Nord. Principale société francophone d'Amérique, le Québec se doit, par l'entremise de ses experts, d'assurer une présence sur la scène internationale et de participer activement aux travaux visant à faire d'Internet l'élément fondateur de la société du savoir.

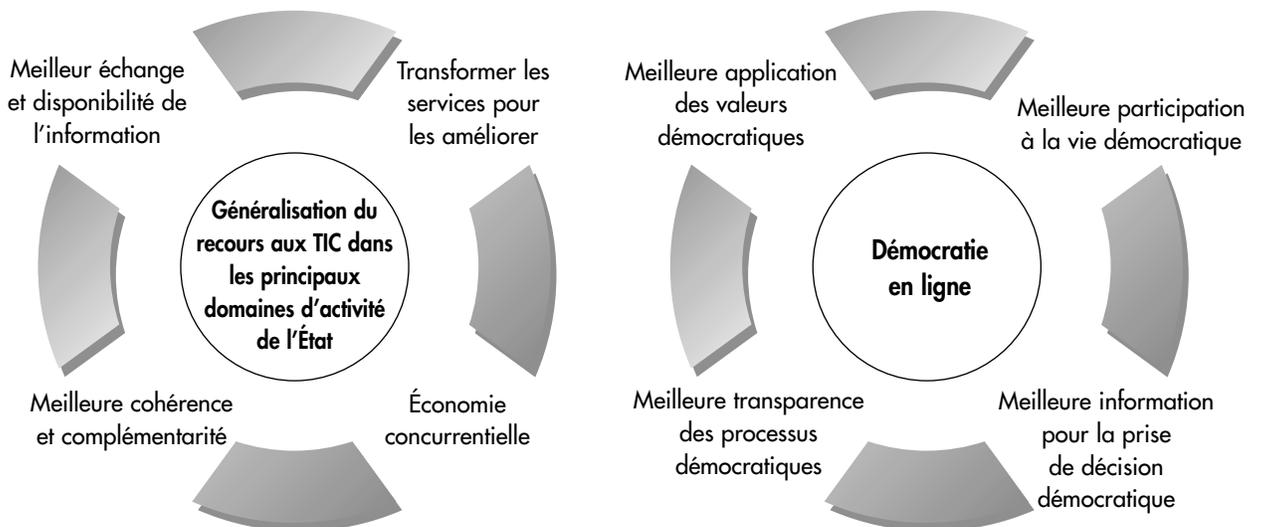
De même, le Québec a un rôle déterminant à jouer en ce qui a trait à l'utilisation et à la promotion du français dans les technologies de l'information et au respect de la diversité culturelle. Dans cette optique, le gouvernement doit favoriser la mise en ligne de sites à contenu québécois.



## Les avantages du gouvernement en ligne



## Les avantages du gouvernement en ligne

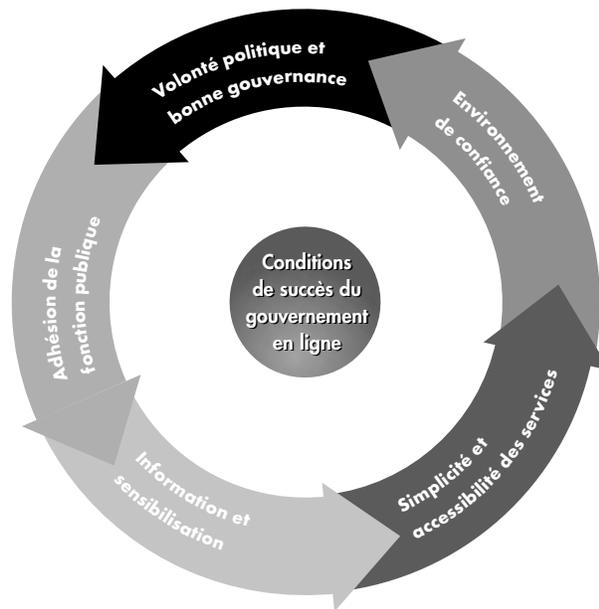




### 2. Les conditions nécessaires au succès du gouvernement en ligne

Loin d'être un projet de nature technologique, le gouvernement en ligne soulève des enjeux d'ordre politique, économique, social et culturel, qui doivent être abordés afin que le projet soit une réussite.

#### Les conditions de succès du gouvernement en ligne



##### a) La gouvernance

Le développement et le déploiement du projet du gouvernement en ligne nécessitent un leadership fort, caractérisé par une structure de gouvernance capable mettre en œuvre tous les projets menés afin de concrétiser la vision et les orientations du gouvernement en la matière. Il s'agit là de la principale condition du succès du projet.

C'est pourquoi il est proposé que le premier ministre assure le leadership du développement du gouvernement en ligne et en fasse une des priorités de son gouvernement. Le leadership du premier ministre s'avère un impératif afin d'engager tous les différents intervenants concernés dans un processus de développement, selon une vision d'ensemble. Le gouvernement en ligne dépasse de loin la simple prestation électronique de services et interpelle l'ensemble des réseaux, particulièrement ceux de la Santé et de l'Éducation, de même que l'ensemble des municipalités. Il vise aussi l'amélioration du processus démocratique.

Dans une optique de cohérence gouvernementale, il est recommandé de créer un poste de dirigeant principal de l'information (DPI), chargé de diriger un Secrétariat au développement du gouvernement en ligne. Le Secrétariat aurait la responsabilité de développer les stratégies de développement en matière de gouvernement en ligne et de voir à la mise en œuvre des projets. Il est recommandé de confier l'opéra-



tionnalisation des projets à une **Agence indépendante de prestation de services**. Les réseaux, notamment ceux de la Santé et de l'Éducation, devront être mis à contribution afin d'être partie prenante des projets développés.

Il est également proposé de tirer parti des ressources externes liées au gouvernement en ligne et présentes au Québec, en créant un Comité stratégique sur le gouvernement en ligne, qui conseillera le premier ministre et appuiera le DPI. Afin de transcender la structure de services en silo, il est recommandé de créer 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). Le Comité des champions agirait à titre d'agent de liaison entre, d'une part, les ministères et organismes (M/O), les réseaux et les municipalités, et d'autre part, le DPI, pour l'application cohérente des politiques et des orientations stratégiques du gouvernement en ligne.

De plus, afin de refléter la priorité gouvernementale et surtout, dans le but d'harmoniser en un tout cohérent les démarches entreprises dans chacun des ministères et organismes, des dispositions devraient être prises pour que tous les mémoires soumis au Conseil des ministres comprennent une section qui prenne en considération les implications des mesures proposées sur le développement du gouvernement en ligne.

Enfin, pour s'assurer que le gouvernement en ligne constitue une priorité au sein même des ministères et organismes, il est recommandé que chaque ministre conclue une convention de performance et d'imputabilité avec toute personne qu'il aura désignée en regard du gouvernement en ligne. Cette convention devra contenir un plan d'action annuel pour le développement du gouvernement en ligne ainsi que des indicateurs qui permettront de rendre compte des résultats atteints. À la fin de chaque année, un rapport de gestion sur l'atteinte des résultats doit être produit et déposé par le ministre responsable à l'Assemblée nationale.

### ***b) Établir un environnement de confiance***

L'adhésion des citoyens repose essentiellement sur la présence d'un **environnement de confiance** associé au déploiement des prestations électroniques de services. Il s'agit d'une condition *sine qua non* pour que les citoyens et les entreprises aient recours aux services en ligne offerts. Le gouvernement se doit non seulement d'établir cet environnement de confiance, mais aussi de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour le maintenir. L'environnement de confiance repose en premier lieu sur des fondements juridiques adéquats, sur des mesures de protection des renseignements personnels efficaces, sur un processus d'identification sûr et sur l'assurance de la sécurité des systèmes.

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

En premier lieu, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, adoptée en 2001, constitue le principal fondement juridique qui facilite le recours aux technologies de l'information dans la prestation de services aux citoyens et aux entreprises. En balisant les diverses problématiques et possibilités liées à ces nouvelles technologies, la Loi constitue un premier pas important en vue de mettre en place un véritable gouvernement en ligne. Cependant le gouvernement en ligne ne saurait se réaliser sans que l'ensemble du corpus législatif soit adapté afin de respecter les principes mis de l'avant dans la Loi et de permettre l'adoption de lois à caractère transactionnel.



En deuxième lieu, le défi posé par l'évolution fulgurante des technologies de l'information et des communications depuis les années soixante-dix, et leurs retombées en matière de protection du droit à la vie privée, est une réalité pressante que l'administration publique doit prendre avec le plus grand sérieux, en examinant de façon continue l'impact de ces nouvelles technologies sur le droit à la vie privée. Ce faisant, il est impératif que l'État québécois continue à se munir de mécanismes institutionnels et légaux clairement définis et qu'il les consolide pour garantir à ses citoyens que les renseignements personnels utilisés lors des prestations électroniques de services sont protégés contre toute atteinte à leur droit à la vie privée. Ces mécanismes doivent par ailleurs être définis de telle sorte qu'ils puissent être adaptables à l'évolution rapide des technologies.

### ***Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels***

Dans le contexte de la mise en place du gouvernement en ligne, il y a lieu de se demander si le cadre juridique actuel assurant la protection de la vie privée et, en particulier, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, doit être repensé afin d'encadrer la circulation des informations requises pour assurer le bon fonctionnement et l'efficacité de la prestation électronique intégrée de services gouvernementaux. En effet, l'éventuel développement des services publics en ligne intégrés destinés aux citoyens et aux entreprises, ainsi que leur bon fonctionnement, repose sur l'utilisation et, vraisemblablement, sur le partage accru d'informations personnelles entre différents intervenants. Ces partages sont essentiels afin que le gouvernement soit en mesure d'optimiser la qualité de ces services.

De plus, il est important de concevoir un cadre juridique où les renseignements personnels puissent bénéficier de mesures de protection variables selon la sensibilité du renseignement. Autrement dit, le cadre juridique doit avoir comme finalité des systèmes technologiques où les mesures de protection des renseignements personnels peuvent être modifiées selon les circonstances. Finalement, pour mieux répondre aux nouvelles réalités engendrées par le gouvernement en ligne, le cadre juridique doit encadrer l'utilisation des renseignements personnels pour qu'ils puissent être utilisés pour des services autres que ceux pour lesquels ils ont été initialement collectés.

### ***Renforcement des mécanismes institutionnels (organisationnels et technologiques)***

Le gouvernement doit aussi favoriser une approche où les systèmes technologiques et les règles organisationnelles mis en place réduisent au maximum les possibilités de violation du droit à la vie privée.

À cet effet, le *Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes informatiques par les organismes publics*, élaboré récemment par le Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), constitue un outil qui doit être systématiquement mis en application dans le développement de tout projet lié au gouvernement en ligne. En plus de ce modèle de pratiques, il est impératif que les projets puissent être sujets à des évaluations des risques relatifs à la vie privée pour que les parties prenantes puissent les gérer efficacement, en créant des règles organisationnelles spécifiques ou en incluant de nouvelles fonctionnalités technologiques. À ce sujet, une grille d'évaluation doit être développée le plus rapidement possible. Enfin, pour solidifier ces mécanismes organisationnels, il est crucial d'impliquer directement et activement les responsables de la protection des renseignements personnels (RPRP) oeuvrant au sein des



ministères et des organismes dès la conception d'un projet.

Par ailleurs, même lorsque des mesures technologiques sont mises en place, elles demeurent toujours assujetties à des facteurs humains, ce que l'administration publique ne peut totalement éviter. C'est pourquoi des programmes de formation et de sensibilisation à l'attention des fonctionnaires doivent être mis en place pour que les règles et les cadres de gestion des risques soient compris, assimilés et appliqués conformément à l'esprit de la Loi.

Sur le plan technologique, le gouvernement doit aussi mettre en place des mécanismes institutionnels, voire juridiques, qui puissent favoriser l'utilisation des technologies spécifiques à la protection des renseignements personnels et de la vie privée. Il existe actuellement des technologies spécifiquement conçues pour améliorer la protection de la vie privée (*Privacy-enhancing technologies – PET*). Ces technologies semblent posséder certaines caractéristiques pouvant non seulement garantir, mais également renforcer la protection des renseignements personnels. Elles permettent en effet une meilleure protection du droit à la vie privée, en réduisant l'utilisation des renseignements personnels aux seules situations où cela s'avère une nécessité et ce, sans diminuer la performance des systèmes informatiques et la gestion des prestations électroniques de services. À cet effet, le gouvernement doit prendre les mesures nécessaires pour sensibiliser les membres de la fonction publique à l'importance de considérer ces technologies dès l'élaboration des systèmes. De plus, les recherches favorisant le développement de ces technologies doivent également être encouragées.

### ***Vers une culture de la sécurité***

La protection des renseignements personnels est la résultante de nombreuses composantes. La sécurité constitue l'une d'entre elles. Néanmoins, en elle-même, la sécurité englobe elle aussi plusieurs autres éléments. Dans le cadre de la nouvelle réalité virtuelle en général, et de la mise en place du gouvernement en ligne en particulier, cette composante qu'est la sécurité prend une importance marquée. La plupart des intervenants, qu'il s'agisse des entreprises, des particuliers ou du gouvernement lui-même, ne semblent pas toujours pleinement conscients des enjeux reliés à la sécurité de l'informatique, se fiant pour la plupart à l'efficacité des outils communs tels les pare-feux et les logiciels antivirus. Pourtant, les systèmes deviennent de plus en plus complexes et impliquent des architectures et des infrastructures interconnectées. Les risques sont ainsi considérables : pertes d'information, bris de confidentialité et surtout, manque de confiance des citoyens envers les TIC. Enfin, les pertes financières entraînées par les incidents de sécurité informatique peuvent engendrer des coûts non négligeables pour l'économie.

Pour ces raisons, la sécurité informatique au Québec est un enjeu majeur pour tous les intervenants. En conséquence, il est impératif que des mesures soient prises pour développer une culture de la sécurité au Québec, en sensibilisant et en responsabilisant tous les intervenants en présence, à tous les niveaux, y compris les citoyens utilisateurs des services en ligne. Le gouvernement du Québec a amorcé, depuis plusieurs années, des démarches pour assurer la sécurité dans les systèmes technologiques dans l'administration publique, entre autres en adoptant la *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques*, et en créant le CERT/AQ, qui a pour rôle de soutenir les ministères et organismes en matière de gestion des incidents en sécurité.



Afin de répondre à ces préoccupations croissantes en matière de sécurité, le Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM) propose la création de l'Institut de la sécurité de l'information du Québec (ISIQ), issu d'un partenariat public-privé. Un tel institut se voudrait un catalyseur en matière de services, d'expertise et de meilleures pratiques en sécurité de l'information numérique. Il aurait pour mission de promouvoir et de coordonner les actions visant à assurer la sécurité de l'information numérique dans la société québécoise. La création d'un tel institut doit être soutenue par le gouvernement.

### ***L'identification en ligne***

Enfin, dans le contexte du développement du gouvernement en ligne, à travers lequel le gouvernement est appelé à offrir de plus en plus de services interactionnels, transactionnels et intégrés, l'identification des utilisateurs devient un enjeu majeur impliquant autant des éléments de protection de la vie privée que de sécurité informatique. En effet, dans un monde virtuel où les services sont délivrés à distance et où il n'y a pas d'interaction physique, un processus d'identification sûr des utilisateurs est essentiel pour s'assurer que celui qui est derrière l'ordinateur possède les qualités et les droits requis pour recevoir une prestation de service électronique. Les mesures mises en place doivent empêcher l'usurpation d'identité, et ce, sans atteinte au droit à la vie privée. À cet effet, le gouvernement du Québec développe présentement un système d'identification qu'il a intitulé le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG). L'objectif est de déployer un identifiant réutilisable d'un service gouvernemental à l'autre, qui offre un niveau de certitude acceptable et qui peut évoluer vers des niveaux de certitude élevés. Le SQAG a également été conçu pour être compatible avec le système d'authentification développé par le gouvernement du Canada. Cette compatibilité pourrait éventuellement permettre aux citoyens et aux entreprises d'avoir accès aux services en ligne provinciaux et fédéraux à l'aide d'un même identifiant.

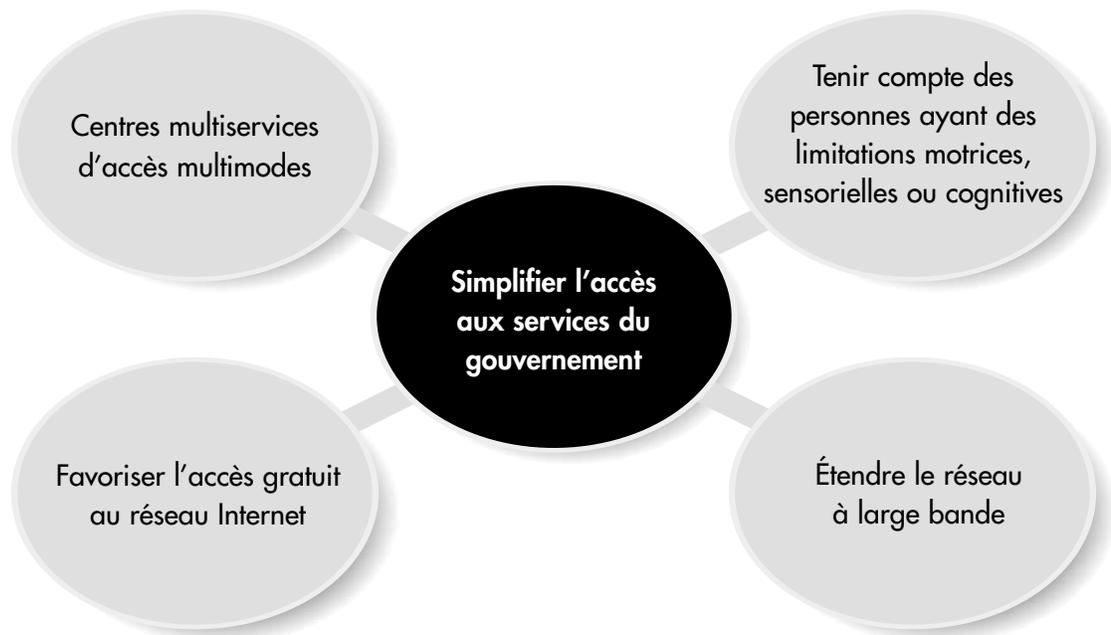
Le SQAG représente donc une voie prometteuse en ce qui concerne le défi d'authentification de l'identité en ligne. Cependant, le système tel que conçu à ce jour n'élimine pas entièrement les risques liés à la protection de la vie privée. Ces risques peuvent être gérés en adoptant des mesures organisationnelles additionnelles ou en revoyant la conception du système en vue d'y ajouter des mesures technologiques spécifiques pour améliorer la protection de la vie privée.

### ***c) Simplifier l'accès aux services gouvernementaux***

Le projet de gouvernement en ligne vise à améliorer les services aux citoyens et aux entreprises en simplifiant l'accès aux services gouvernementaux.



### Comment simplifier l'accès aux services du gouvernement?



#### *La démocratisation de l'accès aux services*

Dans cette optique, il importe que ce projet ne soit pas réservé aux seuls citoyens qui ont accès à Internet. C'est pourquoi, en premier lieu, il est nécessaire de développer, de façon complémentaire au portail unique de services gouvernementaux, des **centres multiservices** permettant d'accéder à l'ensemble des services offerts par le gouvernement tant par la voie du téléphone que des services au comptoir. Les fonctionnaires qui oeuvrent dans ces centres verront leur travail décloisonné, afin d'être en mesure de répondre à des questions et des demandes d'ordre général, qui dépassent le cadre strict d'un ministère ou d'un organisme.

Cette prise en compte des citoyens qui n'ont pas accès à Internet ne signifie nullement la capitulation du gouvernement quant à la possibilité que ces citoyens évoluent graduellement vers les services en ligne. Il est de la responsabilité du gouvernement de combattre la fracture numérique existant entre ceux qui sont familiers avec Internet et ceux qui ne le sont pas, en **favorisant l'accès gratuit à Internet et en soutenant les citoyens peu familiers avec les nouvelles technologies** afin qu'ils acquièrent les compétences requises. L'accès à l'information doit être considéré comme un droit, au même titre que les autres droits fondamentaux présents dans toute société démocratique. La situation économique d'un individu ne devrait pas lui rendre impossible l'accès à Internet. C'est pourquoi le gouvernement se doit de favoriser la multiplication des postes d'accès publics gratuits, par exemple via les bibliothèques publiques ou les centres multiservices en voie de développement. Les groupes d'action communautaire ont déjà entrepris plusieurs initiatives afin de mettre à la disposition des citoyens du Québec des postes publics d'accès à Internet gratuits. Le gouvernement doit soutenir ces initiatives en favorisant les partenariats avec ces groupes.



### ***Étendre le réseau à large bande***

La généralisation de l'accès Internet à large bande, ou à Internet haute vitesse, constitue également l'un des facteurs à considérer dans le processus de démocratisation de l'accès aux services gouvernementaux. En effet, l'accès à des services à large bande s'avère nécessaire pour se prévaloir de toute la potentialité des services offerts par Internet. Les entreprises de services de télécommunication du Québec estiment que plus de 90 % de la population du Québec a la possibilité d'accéder à Internet haute vitesse. Bien que cette proportion soit encourageante, il n'en demeure pas moins que le gouvernement a une responsabilité envers la portion restante de la population qui n'a pas accès à ces services, d'autant plus que c'est souvent cette population plus éloignée qui pourrait tirer le plus d'avantages de ces services. Le **programme Villages branchés du Québec** prévoit un partenariat entre les commissions scolaires, les municipalités, les entreprises privées et l'État, afin d'étendre l'accès à Internet haute vitesse aux régions éloignées. En connectant les établissements scolaires et les bâtiments municipaux au réseau à large bande, le programme constitue un levier qui accélère le déploiement des infrastructures du secteur privé. Ce type d'initiative doit être encouragé par le gouvernement, afin que l'accès à haute vitesse, pour la presque totalité des citoyens du Québec, soit une réalité pour la fin de 2007.

### ***Tenir compte des personnes ayant des limitations physiques, motrices ou sensorielles***

Les personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives ne doivent surtout pas être mises à l'écart du projet, d'autant plus qu'Internet peut constituer, pour cette clientèle particulière, une source d'information des plus riches, de même qu'un moyen de communiquer avec des personnes qui vivent des situations semblables. En ce sens, l'accès à Internet constitue souvent, pour ces clientèles, non seulement une façon plus pratique d'accéder aux services de l'État, mais bien l'ouverture à des possibilités jusque-là inconcevables. Le Québec a déjà fait un premier pas en la matière, en adoptant le *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet*, qui propose quelques consignes minimales en matière d'accessibilité. Ce cadre de diffusion aurait avantage à être bonifié et le gouvernement doit prendre les mesures nécessaires pour qu'il soit systématiquement mis en application. Dans un autre ordre d'idées, la convivialité des pages Web est un impératif à l'adhésion des utilisateurs (recours aux sigles et aux images pour expliciter des démarches, par exemple). De même, le langage utilisé doit être compréhensible par le plus grand nombre. Il doit aussi respecter la nécessité d'une communication rapide, voire instantanée, propre aux démarches menées sur Internet. Le gouvernement doit prendre les mesures nécessaires pour que les efforts en ce sens se poursuivent à un rythme accéléré.

### ***d) Informer et sensibiliser la population aux nouveaux modes de relations avec l'État***

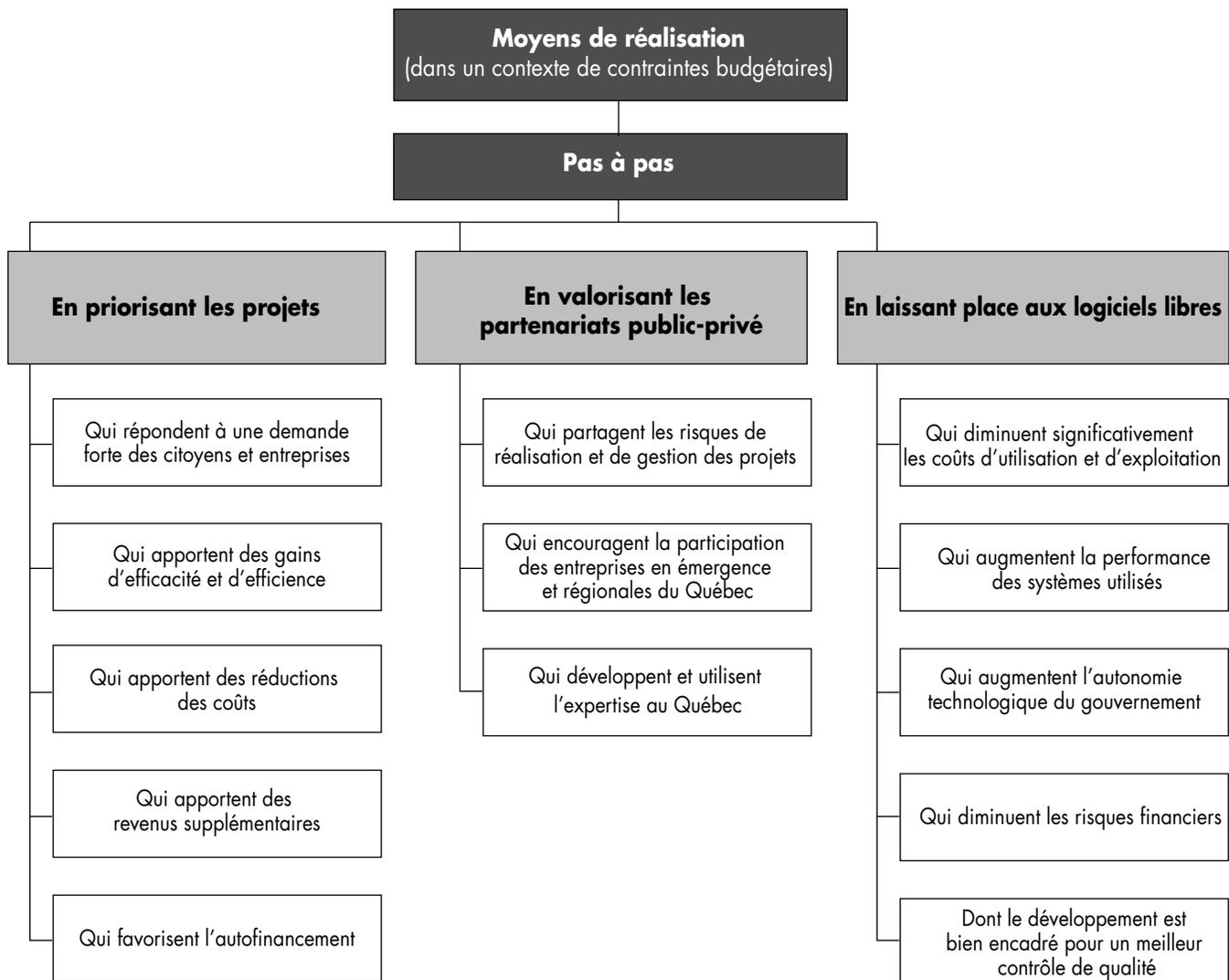
L'argent des contribuables risque d'être investi en pure perte si le réflexe de privilégier les services en ligne lors des relations avec l'État ne se développe pas. C'est pourquoi, en troisième lieu, le gouvernement doit assurer une information adéquate afin que **les citoyens et les entreprises soient informés et sensibilisés aux nouvelles possibilités qu'offrent les TIC**. Le gouvernement doit faire la preuve que le recours à ces nouveaux modes de prestation de services se traduit en gains d'efficacité réels. Une telle stratégie de mise en valeur des initiatives gouvernementales passe par une vaste campagne de communication. Le gouvernement doit aussi contribuer à faciliter la mise en ligne de contenus utiles aux Québécois et aux Québécoises et, au premier chef, de sites à contenu québécois.



## e) L'adhésion de la fonction publique et des réseaux

La mise en œuvre d'un gouvernement en ligne crée une occasion unique de valoriser de manière significative le rôle de plusieurs membres de la fonction publique, en leur confiant des tâches qui font davantage appel à leur jugement et à leur capacité de vulgarisation et de formation. Les membres de la fonction publique doivent envisager la transformation des services due à la mise en place du gouvernement en ligne comme une opportunité plutôt que comme une contrainte. La mise en place du gouvernement en ligne doit se faire en associant les fonctionnaires aux changements qui en découleront. Des programmes de formation sont à prévoir afin d'accompagner les fonctionnaires dans ce changement, tant sur le plan du décloisonnement de leur rôle et des innovations technologiques avec lesquelles ils devront composer qu'en ce qui concerne les divers mécanismes de protection des renseignements personnels.

### 3. Les moyens de réalisation





L'ensemble des actions qui doivent être entreprises afin de faire du gouvernement en ligne une réalité d'ici la fin du premier mandat s'échelonne sur un horizon de trois ans. Au cours des années à venir, d'autres priorités d'État viendront sans doute concurrencer, sur le plan budgétaire, le projet du gouvernement en ligne. Or, à travers l'ensemble des ministères et organismes, il se dépense déjà beaucoup d'argent dans la prestation électronique de services, que ce soit pour le développement ou le maintien de services directs à la population, ou de systèmes de gestion qui intègrent les technologies de l'information et des communications. Globalement, les estimations du Conseil du trésor nous indiquent que le budget pour toutes les ressources informationnelles, incluant la prestation électronique de services, est de l'ordre de 851 millions de dollars pour l'exercice financier 2002-2003. Ce chiffre comprend la continuité des projets, le développement de nouveaux projets et leur administration. Les dépenses pour l'exercice financier 2003-2004 sont estimées à plus de 1 milliard de dollars.

En utilisant de façon plus efficiente les sommes déjà dépensées et en mettant en commun les éléments réutilisables ou pouvant être partagés entre les ministères et organismes pour la prestation électronique de services, le gouvernement peut faire plus et mieux. C'est une question de volonté politique, de gouverner efficace, de coordination accrue et de partage systématique des expertises et des infrastructures.

Afin de minimiser les risques associés à la mise en place de projets d'envergure, le gouvernement doit procéder de façon graduelle à la mise en œuvre des projets liés au développement du gouvernement en ligne. En plus de présenter aux citoyens et aux entreprises des résultats tangibles dans un horizon rapproché, ce type d'approche, en fractionnant la réalisation d'un projet en plusieurs étapes, présente l'avantage de permettre des ajustements au fur et à mesure de leur développement. Des fonctionnalités devront donc être mises en ligne même si la finalité complète du projet n'est envisageable que sur plusieurs années.

### ***Des projets au service des citoyens et des entreprises***

Le contexte budgétaire actuel étant limité, il est essentiel d'établir des priorités afin d'investir aux bons endroits. La satisfaction des besoins des citoyens devrait être l'élément à la base de tous les choix reliés au gouvernement en ligne. Les services en ligne doivent donc répondre à une forte demande exprimée par la population. La mise en ligne de ces services doit apporter des gains d'efficacité significatifs et une réduction des coûts pour le gouvernement. Cette optique procure à la fois une optimisation de la gestion des fonds publics et une meilleure prestation de services pour les citoyens. C'est pourquoi, dans la première phase de la mise en place du projet, soit d'ici la fin de 2007, les projets qui résultent en des applications concrètes aux yeux des citoyens et des entreprises doivent systématiquement être privilégiés. Enfin, le gouvernement doit aussi considérer les projets qui apportent des revenus supplémentaires pour les finances publiques et qui peuvent être autofinancés.

### ***Les partenariats public-privé***

Le gouvernement actuel entend recentrer le rôle de l'État sur ses missions essentielles. Dans un contexte où les entreprises québécoises ont fait preuve d'un dynamisme remarquable au cours des dernières années, et considérant les réalisations qui se poursuivent en ce sens, elles devraient être mises pleinement à contribution dans le projet du développement du gouvernement en ligne. Ce projet mise ainsi sur une participation dynamique de l'entreprise privée, dans le cadre d'ententes de partenariats public-privé (3P) qui favorisent et encouragent la participation des entreprises en émergence et régionales du Québec en utilisant au maximum leurs expertises. Ces ententes doivent établir des balises de partenariats de réussite qui favorisent le partage de risques de réalisation et de gestion des projets.



### ***Faire une place aux logiciels libres***

Enfin, dans une perspective de réduction des coûts, le développement des logiciels libres constitue une piste d'avenir intéressante que le gouvernement entend explorer davantage. En effet, le logiciel libre permet entre autres une diminution significative des coûts d'appropriation. De plus, l'utilisation du logiciel libre offre une plus grande autonomie technologique, qui ne dépend pas de l'avenir financier d'une ou plusieurs entreprises. En outre, un développement bien encadré de ces logiciels augmente à plusieurs égards leur efficacité et leur performance. La plupart du temps, une communauté de programmeurs travaille en coopération pour la conception et la mise à jour de ces logiciels. Dans l'évaluation des avantages des logiciels libres, il faudra systématiquement prendre en compte les avantages et les inconvénients de chaque système, les coûts totaux de propriété, la pérennité des données ainsi que le respect des normes et des standards retenus par le gouvernement. Cette évaluation systématique permettra au gouvernement de créer, dans la mesure où les critères d'évaluation démontrent que c'est souhaitable, un environnement propice à l'intégration d'une politique sur les logiciels libres.



**P**lusieurs éléments ont été ajoutés au texte afin d'en alléger la lecture. D'abord, des encadrés ponctuent l'ensemble du texte. Ceux-ci sont complémentaires au texte lui-même, et apportent :

des exemples, représentés par



ou des notes explicatives plus détaillées sur des éléments mis de l'avant, représentées par



Ils ne sont toutefois pas essentiels à la compréhension et leur lecture demeure donc optionnelle. Des schémas ont ensuite été prévus afin d'illustrer certains des concepts proposés, dans l'optique d'en favoriser la compréhension.

Les recommandations sont présentées sous forme d'encadrés et identifiées par



Il est aussi à noter que, tout au long du document, la notion de citoyen est utilisée au sens large, incluant à la fois les particuliers, les entreprises, les groupes d'intérêts et autres regroupements, à but lucratif ou non.

Enfin, la forme masculine employée dans le présent rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes.



Plusieurs sigles sont employés tout au long du texte pour des raisons d'efficacité. Les sigles les plus souvent utilisés dans le document sont énumérés et définis dans les lignes qui suivent.

## Liste des sigles

<b>3P :</b>	<b>Partenariat public-privé</b>
<b>ADAE :</b>	<b>Agence pour le développement de l'administration électronique (France)</b>
<b>ADELE :</b>	<b>Administration électronique 2004/2007 (projet français de gouvernement en ligne)</b>
<b>BAPE :</b>	<b>Bureau d'audiences publiques sur l'environnement</b>
<b>BDGE :</b>	<b>Bureau pour le développement du gouvernement électronique</b>
<b>BDSQ :</b>	<b>Banque de données satellitaires du Québec</b>
<b>CAI :</b>	<b>Commission d'accès à l'information</b>
<b>CAMO :</b>	<b>Comité d'adaptation de la main-d'œuvre</b>
<b>CAN :</b>	<b>Canadien</b>
<b>CC :</b>	<b>Comité des champions</b>
<b>CCGP :</b>	<b>Comité consultatif de gestion du personnel</b>
<b>CDGA :</b>	<b>Conseil des directrices et directeurs généraux de l'administration</b>
<b>CEFRIO :</b>	<b>Centre francophone d'informatisation des organisations</b>
<b>CIDREQ :</b>	<b>Centre informatique du registre des entreprises du Québec</b>
<b>CLE :</b>	<b>Centre local d'emploi</b>
<b>CLSC :</b>	<b>Centre local de services communautaires</b>
<b>CNUDCI :</b>	<b>Commission des Nations Unies pour le droit commercial international</b>
<b>CRDP :</b>	<b>Centre de recherche en droit public</b>
<b>CRIM :</b>	<b>Centre de recherche informatique de Montréal</b>
<b>CRISP :</b>	<b>Conseil des responsables de l'informatique du secteur public</b>
<b>CSGL :</b>	<b>Comité stratégique du gouvernement en ligne</b>



CSJ :	Commission des services juridiques
CSRI :	Comité stratégique des ressources informationnelles
CSS :	Cascading Style Sheets
CSST :	Commission de la santé et de la sécurité au travail
CTQ :	Commission des transports du Québec
CV :	Curriculum vitae
DGÉQ :	Directeur général des élections du Québec
DPI :	Dirigeant principal de l'information
FADQ :	Financière agricole du Québec
FAPAQ :	Société de la faune et des parcs du Québec
FQRNT :	Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies
FQRSC :	Fonds québécois de recherche sur la société et la culture
FRSQ :	Fonds de recherche en santé du Québec
HTML :	Hyper Text Markup Language
ICP :	Infrastructure à clé publique
IP :	<i>Internet protocol</i> (protocole Internet)
IPC :	Information and Privacy Commissioner (Ontario)
ISIQ :	Institut de la sécurité de l'information du Québec
ITHQ :	Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
M/O :	Ministères et organismes
MAMSL :	Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir
MAPAQ :	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MCC :	Ministère de la Culture et des Communications
MCÉ :	Ministère du Conseil exécutif
MDER :	Ministère du Développement économique et régional
MENQ :	Ministère de l'Environnement du Québec
MEQ :	Ministère de l'Éducation du Québec



MESSF :	Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
MFQ :	Ministère des Finances du Québec
MILLE :	Modèle d'infrastructure de logiciel libre en éducation
MJQ :	Ministère de la Justice du Québec
MRC :	Municipalité régionale de comté
MRCI :	Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
MRI :	Ministère des Relations internationales
MRNFP :	Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs
MRQ :	Ministère du Revenu du Québec
MSP :	Ministère de la Sécurité publique
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTQ :	Ministère des Transport du Québec
NIP :	Numéro d'identification personnelle
OCDE :	Organisation de coopération et de développement économiques
OFPC :	Office of the Federal Privacy Commissioner (Australie)
OLF :	Office québécois de la langue française
ONU :	Organisation des Nations Unies
PAPP :	Partenariat d'affaires public-privé
PES :	Prestation électronique de services
PET :	<i>Privacy-enhancing technologies</i> (technologies améliorant la protection de la vie privée)
PME :	Petite et moyenne entreprise
PRP :	Protection des renseignements personnels
RAMQ :	Régie de l'assurance maladie du Québec
RAS :	Retenues à la source
RDPRM :	Registre des droits personnels et réels mobiliers
REQ :	Registraire des entreprises du Québec
RETEM :	Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique



RISQ :	Réseau d'information scientifique du Québec
RRQ :	Régie des rentes du Québec
RTSS :	Réseau de télécommunication sociosanitaire
SAAQ :	Société de l'assurance automobile du Québec
SCIAD :	Suivi clinique intelligent à distance
SCT :	Secrétariat du Conseil du trésor
SDGL :	Secrétariat pour le développement du gouvernement en ligne
SECR :	Services électroniques Clic Revenu
SÉPAQ :	Société des établissements de plein air du Québec
SIGAT :	Système d'information et de gestion en aménagement du territoire
SIIJ :	Système intégré d'information de justice
SIRU :	Système d'information sur la recherche universitaire
SNB :	Services Nouveau-Brunswick
SQAG :	Service québécois d'authentification gouvernementale
SQCA :	Service québécois de changement d'adresse
SRAD :	Soin régional à domicile (Hôpital Maisonneuve-Rosemont)
SSIGRI :	Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles
TIC :	Technologies de l'information et des communications
TPE :	Très petite entreprise
TPS :	Taxe sur les produits et services
TVQ :	Taxe de vente du Québec
UIT :	Union internationale des télécommunications
UNESCO :	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture)
VNO :	Virus du Nil occidental





## *Un engagement à respecter*

Lors du discours du premier ministre à l'occasion de l'inauguration de la 37<sup>e</sup> législature, le 4 juin 2003, Jean Charest annonçait qu'un des quatre principes de gestion à la source de l'administration de l'État serait la transparence et l'efficacité. Le premier ministre soutenait ainsi que son gouvernement « [allait] donner aux Québécois un État plus efficace, moins coûteux, moins bureaucratisé. Un gouvernement d'aujourd'hui ».

Dans la foulée de cet engagement, le premier ministre ajoutait « [qu'il utiliserait] les moyens technologiques d'aujourd'hui en appui à la vitalité de notre démocratie. Un des projets corollaires à la réingénierie de l'État est la création d'un gouvernement en ligne qui rendra aux citoyens tous les services applicables par Internet, plus efficacement et à meilleur coût. Ce gouvernement en ligne permettra aussi de consulter les citoyens, autant sur les politiques publiques que sur leur satisfaction à l'endroit des services rendus par l'État ».

Le présent rapport se veut un premier pas vers la concrétisation de cet engagement. Il est le fruit d'une vaste consultation de divers intervenants au Québec, et plus spécifiquement de ceux, nombreux, ayant amorcé une réflexion à propos du gouvernement en ligne, dans la perspective de contribuer à l'amélioration des services rendus aux citoyens. Car bien plus qu'une simple promesse électorale, le gouvernement en ligne est un projet qui, à terme, transformera en profondeur les relations entre l'État et les citoyens, les organisations et les entreprises. Le gouvernement actuel doit se fixer des objectifs clairs d'ici la fin du premier mandat, en 2007. Il est ainsi possible d'envisager, d'ici là un Québec branché qui offre plus de 50 % des services aux citoyens et aux entreprises en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Des résultats tangibles doivent aussi être atteints d'ici 2007 quant à la réduction de la fracture numérique : tous les citoyens, quel que soit leur âge, leur niveau de scolarité, leur origine ou leur classe socio-économique doivent, dans la mesure où ils le désirent, avoir accès aux services en ligne du gouvernement.

## *Qu'entend-on par gouvernement en ligne?*

Le gouvernement en ligne peut être défini comme un processus de développement institutionnel par lequel les technologies de l'information et des communications (TIC) sont utilisées ou mises à contribution, de manière à orienter plus efficacement l'action du gouvernement, pour mieux répondre aux besoins du citoyen et de l'entreprise et des membres de la société civile. Il s'agit en fait d'avoir recours aux technologies pour améliorer la capacité des institutions, autrement dit, la gouvernance de l'État. Le gouvernement en ligne implique donc non seulement la redéfinition des rapports entre les citoyens, les entreprises et le gouvernement, mais aussi toutes les autres activités, au sein de la société et de ses organisations, pouvant être reliées à l'utilisation des TIC. Cette redéfinition touche aussi bien les activités concernant les processus, les structures et les comportements internes des administrations publiques que les rapports entre ces instances et les citoyens, les entreprises, ou toute autre organisation publique. Le processus de développement du gouvernement en ligne devient primordial dans un contexte de mondialisation, où l'administration publique est en mutation et dans lequel l'État est appelé à redéfinir son rôle.



Pour les uns et les autres, le concept de gouvernement en ligne recoupe des réalités bien différentes. Certains l'associent simplement à l'administration en ligne : pour eux, le seul fait de développer des sites Web pour les principaux ministères constitue une forme de gouvernement en ligne. En contrepartie, d'autres y voient davantage un ensemble d'innovations qui non seulement facilitent la vie du citoyen et des entreprises, mais qui plus est, permettent l'accès à un savoir élargi aidant à mieux vivre en société, voire même à contribuer à son essor en y participant plus activement, grâce à des processus démocratiques plus accessibles.

C'est ainsi que l'on concevra le gouvernement en ligne en fonction de quatre grands axes, soit la prestation électronique de services, l'accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux, l'usage accru des TIC dans les grands domaines d'activité de l'État (Santé, Éducation, Justice) et dans les réseaux (tels les municipalités), et la démocratie en ligne (voir schéma 1, page 32).

### ***Pourquoi un gouvernement en ligne?***

Le gouvernement en ligne n'est pas le propre d'une formation politique ou de préférences individuelles : c'est un impératif pour tout État qui souhaite prendre le virage du XXI<sup>e</sup> siècle, en exploitant les nouvelles technologies de l'information et des communications pour les mettre au profit de ses concitoyens. L'État moderne s'expose à des mutations profondes qui pourraient grandement affecter la capacité de nos sociétés à maîtriser leur destin. Dès lors, l'État québécois, comme tous ceux de la planète, doit redéfinir son rôle. Nos institutions doivent être redéfinies et améliorées pour garantir la poursuite d'un développement économique et social. Elles doivent aussi être repensées pour permettre un meilleur développement durable afin que nos générations futures puissent profiter d'un environnement viable. C'est ainsi que le Groupe conseil sur le Gouvernement en direct, responsable de suivre le projet de gouvernement en ligne au niveau fédéral, soutenait, dans son Rapport 2003, que :

« Si le gouvernement fédéral transforme ses services comme nous le lui demandons, il améliorera l'efficacité de ses activités et fournira des services de meilleure qualité aux entreprises et aux citoyens canadiens. Le Canada sera reconnu à l'échelle internationale comme un chef de file en matière de services et sera alors en mesure de livrer une concurrence efficace en vue d'attirer des travailleurs immigrants qualifiés et des nouveaux investissements.

Si le gouvernement fédéral ne transforme pas ses services, ceux-ci se détérioreront en raison de la demande accrue qui découle des tendances démographiques, économiques et sociales actuelles. Le gouvernement cessera alors d'être pertinent aux yeux des Canadiennes et des Canadiens<sup>1</sup>. »

Le gouvernement en ligne constitue ainsi l'un des éléments moteurs du processus de modernisation de l'État. Il est fondamental de rappeler que le gouvernement en ligne n'est pas un projet technologique : c'est un projet qui, en utilisant l'extraordinaire potentiel des nouvelles technologies de l'information et des communications, veut améliorer les services aux citoyens. C'est pourquoi :

---

<sup>1</sup> Groupe conseil sur le Gouvernement en direct, *Se brancher sur les Canadiennes et les Canadiens : à la poursuite de la transformation des services*, décembre 2003, p.6.



- a) le projet doit tenir compte de tous les citoyens du Québec, y compris ceux qui n'ont pas accès à l'ordinateur, en mettant à leur disposition d'autres voies qui facilitent l'accès aux services gouvernementaux (comptoir, téléphone);
- b) le projet doit aussi tenir compte des citoyens peu familiers avec les nouvelles technologies, et de ceux ayant des handicaps moteurs, cognitifs ou sensoriels;
- c) le projet doit s'inscrire dans la logique des citoyens qui désirent se prévaloir d'un service, l'assouplissement et le décloisonnement de la structure administrative étant nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

D'emblée, il importe de préciser que les questions de nos concitoyens et leurs besoins en matière de services ne sont pas du seul ressort du gouvernement provincial. Pour axer les actions gouvernementales sur les besoins des citoyens, il faut pouvoir aller chercher l'information là où elle se trouve : dans les banques de données du gouvernement provincial ou dans celles du fédéral voire, le cas échéant, dans celles des administrations municipales. C'est pourquoi les projets des différents niveaux de gouvernement se doivent d'être cohérents les uns avec les autres.

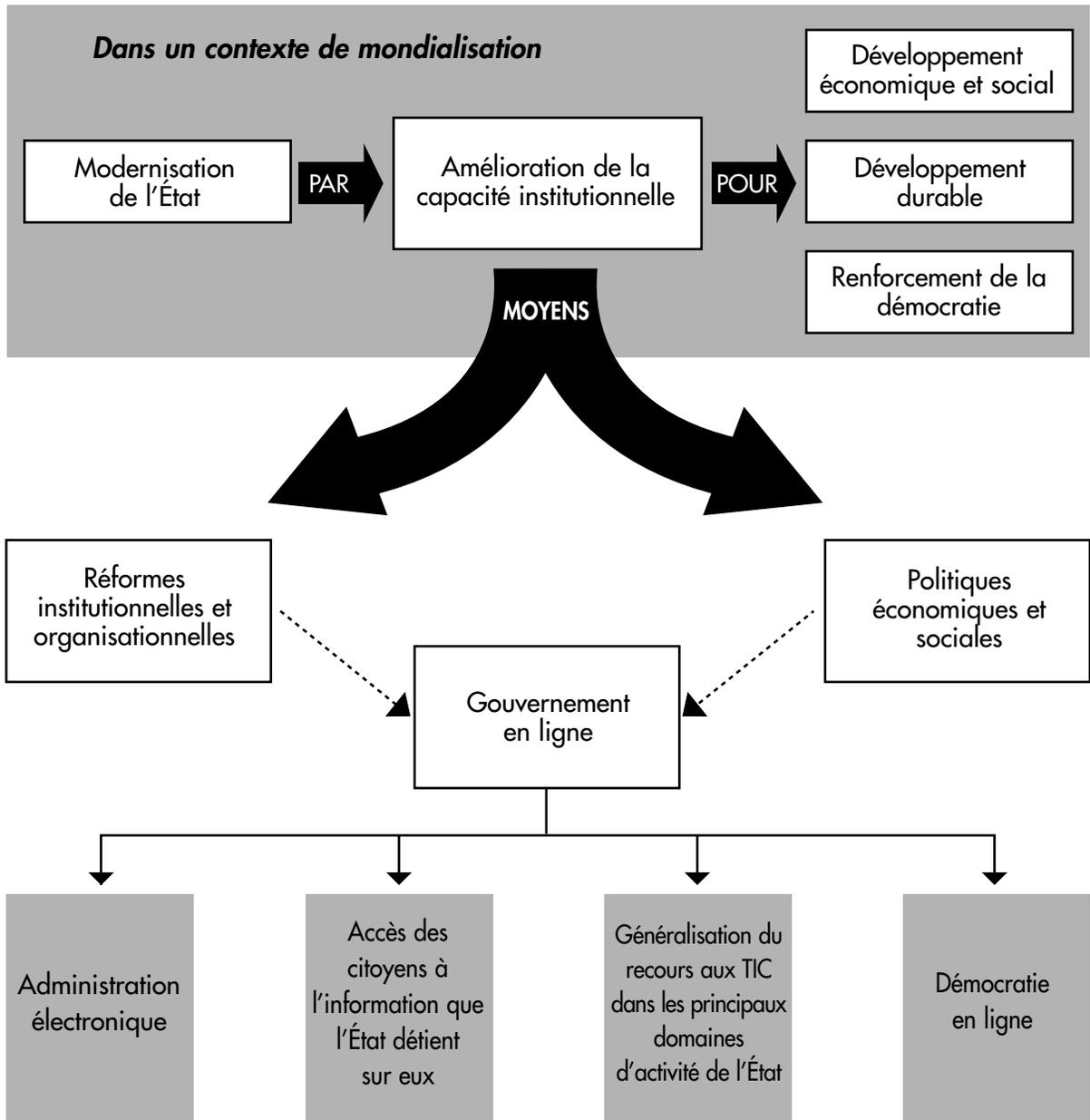
### *Une occasion unique*

Le Québec bénéficie actuellement d'une occasion qui ne se représentera pas avant plusieurs décennies. En effet, le simple jeu des départs à la retraite amènera, dans les prochaines années, l'État québécois à renouveler de façon très significative sa fonction publique. Il s'agit là d'une occasion unique de redéfinir le rôle de l'État et de revoir le travail des membres de la fonction publique afin d'y intégrer des éléments de valeur ajoutée.

Le projet québécois doit également tenir compte de la grande expertise développée au Québec en matière de technologies de l'information, d'accessibilité, de formation et de sensibilisation de la population, en impliquant les différents partenaires en la matière à chacune des étapes de réalisation du projet, qu'il s'agisse des membres de la fonction publique, des groupes communautaires et autres organismes sans but lucratif, de l'entreprise privée, etc.



Schéma 1 : Le gouvernement en ligne et la modernisation de l'État





## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE

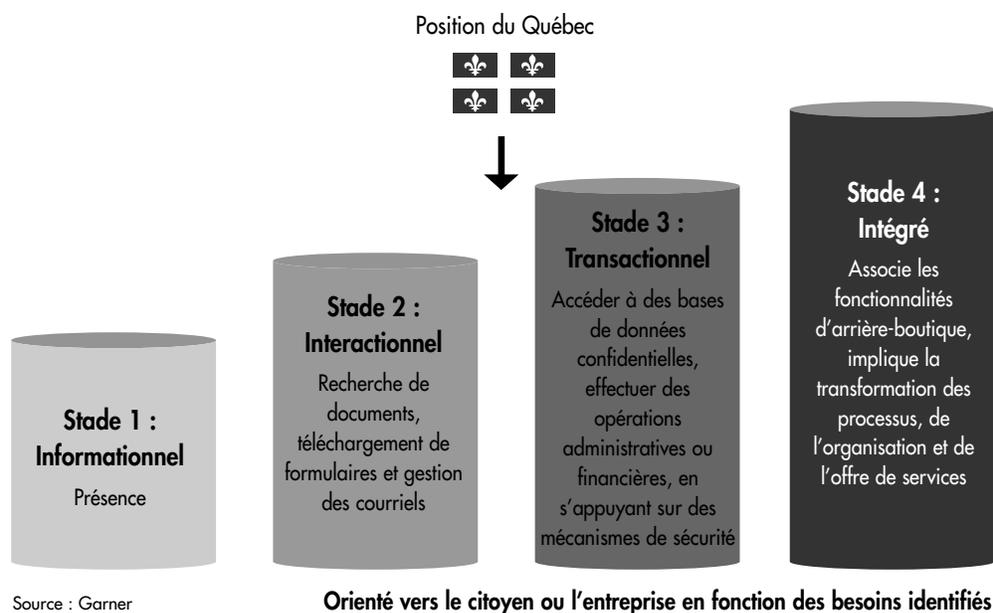
Comme nous l'avons déjà souligné dans l'introduction de ce rapport, le gouvernement en ligne peut être envisagé en fonction de quatre axes, soit l'accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux, l'utilisation accrue des technologies de l'information et des communications dans les principaux champs d'intervention de l'État, la démocratie en ligne et la prestation électronique de services.

Plusieurs définissent le gouvernement en ligne en mettant l'accent sur la prestation électronique de services, les trois autres axes à la base de ce concept étant souvent marginalisés. C'est ainsi que cet aspect a été largement étudié, entre autres par la firme internationale de consultants Gartner, qui a établi une échelle pour mesurer le développement de la prestation électronique de services (PES). Cette classification est généralement acceptée pour évaluer le degré d'avancement d'une prestation électronique de services. Ces stades de développement se divisent en une phase informationnelle, une interactionnelle, une transactionnelle et une phase dite intégrée (voir schéma 2, ci-dessous).

La phase **informationnelle** vise à tout simplement se doter d'une présence à l'aide d'un site Internet. L'objectif principal est de diffuser des informations de base telles que la mission du ministère ou de l'organisme, ses adresses, ses heures d'affaires et parfois d'autres documents officiels pertinents pour le public.

La deuxième phase, **interactionnelle**, dépasse le stade de la présentation d'informations générales relativement statiques afin de permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches sur des documents et de contacter, par courriel, les membres du Gouvernement. En fonction du ministère ou de l'organisme et de la clientèle visée, l'information sur les programmes et services peut être très élaborée. Le citoyen devrait être en mesure de retrouver sur ces sites les étapes à suivre, les personnes à contacter, de même que les formulaires à télécharger pour se prévaloir d'un programme ou d'un service en particulier. Le défi de cette phase repose sur la mise en place d'engins de recherche performants, et les processus les plus importants concernent la gestion du contenu et des courriels.

### Schéma 2 : Les quatre stades de développement de la PES





## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

La phase **transactionnelle**, quant à elle, porte sur la réalisation de transactions électroniques et l'élimination de la plupart, sinon de toutes les interactions de personne à personne requises pour conduire les affaires du gouvernement. Les demandes provenant des utilisateurs engendrent une série de procédures automatisées et semi-automatisées, jusqu'à ce que la transaction soit complétée. Lors de la deuxième phase, il était acceptable de dupliquer les informations et de les mettre à jour de façon périodique. Les problèmes occasionnés par des applications et des sources d'information isolées sont exposés à la phase transactionnelle. Un environnement coopératif doit donc être mis en place afin que les activités internes du gouvernement soient mieux intégrées – on parlera ici de la modernisation des processus d'affaires du gouvernement, dans le but de mieux servir les utilisateurs.

Enfin, la phase **intégrée** est concrétisée en partie par la révision en profondeur des activités du gouvernement, qu'il s'agisse de ses interactions avec les citoyens, les entreprises, ses employés ou les différents intervenants gouvernementaux, incluant les différents paliers de services. Le gouvernement utilisera l'Internet, les systèmes de réponse vocale automatisés et d'autres technologies afin de revoir en continu la livraison de services, la participation des électeurs et sa gouvernance. Du côté des interactions avec les citoyens, l'accent sera mis sur la mise en place d'interfaces organisées suivant une logique qui corresponde à celle des utilisateurs de services. Deux axes de présentation sont généralement privilégiés. Des portails thématiques peuvent regrouper des services s'adressant à une catégorie précise de citoyens : autochtones, personnes âgées, jeunes, etc. Les services peuvent également être présentés en fonction des événements du cycle de vie d'un citoyen : naissance, études, recherche d'un emploi, retraite, etc. On verra également apparaître, à la phase quatre du modèle de Gartner, l'approvisionnement électronique, de même que le besoin, pour les différents intervenants gouvernementaux, de communiquer entre eux les informations nécessaires afin d'éviter que les utilisateurs et les fonctionnaires n'aient à ressaisir plus d'une fois la même information.

### ***La démocratie en ligne***

La démocratie en ligne est un autre des éléments importants du gouvernement en ligne. Elle pourrait contribuer à renforcer l'application des valeurs démocratiques au Québec.

En parallèle aux quatre stades de développement établis par Gartner, les initiatives visant à promouvoir et à concrétiser ce qu'il est convenu d'appeler la démocratie en ligne constituent ainsi un autre niveau de développement du gouvernement en ligne. La démocratie en ligne permet d'établir une meilleure communication entre les gouvernements et la population :

« Electronic democracy can be understood as the capacity of the new communications environment to enhance the degree and quality of public participation in government<sup>2</sup>. »

Pour sa part, la Bertelsmann Foundation définit la démocratie en ligne comme suit :

« E-democracy [is the] use of the Internet by government, political parties and advocacy groups to provide information, communicate, deliver services or boost participation to generate a more robust debate among citizens<sup>3</sup>. »

<sup>2</sup> Kakabadse, A., N. K. Kakabadse et A. Kouzmin, « Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology? A Growing Agenda for Debate », *Public Administration Review*, janvier/février 2003, Vol. 63, No 1, p. 47.

<sup>3</sup> Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001, p. 1.



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

Plusieurs États se sont d'ailleurs démarqués en mettant de l'avant des initiatives qui visent à favoriser la participation et l'inclusion des citoyens à la vie démocratique, par exemple en expérimentant des processus de consultation en ligne, voire même de vote en ligne. C'est le cas entre autres de l'Arizona, où une expérimentation a permis à quelque 40 000 personnes de voter en ligne lors des élections primaires de mars 2000, ou encore de la municipalité de Markham, en Ontario, qui a expérimenté le vote par Internet lors des élections municipales du 10 novembre 2003. Les technologies de l'information et des communications sont ainsi mises au service des gouvernements, afin de favoriser la participation aux scrutins par le vote en ligne.

Les technologies de l'information et des communications peuvent aussi être mises à contribution afin de favoriser la communication entre les leaders politiques et les citoyens, afin de mieux intéresser, et éventuellement d'intégrer davantage ces derniers à la vie démocratique d'une société donnée. En matière de diffusion de l'information, l'usage du courriel s'avère un outil de communication peu coûteux et des plus efficaces, que quelques politiciens avant-gardistes ont déjà su exploiter avec succès. Le premier ministre du Japon, Junichiro Koizumi, a ainsi été l'un des premiers à lancer un *e-mail magazine*, pour lequel on estime le nombre d'abonnements à près de 1 million de personnes<sup>4</sup>. Quant à lui, le premier ministre du Québec, M. Jean Charest, utilise depuis peu ce mode de communication pour envoyer chaque semaine aux concitoyens qui le désirent une lettre circulaire. L'envoi d'informations ponctuelles par courriel de la part des dirigeants gouvernementaux semble ainsi constituer une tendance en pleine croissance : cette stratégie permet de passer outre les véhicules de communication traditionnels pour s'adresser directement à la population, sans que le message subisse de distorsion ou de filtrage.

Les TIC permettent également de solliciter l'opinion des citoyens et de structurer cette information de façon efficace, afin qu'elle constitue un « intrant » incontournable dans le processus d'élaboration des politiques publiques et d'amélioration des services aux citoyens. Une participation accrue des citoyens à la vie démocratique peut ainsi être sollicitée par l'entremise de sites où l'on trouve des forums de discussion, ou encore des périodes de « clavardage » en ligne avec des personnalités politiques à la tête de projets majeurs. D'ailleurs, en France, le premier ministre Jean-Pierre Raffarin annonçait, le 21 avril dernier, qu'il comptait s'adresser fréquemment à ses concitoyens à l'aide d'un clavardage<sup>5</sup>. Des consultations plus systématiques des citoyens peuvent aussi être mises de l'avant par l'entremise d'un sondage en ligne, outil peu coûteux qui permet de recueillir une information de première main sur des enjeux très pointus. À titre d'exemple, le gouvernement du Nouveau-Brunswick lançait, en février dernier, un questionnaire en ligne afin de consulter les citoyens en vue de la préparation du prochain budget de la province<sup>6</sup>. En somme, il s'agit d'avoir recours aux nouvelles technologies de l'information et des communications afin de recréer une agora virtuelle qui permette aux citoyens de prendre part aux débats entourant les enjeux auxquels fait face un gouvernement donné.

C'est ainsi qu'un véritable gouvernement en ligne favorise cet échange entre l'État et les citoyens. Les États en sont encore, dans ce domaine, à un stade expérimental. Des études supplémentaires pourront s'avérer nécessaires afin de mieux cerner les bénéfices réels de ces moyens et les coûts engendrés. Il n'en demeure pas moins que cela constitue une des voies d'avenir les plus prometteuses. Cela s'avère d'autant plus pertinent dans le contexte actuel, où une tranche importante de la population semble se désintéresser de l'actualité politique. Les initiatives encourageant la participation des citoyens aux débats de société pourraient contrer cette tendance, au bénéfice de la santé démocratique de nos états modernes.

<sup>4</sup> Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001, p. 19.

<sup>5</sup> Communiqué du premier ministre, 21 avril 2004, <http://www.premier-ministre.gouv.fr>, [en ligne], site consulté le 23 avril 2004.

<sup>6</sup> <http://www.gnb.ca/news/fin/2004e0186fn.htm>, [en ligne], site consulté le 23 avril 2004.



### 1. Une tendance mondiale

Le nombre d'internautes croît année après année dans la majorité des pays du globe, la vitesse de croissance variant cependant sensiblement d'une région à l'autre. C'est en Allemagne, dans les zones urbaines de la Chine ainsi qu'au Japon que l'augmentation de la population adulte internaute a été la plus marquée<sup>7</sup>. Plusieurs pays, provinces ou états de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) ont déjà pris ce qu'il est convenu d'appeler le « virage électronique », chacun présentant un degré d'avancement propre à son échéancier et à ses priorités. En s'appuyant sur ses acquis non négligeables en la matière et en engageant dès maintenant des actions concrètes en faveur du gouvernement en ligne, le Québec est en mesure de rattraper, en peu de temps, les gouvernements les plus avancés dans cette sphère d'activités, pour devenir un leader mondial.

Disposant des ressources humaines et techniques nécessaires ainsi que des fonds requis, il est possible pour le Québec de prendre un rythme de croisière accéléré en s'appuyant sur les leaders dans le domaine.

Ainsi, dans son cheminement vers le gouvernement en ligne, le Québec peut s'inspirer de plusieurs gouvernements qui se sont particulièrement démarqués en la matière. Par exemple, la France, le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Australie sont parmi les pays les plus souvent cités quant à l'avancement de leur administration électronique.

#### La France ([www.service-public.fr](http://www.service-public.fr))



En créant l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE), laquelle relève directement du premier ministre, la France s'est dotée d'une structure qui assure le leadership nécessaire à la mise en place d'un tel projet. Adopté à l'automne 2003, le « Plan stratégique de l'administration électronique, RE/SO 2007 » prévoit que la France aura développé ses services en ligne d'ici les quatre prochaines années. S'inscrivant dans la foulée de ce plan, quelques projets novateurs ont déjà vu le jour, notamment la « carte de vie quotidienne ». Cette carte à puce facilite la vie des citoyens en leur permettant de se prévaloir de services locaux de proximité : abonnement à des activités sportives, services de cantine à la petite école, transport en commun, parcomètres, etc. Les résultats de ce projet pilote permettront d'évaluer la pertinence de mettre de l'avant un projet encore plus vaste de « carte citoyen », carte à puce comprenant nom, adresse, numéro de passeport et de permis de conduire. Le site [www.forum.gouv.fr](http://www.forum.gouv.fr) est quant à lui une plate-forme interministérielle, gérée par l'administration, visant à susciter le débat public : les citoyens peuvent s'exprimer en ligne sur différents thèmes suggérés, et consulter les avis de leurs pairs. Enfin, le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) offrira aux particuliers et aux professionnels la possibilité d'aménager leur propre espace administratif personnel, en personnalisant la page d'accueil du portail de l'administration française en fonction de leurs besoins spécifiques, et en mettant en exergue les services en ligne et les informations qui les concernent. Cette personnalisation leur permettra éventuellement de suivre l'avancée de leurs démarches auprès des instances administratives et de contrôler les échanges d'information entre administrations qui les concernent.

---

<sup>7</sup> Croissant respectivement de 40 %, 37 % et 35 % de 2002 à 2003. Avec 128 millions d'internautes, ce qui correspond à 40 % de la population internaute adulte mondiale, les États-Unis demeurent la nation la plus présente sur le Web (Ipsos-Reid, *The face of the Web*, janvier 2004).



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)



### La France adopte le projet ADELE : pour vous simplifier la vie

Présenté par le premier ministre en janvier 2004, le projet ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007 – ADELE pour vous simplifier la vie) vise à fournir un cadre qui permettra le développement de l'administration électronique en France. Ce projet établit quatre exigences pour l'administration de demain, soit l'écoute constante des usagers, l'accessibilité élargie des services, la création d'un pacte de confiance avec les Français et une meilleure maîtrise des dépenses de l'État. Le projet dresse la liste de 140 mesures à mettre en œuvre pour fournir 300 nouveaux services, dont, outre les mesures déjà mentionnées ci-haut, un numéro de téléphone unique pour accéder aux services publics, une carte nationale d'identité électronique, une carte vitale améliorée (carte à puce comprenant des informations liées à la santé, telles que celles relatives aux assurances et au dossier médical), le service emploi entreprise (centre de gestion unique pour les entreprises) et un système d'information géographique.

Source : « ADministration ELEctronique 2004-2007, Projet ADELE : pour vous simplifier la vie », Dossier de presse, Premier ministre, France (<http://www.adae.gouv.fr> [en ligne], site consulté le 21 mars 2004).

### Le Royaume-Uni ([www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk))



Le Royaume-Uni s'est donné l'ambitieux objectif de faire en sorte que la totalité des services gouvernementaux soient accessibles en ligne d'ici la fin de l'année 2005. La stratégie de mise en œuvre du projet repose sur le travail du *Office of e-Envoy*, qui relève directement du premier ministre. Plusieurs projets qui améliorent les services rendus aux citoyens ont déjà vu le jour, dont le *UK Directgov* ([www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)), un guichet unique qui permet d'accéder à tous les services en ligne du gouvernement; le *Land Registry's website*, qui permet à ceux qui désirent acheter une propriété d'obtenir de l'information sur la moyenne de la valeur des propriétés pour une région donnée (région déterminée par un code postal); le *Knowledge Network*, qui vise à informer les citoyens sur la protection des transactions, l'utilisation d'intermédiaires et autres problématiques reliées à la sécurité; et enfin, le *e-procurement service*, qui permet aux citoyens de transiger par Internet pour obtenir divers formulaires.

### Les États-Unis ([www.Firstgov.gov](http://www.Firstgov.gov))



Le gouvernement fédéral américain s'est résolument engagé dans la voie de l'administration électronique en mettant en place une stratégie qui mise sur la simplicité de l'accès aux services gouvernementaux en ligne, avec pour principal objectif que les citoyens aient accès à ces services en « trois clics ». Dès septembre 2000, l'administration américaine lançait le portail [www.Firstgov.gov](http://www.Firstgov.gov), qui regroupe l'ensemble des services gouvernementaux, plusieurs sites thématiques s'articulant autour de ce site central : [www.GovBenefits.gov](http://www.GovBenefits.gov), [www.Regulations.gov](http://www.Regulations.gov), [www.GoLearn.gov](http://www.GoLearn.gov), [www.usafreedomcorps.gov](http://www.usafreedomcorps.gov) et [www.Recreation.gov](http://www.Recreation.gov). Les États-Unis confirmaient que la mise en place d'un gouvernement en ligne constituait une priorité majeure en adoptant,



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

le 17 décembre 2002, le *E-government Act*. Du coup, cette loi créait le *Office of E-Government and Information Technology*, qui relève de l'*Office of Management and Budget* et dont le dirigeant principal est nommé par le président des États-Unis lui-même. Le *E-Government Task Force*, groupe composé d'une centaine de directeurs gouvernementaux, chargé d'identifier les enjeux et de sélectionner les projets prioritaires, a également vu le jour suite à l'adoption de la loi de décembre 2002. Aujourd'hui, plusieurs transactions peuvent être complétées en ligne par les citoyens américains, dont les déclarations d'impôts (programme *IRS Free Filing*) ou la gestion des paies des employés gouvernementaux (*E-Payroll*). Le *Federal Technical Data System* ([www.FedTeDS.gov](http://www.FedTeDS.gov)) permet pour sa part la transmission et la diffusion sécuritaires d'informations reliées aux acquisitions de biens et de services, tandis que le *Past Performance Information Retrieval System* ([www.PPIRS.gov](http://www.PPIRS.gov)) fournit des informations sur le passé des entrepreneurs lors de l'acquisition de biens ou de services.

### L'Australie ([www.australia.gov.au](http://www.australia.gov.au))



La firme Accenture classe l'Australie au 4<sup>e</sup> rang mondial en matière de développement du gouvernement en ligne<sup>8</sup>. Le nouveau portail central présente les services en fonction des clientèles cibles, en vue de faciliter les transactions et la circulation des informations auprès des différentes agences. Les sites gouvernementaux offrent plusieurs fonctionnalités transactionnelles. À titre d'exemple, *The Health Insurance Commission* permet au citoyen qui désire s'inscrire pour le don d'organes de le faire en ligne, de façon sécuritaire. En vertu du *Government Online Vision*, chaque département et agence est responsable de rendre disponible, en ligne, son plan d'action en la matière, de même qu'un échéancier de réalisation des projets mis à jour régulièrement. Le site *Australian Childhood Immunisation Register Website* permet aux parents d'accéder au dossier de vaccination de leur(s) enfant(s) : dates des rappels, doses requises, etc.

## 2. La perspective canadienne

Avec ses 71 % d'adultes internautes<sup>9</sup>, le Canada est l'un des pays où l'usage de l'Internet est le plus répandu. Les gouvernements semblent avoir accompagné la population dans ce virage technologique, particulièrement le gouvernement fédéral et celui de l'Ontario. Ainsi, le pays se classe avantageusement par rapport aux autres pays quant au développement de l'administration électronique. Un récent rapport de l'Organisation des Nations Unies (ONU) classe l'administration fédérale du Canada au 6<sup>e</sup> rang mondial en ce qui concerne la prestation électronique de services<sup>10</sup>, et au 3<sup>e</sup> rang mondial en ce qui a trait au dialogue établi avec les citoyens et à la participation en ligne à la vie démocratique<sup>11</sup>. De même, selon le *Center for Public Policy at Brown University*, qui a établi une liste de 25 critères afin d'évaluer les sites Internet nationaux de 198 pays, le Canada se classerait au deuxième rang, derrière Taiwan et devant le Chili<sup>12</sup>. Les critères utilisés pour le classement de cette étude sont notamment la qualité et l'accessibilité de l'information, la sécurité et la protection de la vie privée, la présence d'irritants publicitaires (*commercial annoyance*) et la disponibilité continue des services (*public outreach*). L'étude de Accenture, dont les principaux critères concernent l'étendue et la profondeur des services, classe le Canada au premier rang, Singapour suivant au deuxième rang devant les États-Unis. Notons

<sup>8</sup> Accenture, *eGovernment Leadership-Realizing the Vision*, avril 2002.

<sup>9</sup> Ipsos-Reid, *The face of the Web*, janvier 2004. Cette même enquête situe la Corée du Sud au deuxième rang, avec 70 % d'adultes internautes, et les États-Unis au troisième, avec 68 %.

<sup>10</sup> Organisation des Nations Unies, *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*, Department of Economic and Social Affairs, New York, octobre 2003, 129 p. L'étude de l'ONU classe les États-Unis au premier rang, la Suède, l'Australie, le Danemark, le Royaume-Uni, le Chili et le Mexique suivant de près.

<sup>11</sup> Intitulée *e-participation*, cette catégorie classe le Royaume-Uni au premier rang, suivi des États-Unis.

<sup>12</sup> <http://www.brown.edu/Departments/Taubman-Center/>. Selon cette étude, la Grande-Bretagne se classe au 5<sup>e</sup> rang et les États-Unis, au 9<sup>e</sup> rang.



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

que cette même étude classe le Royaume-Uni au 6<sup>e</sup> rang. Enfin, une dernière étude de la *Bertelsmann Foundation* (organisation allemande appartenant à des intérêts américains), fondée sur les bénéfices reliés à l'utilisation des sites Internet (l'efficacité, la transparence et la participation), classe le site gouvernemental du Royaume-Uni au premier rang, suivi du site de la ville de Seattle (États-Unis) et du site de l'Ontario. Cette étude classe le site du gouvernement fédéral canadien au cinquième rang<sup>13</sup>.

### **Gouvernement fédéral canadien ([www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca))**



Ayant développé plusieurs fonctionnalités intégrant les nouvelles technologies de l'information et des communications, mais de façon plutôt éclectique, le Canada entend rassembler ces différentes initiatives en un tout cohérent. Deux projets servent cet objectif, soit celui de « Services Canada » et de « Gouvernement en direct ». Le projet « Services Canada » vise à fournir aux Canadiens un portail unique rassemblant l'ensemble des services gouvernementaux offerts en personne, par téléphone et par Internet. Le projet de « Gouvernement en direct » vise quant à lui à ce que tous les services gouvernementaux soient disponibles en ligne d'ici 2005. Un effort important a déjà été mené afin de présenter un portail gouvernemental qui regroupe les services gouvernementaux en fonction des clientèles cibles : citoyens canadiens, entreprises et citoyens non canadiens.

Quelques services gouvernementaux sont déjà disponibles en mode transactionnel : déclaration de revenus en ligne, obtention de divers permis ou accès à un guichet emploi et à un service de placement électronique. Un effort particulier a été mené par le gouvernement fédéral afin de faciliter l'accès aux services gouvernementaux en ligne. Des investissements importants ont été faits au cours des dernières années, notamment en ce qui a trait au projet *e-pass*, qui vise à doter les Canadiens d'un identifiant leur permettant de se prévaloir des services en ligne. Finalement, mentionnons que certains processus de consultation en ligne développés par le gouvernement fédéral en font l'un des gouvernements les plus novateurs dans le domaine. À titre d'exemple, les citoyens ont la possibilité de se prononcer, en ligne, sur différents documents de travail. Le site <http://www.consultation-des-canadiens.gc.ca> dresse la liste des principales consultations ayant cours, certaines d'elles permettant aux participants de commenter les propositions de façon interactive, directement à partir du site Internet (les commentaires recueillis sont automatiquement enregistrés dans une banque de données). On pourrait croire que ces éléments de consultation contribuent à faire en sorte que le Canada se classe généralement en tête de liste des pays de l'OCDE en matière de développement de sites Internet gouvernementaux (comme c'est le cas dans l'étude de l'ONU). Notre propre analyse nous laisse toutefois croire que les critères d'évaluation actuellement en vigueur en cette matière pourraient être raffinés afin de tenir compte de l'accessibilité et de la convivialité de ces sites, et que des efforts pourraient être mis de l'avant en vue de les faire connaître.

### **Nouveau-Brunswick ([www.snb.ca](http://www.snb.ca))**



Faisant preuve d'un dynamisme remarquable, la province du Nouveau-Brunswick s'est démarquée par la mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux aux citoyens et aux entreprises, regroupés sous la marque institutionnelle de Services Nouveau-Brunswick (SNB). Les citoyens peuvent ainsi avoir accès aux services gouvernementaux via les 36 bureaux de SNB, guichets uniques de services répartis à travers tout le territoire de la province, ou encore en ayant recours au site Internet de Services Nouveau-Brunswick. Comme c'est le cas pour ce qui est du gouvernement fédéral canadien, le portail de Services Nouveau-Brunswick

<sup>13</sup> Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001.



## LES EXPÉRIENCES MONDIALES ET LA PERSPECTIVE CANADIENNE (suite)

regroupe les services en fonction des principales clientèles desservies : citoyens et entreprises. C'est ainsi que 37 % des transactions entre les citoyens, entreprises et le gouvernement se font désormais en mode électronique, que ce soit pour consulter le registre foncier, enregistrer un bien ou payer les taxes, renouveler un permis de conduire, etc.<sup>14</sup> Le site permet également la consultation en ligne des citoyens : à titre d'exemple, ces derniers peuvent remplir en ligne un questionnaire de consultation prébudgétaire et publier, s'ils le désirent, ces commentaires sur le site Internet. Le gouvernement s'engage à tenir compte de ces commentaires lors de la préparation du budget.



### **Services Nouveau-Brunswick : un guichet unique de services au comptoir, par téléphone ou par Internet**

Le Nouveau-Brunswick a décidé de confier à une corporation de la Couronne de la province la gestion des renseignements publics et des services transactionnels par lesquels les citoyens, tout comme les entreprises, régissent leur vie privée et professionnelle. Services Nouveau-Brunswick (SNB), marque de commerce de cette société, a également pour mission d'assurer l'accessibilité des services gouvernementaux à l'ensemble des citoyens et des entreprises. En plus d'offrir 176 services gouvernementaux au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, SNB assure les services d'information foncière et géographiques de la province, de même qu'elle accepte les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 39 municipalités. C'est ainsi que SNS participe pleinement à la modernisation des processus de services et de prestation des renseignements du gouvernement.

### **Ontario ([www.gov.on.ca](http://www.gov.on.ca))**



Une forte volonté politique a permis à l'Ontario de prendre le virage électronique : en trois ans, 75 % des services gouvernementaux ont été rendus disponibles en ligne, ce qui place la province à la tête de plusieurs juridictions en matière de gouvernement en ligne. La convivialité de la navigation a été l'un des points d'ancrage quant à la stratégie d'adhésion des citoyens au virage Internet. Conformément à la tendance mondiale, la province a ainsi segmenté les services offerts via son portail gouvernemental en deux axes, soit en fonction des publics cibles et selon les étapes du cycle de vie d'un citoyen (naissance, études, recherche d'emploi, retraite, etc.). Le portail gouvernemental ontarien assure les liens nécessaires avec les autres niveaux gouvernementaux, et offre plusieurs services en mode transactionnel : inscription à des cours et paiement des frais de scolarité ou demande en ligne d'adhésion à huit programmes destinés aux entreprises par exemple. En matière de démocratie en ligne, l'Ontario a déjà procédé à quelques consultations auprès des citoyens, entre autres en ce qui concerne l'intégration des TIC dans l'éducation. La province a choisi de faciliter l'accès aux services en ligne en installant des bornes interactives sur l'ensemble du territoire. Ces initiatives semblent porter fruit puisque globalement, 71 % des utilisateurs se sont dits satisfaits des services en ligne utilisés.

<sup>14</sup> Rapport annuel 2002-2003, Services Nouveau-Brunswick (<http://www.snb.ca> [en ligne], site consulté le 5 mars 2004.)



### RECOMMANDATIONS

- 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.





L'évolution des technologies de l'information et des communications permet aujourd'hui à l'État d'offrir une prestation de services qui autrefois était inimaginable. L'information est au centre de l'activité gouvernementale : la façon de la transmettre conditionne en grande partie l'efficacité du gouvernement. Mais le projet de gouvernement en ligne ne se réduit pas à une utilisation des TIC pour poursuivre de façon traditionnelle les activités gouvernementales.

Le projet de gouvernement en ligne implique une modification en profondeur de la manière de faire du gouvernement, en orientant les actions gouvernementales en fonction des besoins des citoyens et des entreprises. C'est dans l'amélioration du service aux citoyens qu'il faut trouver la justification à toute cette démarche. Les programmes mis de l'avant doivent être choisis en réponse à un besoin du client, citoyen ou entreprise. Dans ce contexte, les TIC ne sont qu'un moyen permettant cette transformation des relations entre les citoyens et l'État : en aucun cas elles ne doivent constituer une fin en soi. Ce projet de gouvernement en ligne touche également plusieurs autres sphères de la société : l'économie, l'emploi, le développement des régions et la diversité culturelle ne sont que quelques exemples témoignant de l'ampleur de la portée de l'usage accru des TIC.

Ainsi, une utilisation accrue des TIC nécessite des changements majeurs au sein des administrations publiques et de la société en général, ces changements ayant, comme nous l'avons vu dans les pages précédentes, actuellement cours dans la majorité des pays de l'OCDE. Non seulement ce virage est-il nécessaire afin de faire face à la nouvelle réalité démographique et à la compétitivité mondiale, mais il semble qu'il corresponde, au Québec comme ailleurs, à un vœu de nos concitoyens.

Comme le confirme une enquête menée par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) au cours de l'année 2003 auprès des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes du Québec, les Québécois souhaitent que l'Internet occupe une place croissante dans leur vie personnelle et professionnelle, 60 % des adultes québécois utilisant déjà l'Internet de façon régulière<sup>15</sup>. Le projet québécois de gouvernement en ligne s'inscrit donc dans la foulée de cette volonté collective.

Ce projet de gouvernement en ligne s'articule autour de quatre grands axes (voir schéma 3, page 44) :

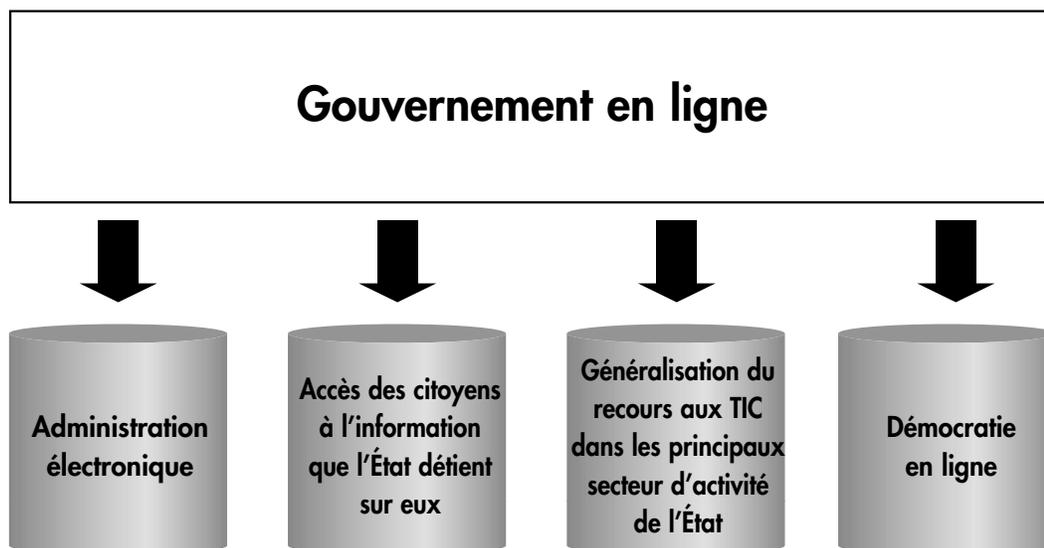
- la mise en place d'une administration électronique, où il est nécessaire d'orienter les services gouvernementaux vers les besoins du citoyen et de l'entreprise;
- l'accès des citoyens et des entreprises à l'information que l'État détient sur eux;
- la généralisation du recours aux TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État, soit la Santé, l'Éducation et la Justice, cette généralisation devant aussi trouver application au sein des régions et des municipalités;
- l'amélioration des processus démocratiques et de l'imputabilité du gouvernement grâce aux nouvelles pratiques offertes par les TIC (forums de débats, consultation, transparence des décisions).

---

<sup>15</sup> Cette tendance semble se refléter aussi au niveau canadien, 73 % des adultes canadiens considérant qu'Internet est une composante essentielle de leur vie (CyberTENDANCES, novembre 2003).



#### Schéma 3 : Les quatre axes du gouvernement en ligne



#### Le Québec est déjà à l'ère de l'Internet

- Au début 2004, 60 % des adultes québécois utilisent Internet (3,5 millions) (CEFRIO-NeTendances);
- 1,8 million d'adultes utilisent Internet au travail et environ 3 millions ont accès à Internet à leur foyer (CEFRIO-NeTendances);
- 80 % des entreprises de cinq employés et plus sont branchées (CEFRIO-NetGouv 2003).

#### Les sites gouvernementaux : des ressources utilisées

Selon le CEFRIO (NetGouv 2003), les sites gouvernementaux québécois ont été consultés au moins une fois par :

- 57 % des entreprises;
- 35 % des citoyens;
- 38 % des travailleurs autonomes.

De plus, selon une enquête de Taylor Nelson Sofres, menée en collaboration avec Léger Marketing (2003), 51 % du total de la population adulte canadienne a utilisé les services gouvernementaux en ligne au cours des 12 derniers mois.



#### 1. L'administration électronique

##### **Le portail unique de services gouvernementaux**

L'administration électronique consiste à présenter l'information suivant une logique qui correspond à celle des utilisateurs, des citoyens ou des entreprises, et non à celle de la structure gouvernementale, en leur offrant une information accessible et des applications électroniques conviviales.

Actuellement, tous les ministères ou les organismes gouvernementaux disposent de sites Web qui regroupent des milliers de pages et qui donnent une information assez complète sur les programmes, les services et les activités. Cependant, le citoyen ou l'entreprise aux prises avec un problème devra chercher à travers toutes ces pages Web pour trouver les informations pertinentes, lesquelles sont généralement réparties dans plus d'un site. Mis à part quelques tentatives menées par Communication-Québec, force est de constater, en naviguant à travers les pages Web gouvernementales, que chaque ministère ou organisme fonctionne encore de façon cloisonnée, en silo.



##### **« Bébé arrive » : un exemple de panier de services du portail gouvernemental (Communication-Québec), [www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca)**

Communication-Québec a déjà entrepris de regrouper quelques services en fonction de grands thèmes qui correspondent à des étapes du cycle de vie d'un citoyen, qu'il s'agisse d'une naissance, d'un décès, d'un déménagement, d'une séparation ou d'un sinistre. Cette initiative est un premier pas en vue de « briser les silos » traditionnels et d'adopter une vision horizontale de la prestation de services aux citoyens. Par exemple, le panier de services « Bébé arrive » regroupe des informations sur les congés parentaux, l'aide financière aux parents, les garderies, les prestations spéciales d'assurance-emploi, l'inscription et l'enregistrement des bébés, et assure les liens nécessaires vers les sites Internet du gouvernement fédéral, au besoin. Certaines demandes peuvent être faites en ligne, selon un mode transactionnel. Le panier de services regroupe de plus des informations d'ordre général sur la filiation parent-enfant et sur la santé de la mère et du bébé.

Pour mieux répondre aux besoins, le gouvernement du Québec créera un portail unique de services gouvernementaux auquel les citoyens ou les entreprises pourront s'adresser pour obtenir des réponses à leurs questions. Les services gouvernementaux ne seront plus organisés en fonction des missions des ministères, mais plutôt selon les besoins des citoyens et des entreprises. Les services seront ainsi regroupés selon deux axes principaux, soit en fonction du cycle de vie du citoyen (naissance, études, retraite, etc.) ou des entreprises (démarrage, fusion, acquisition, etc.) et en fonction de thématiques ou de clientèles particulières (entreprises, jeunesse, éducation, justice, etc.). La possibilité d'accéder au service en passant par les sites des ministères et organismes demeurera. Les citoyens n'auront ainsi plus à tenir compte de la complexité du fonctionnement gouvernemental pour trouver réponse à leurs demandes. Ils obtiendront une réponse simple et globale. C'est le système, ou les fonctionnalités d'arrière-boutique, qui se chargera de faire les recherches pour le citoyen dans les différentes bases de données des ministères ou organismes, afin de faire ressortir l'information demandée. D'autre part, les informations demandées par le gouvernement, lors d'un changement d'adresse par exemple, n'auront plus à être fournies plusieurs fois par le citoyen ou l'entreprise: c'est le système qui se chargera de traiter l'information et de la rendre disponible par les différentes prestations de services.



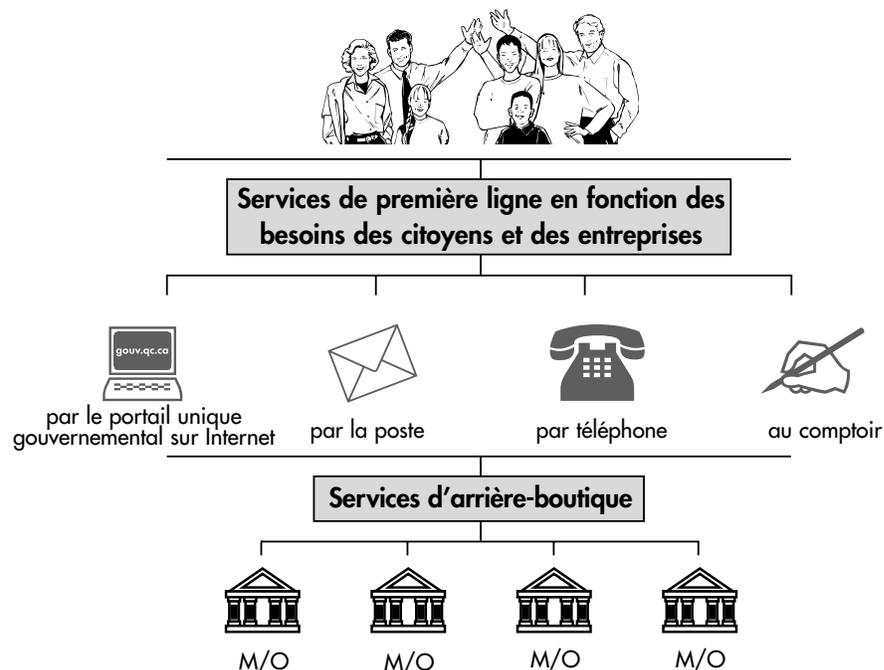
## UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

Ce portail unique comprendra aussi des espaces thématiques, organisés en fonction de thèmes spécifiques. On pense par exemple à un espace Entreprise, qui est déjà en voie de réalisation, ou à un espace Jeunesse.

Certains des sites gouvernementaux actuels sont déjà transactionnels, c'est-à-dire que les citoyens ou les entreprises peuvent y remplir directement des formulaires voire, comme c'est le cas avec « Clic Revenu », acquitter en ligne leurs dûs envers le gouvernement. Nous voulons que ce qui est aujourd'hui l'exception devienne la règle, et que la majorité des transactions entre le citoyen ou les entreprises et le gouvernement puisse se faire en ligne.

Plusieurs voies d'accès permettront d'avoir recours à une porte d'entrée unique vers les services gouvernementaux, qu'il s'agisse de l'Internet ou des moyens plus traditionnels, tels les comptoirs de services, la poste ou le téléphone (voir schéma 4, ci-dessous). La création de centres multiservices offrant des services au comptoir et des services téléphoniques sur tout le territoire québécois est la voie à privilégier afin de tenir compte des besoins et des préférences de tous les citoyens (les centres de Communication-Québec et les Centres locaux d'emploi semblant constituer un réseau privilégié à cet égard<sup>16</sup>). Il demeure toutefois souhaitable que l'Internet devienne le principal accès aux services gouvernementaux, à travers le portail gouvernemental unique (voir schéma 5, page 48).

### Schéma 4 : Plusieurs voies d'accès pour les services gouvernementaux



<sup>16</sup> Nous reviendrons à la constitution d'un réseau de centres multiservices au chapitre 3.



#### **Quelques sites déjà transactionnels : l'exemple de Clic Revenu ([www.revenu.gouv.qc.ca](http://www.revenu.gouv.qc.ca))**

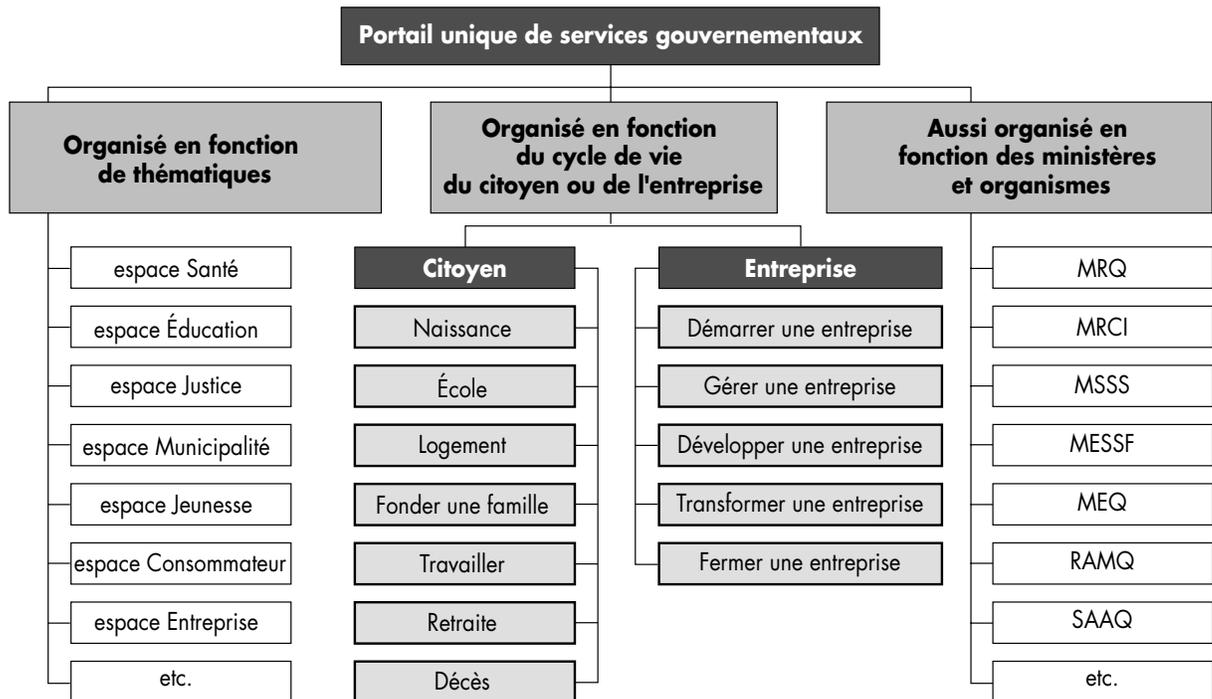
Dans la volonté de faciliter les relations entre les entreprises et l'État, et en particulier d'alléger les processus administratifs auxquels elles doivent s'astreindre, le ministère du Revenu a mis sur pied le service électronique transactionnel Clic Revenu. Ce service donne aux entreprises la possibilité de consulter leur dossier en ligne et de transmettre les informations demandées relativement aux impôts et aux taxes. Les données ainsi transmises sont validées en direct, et l'acquiescement, pour certains, des paiements en ligne (selon l'institution financière avec laquelle l'entreprise fait affaire) est accessible. Ce système, qui repose sur un processus d'identification sécurisé, permet ainsi d'améliorer la qualité de l'information transmise et de réduire les délais de traitement, ce qui se traduit, en bout de piste, par des économies substantielles de temps et d'argent, à la fois pour le gouvernement et pour les entreprises elles-mêmes.

L'administration en ligne va impliquer une modification profonde du fonctionnement de l'administration gouvernementale. L'information devra circuler à travers les barrières traditionnelles que forment les structures ministérielles et celles des grandes sociétés d'État. D'une structure verticale, centrée sur une répartition des compétences parmi les dispensateurs de services gouvernementaux, on passera à une structure horizontale, axée sur les besoins du demandeur et sur la nécessité de lui fournir une réponse cohérente et unifiée. Les employés de l'État doivent être partie prenante de cette mutation.

Toujours dans l'optique d'offrir des services qui répondent mieux aux besoins des citoyens et des entreprises, le portail unique de services gouvernementaux doit, à moyen terme, intégrer les services offerts par les autres paliers de gouvernement. Ainsi, nous entendons donner la possibilité aux citoyens, via le portail central, de procéder à une recherche qui intégrera aussi les services de proximité. Ces services sont ceux qui font partie du quotidien des citoyens, et qui sont offerts par des administrations publiques qui offrent des services directs aux citoyens et aux entreprises, telles les municipalités. Un citoyen pourrait alors localiser, sur une carte géographique, le lieu de son domicile, et ainsi accéder à un espace de proximité, celui-ci permettant d'accéder à des liens qui mènent autant à des services municipaux qu'à ceux des ressources communautaires du milieu.



### Schéma 5 : Portail unique de services gouvernementaux



#### Un exemple de portail de proximité : Arrondissement.com ([www.arrondissement.com](http://www.arrondissement.com))

Le site [arrondissement.com](http://www.arrondissement.com), ayant vu le jour entre autres grâce à un appui financier du Fonds de l'autoroute de l'information du gouvernement québécois, est un portail qui s'adresse aux résidents des arrondissements de la Ville de Montréal. Le site a la particularité de présenter les services de toutes les juridictions, autant municipale que provinciale et fédérale, en plus d'intégrer les ressources des secteurs communautaires et commerciaux d'un arrondissement donné. Les citoyens peuvent faire leur recherche à partir d'une dizaine de thématiques : emploi, famille, logement, santé, culture, etc. L'information est puisée à même les sites des différentes administrations publiques, puis présentée de façon conviviale dans le portail. L'utilisateur n'a donc pas à savoir de quelle administration relève un service en particulier. Avantage notable, les mises à jour des sections commerciales et communautaires sont assurées par les organismes eux-mêmes, qui ont accès aux applicatifs de gestion du site à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe.



#### **Comment arrondissement.com peut vous faciliter la vie : l'exemple de Marie-Ève**

Marie-Ève, 34 ans, a décidé de prendre sa santé en main. Elle se rend sur le portail d'arrondissement.com afin de connaître les activités sportives offertes par le centre de loisirs le plus proche. En cliquant sur l'onglet santé, elle obtient la liste de tous les programmes offerts en vue de cesser de fumer. Au passage, elle découvre un forum de discussion sur le sujet et consulte les astuces de personnes qui, comme elle, entreprennent cette démarche. Elle clique sur le lien « J'arrête : J'y gagne » et est ensuite redirigée vers ce site pour être en mesure de s'inscrire. De retour sur le site d'arrondissement.com, elle consulte une rubrique sur le végétarisme et note la date d'une conférence à venir sur le sujet, au centre communautaire le plus proche, événement annoncé dans la rubrique « calendrier ». C'est ça, l'avantage de arrondissement.com !

## **2. Accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux : la page citoyen « Mes infos gouv »**

L'État détient une foule d'informations qui appartiennent, de fait, aux citoyens et aux entreprises. Le projet de gouvernement en ligne vise une meilleure transparence de ces informations. L'accès à ces informations s'avère particulièrement pertinent lorsqu'un citoyen ou une entreprise désire se prévaloir d'un service gouvernemental. Ainsi, il faut rendre possible aux citoyens et aux entreprises l'accès aux informations que l'État détient sur eux.

Après s'être correctement identifié, le citoyen pourrait avoir accès aux informations dont il a besoin, parmi tous les renseignements personnels détenus sur lui par le gouvernement, qu'il s'agisse de son adresse, de son permis de conduire, de ses dossiers médicaux, de l'état d'avancement d'une demande de bourse, etc. De même, l'entreprise pourrait avoir accès aux renseignements qui la concernent, tels l'état d'une demande de subvention ou le degré d'avancement d'une demande de permis. Tel que déjà mentionné, certains sites ministériels, en particulier celui du ministère du Revenu, permettent déjà aux entreprises d'avoir accès à leur dossier fiscal. Il s'agit ici de généraliser la démarche et de permettre ces possibilités d'accès à partir d'un même site Internet. C'est ce qui est suggéré ici, grâce à la page citoyen « Mes infos gouv ».

La page citoyen « Mes infos gouv » (voir schéma 6, page 50) permettra ainsi au citoyen de consulter les informations qui le concernent et qui sont détenues par les ministères et organismes. À titre d'exemple, il est certes intéressant, pour une personne en attente d'une chirurgie cardiaque, de connaître la longueur des différentes listes d'attente pour une telle chirurgie dans chacun des hôpitaux de la province. Mais il lui est beaucoup plus utile de savoir où elle se situe sur cette liste, et comment évolue sa position. C'est ce que la page citoyen lui permettra de faire. Cette page doit aussi permettre au citoyen de transmettre les informations qui le concernent à qui il le désire. Dans cet ordre d'idées, on peut ainsi concevoir le jour où le citoyen sera en mesure de transmettre son dossier médical à son nouveau médecin de famille via la page citoyen. Le droit qu'a le citoyen non seulement de consulter, mais aussi d'utiliser comme bon lui semble les informations qui lui appartiennent constitue le principe fondateur du projet, dont la concrétisation s'échelonnera sur plusieurs années. De plus, les citoyens, tout comme les entreprises, seront en mesure de modifier, à partir de la page citoyen, les informations qui les concernent, ce qui résultera en des économies de temps importantes pour l'administration publique. Enfin, grâce à la possibilité de personnaliser leur page citoyen, les utilisateurs bénéficieront d'un accès plus facile à l'information publique gouvernementale, en fonction de leurs besoins.

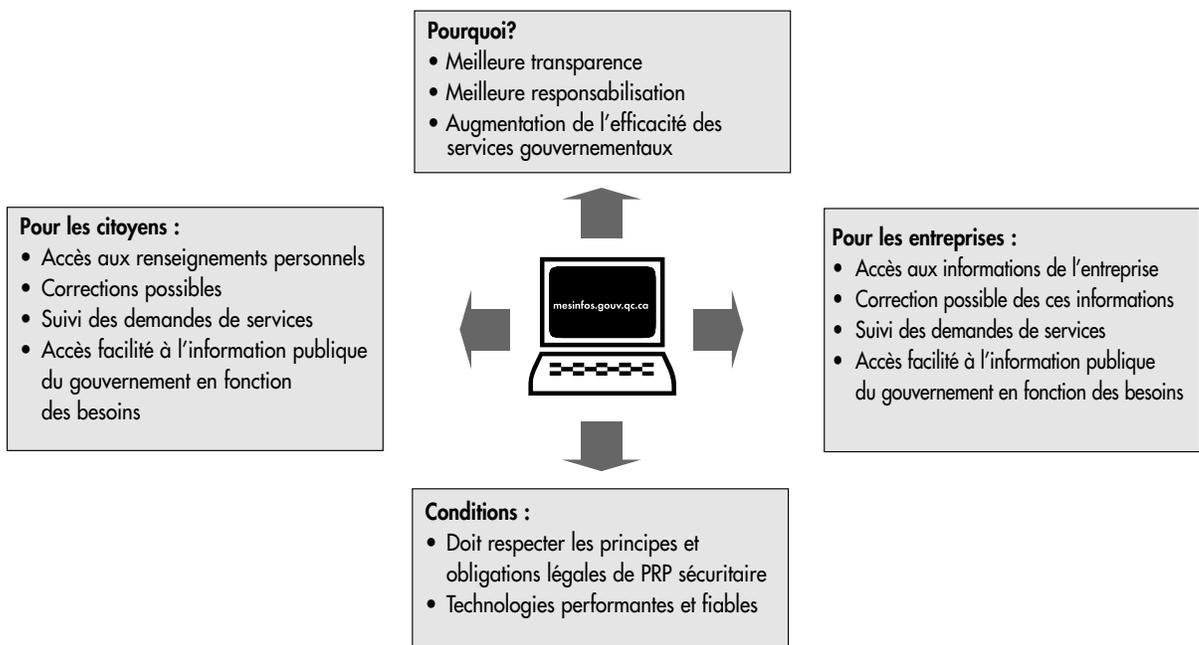


## UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

En visualisant ces informations, leurs possibilités d'utilisation et en ayant la possibilité de les modifier au besoin, les parties prenantes, autant celles de la société civile que celles de l'administration publique, seront plus responsables au niveau de l'utilisation de ces renseignements.

Ce projet d'envergure nécessitera certes la mise en place de technologies performantes et fiables, de règles et de processus de fonctionnement qui assureront, notamment, la protection des renseignements personnels. Par ailleurs, il est techniquement possible de concrétiser ce projet sans que soit nécessaire la communication des renseignements personnels entre les différents ministères et organismes. En effet, une fois assuré de l'identité du citoyen, on peut avoir recours à un moteur de recherche qui est en mesure d'aller, dans chacun des fichiers gouvernementaux, puiser les informations concernant un citoyen donné, et de les faire apparaître sur la propre page du citoyen ou de l'entreprise sans que les fichiers soient dupliqués ou copiés dans des banques de données. On évite ainsi la création de mégafichiers typiques de l'univers orwellien. En fait, de l'avis même de la Commission d'accès à l'information (CAI), l'accès des citoyens aux informations que l'État détient sur eux peut, au contraire, accroître la protection des renseignements personnels, en informant le citoyen, d'une manière continue, de l'utilisation de ces renseignements : « [...] si chaque organisme public pouvait en tout temps, grâce à la prestation électronique de services, informer le citoyen des renseignements qu'il détient à son sujet et des usages qui en sont faits et lui offrir la possibilité de les corriger en ligne, nous aurions un régime exemplaire de protection des renseignements personnels<sup>17</sup> ».

### Schéma 6 : La page citoyen « Mes infos gov »



<sup>17</sup> Commission d'accès à l'information du Québec, *Rapport quinquennal 2002, Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, Document complémentaire de la CAI sur la consultation publique de la Commission parlementaire, 30 octobre 2003, p. 37.



### **3. Généralisation des TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État**

L'État est le principal responsable de la dispensation des services dans trois secteurs primordiaux, soit la Santé, l'Éducation, et la Justice. De plus, dans sa stratégie de décentralisation, les interactions entre les régions et les municipalités prennent une importance toute particulière. C'est pourquoi le gouvernement actuel doit encourager, d'une part, la mise sur pied, dans chacun de ces champs d'intervention, de sites thématiques d'information à l'intention des citoyens et des entreprises. Cette initiative s'inscrit en droite ligne dans l'évolution du Québec vers une société du savoir. Dans une telle société, l'information devient en effet « le centre de gravité de la nouvelle économie<sup>18</sup> ». Cela permet à tous les acteurs de la société d'échanger efficacement des informations de qualité pour éventuellement prendre des décisions meilleures et mieux éclairées. Plusieurs organismes de la société civile possèdent l'expertise nécessaire au déploiement de contenu de ces sites. C'est pourquoi des liens de collaboration et de partenariat entre les instances gouvernementales et ces organismes pourraient permettre de maintenir la qualité de l'information fournie aux citoyens et aux entreprises, tout en favorisant une mise à jour systématique du contenu. Les citoyens, tout comme les entreprises, bénéficieraient ainsi du capital de savoir de personnes spécialisées.

L'État doit d'autre part bénéficier des technologies de l'information et des communications pour transformer les services offerts aux citoyens et aux entreprises, non seulement au niveau de l'administration publique en soi, mais pour l'ensemble des intervenants œuvrant dans les réseaux de la Santé, de l'Éducation et de la Justice (voir schéma 7, page 54). En permettant une meilleure cohérence et une complémentarité accrue entre les différentes entités, le recours aux TIC contribue à améliorer les services aux citoyens et aux entreprises. C'est ainsi que le virage technologique favorise, de façon générale, la performance de l'économie.

#### **3.1 Sites thématiques Santé, Éducation et Justice**

Le gouvernement doit encourager la mise sur pied d'un site thématique sur la Santé, accessible via le portail unique de services gouvernementaux. Le **site thématique sur la Santé** donnera, dans un premier temps, de l'information de nature générale : sensibilisation, information sur les maladies, traitement de problèmes mineurs, etc. Cette information est actuellement disponible sur l'Internet, mais disséminée à travers un grand nombre de sites, qui n'ont pas tous la même crédibilité aux yeux des citoyens. Comment, en effet, s'assurer de la validité d'une information sur la santé trouvée sur Internet? Le site thématique sur la Santé du gouvernement québécois répondra à ces problématiques. L'objectif d'un tel site est double : une meilleure éducation citoyenne d'une part, et un service amélioré qui permettra aux citoyens d'obtenir une réponse plus rapide à leurs préoccupations, d'autre part. Le site thématique sur la Santé permettra aussi aux citoyens d'obtenir des informations sur le réseau, par exemple en ce qui concerne la durée d'attente, en temps réel, dans les urgences, la situation des groupes de médecine familiale ouverts, etc. Les sections portant sur des informations dynamiques doivent être mises à jour de façon continue. Tout au long de la mise en place de ce projet, des liens devront être faits avec les autres paliers de gouvernement, afin de fédérer les ressources déjà existantes sur le sujet. Encore une fois, il ne s'agit pas de réinventer la roue, mais au contraire de bénéficier de ce qui existe déjà pour mieux le bonifier.

<sup>18</sup> Michel Cartier, [www.michelcartier.com](http://www.michelcartier.com)



#### **British Columbia Health Guide, un portail santé au service des citoyens (Colombie-Britannique)**

Le Québec aurait avantage à s'inspirer de l'expérience de la Colombie-Britannique dans le projet de mise en place d'un portail thématique sur la santé. Par l'entremise du projet *BC Health Guide* (<http://www.bchealthguide.org>), les citoyens de cette province ont accès à de l'information vérifiée par des instances médicales, autant au plan de la prévention et de la sensibilisation qu'en matière de tests de dépistage et de procédures de premiers soins. Plusieurs canaux permettent d'accéder à la base de données (qui regroupe plus de 2500 rubriques sur la santé), l'Internet demeurant la voie privilégiée. Les citoyens ont également la possibilité d'accéder à cette ressource par téléphone, via le service *BCNurseLine*, à travers lequel, à l'aide d'un numéro de téléphone unique, ils peuvent joindre une infirmière ou un pharmacien, en fonction de leurs besoins. Enfin, tous les ménages de la province se sont vu remettre le *BCHealthGuide*, guide en format papier qui présente les principales rubriques sur les problèmes de santé les plus communs. L'initiative *BC Health Guide* contribue à une meilleure prise en charge de leur santé par les citoyens eux-mêmes et, ainsi, à faire de ces derniers des partenaires avisés de leur système de santé.

De la même façon, sera mis sur pied un **site thématique sur l'Éducation**, qui regroupera l'ensemble des informations reliées à cette grande fonction de l'État : renseignements sur les profils de formation, sur les programmes contingentés, sur les activités parascolaires de chaque établissement, etc. La concrétisation de ce projet nécessitera de fédérer les ressources déjà existantes au sein des sites Internet gouvernementaux déjà établis. Le site thématique sur l'Éducation pourra également comprendre une liste des programmes de formation à distance, ainsi que des projets pilotes de collaboration interécoles (avec les technologies de l'information et des communications) dans des établissements scolaires en région éloignée.

#### **La collaboration interécoles en région rurale**

Le projet *École éloignée en réseau*, initié par le CEFRIO et le ministère de l'Éducation du Québec a permis, au cours des deux dernières années, d'expérimenter un nouveau modèle de collaboration interécoles avec les technologies de l'information et des communications dans des zones rurales, où la décroissance démographique s'avère critique. Le CEFRIO a ainsi accompagné étroitement l'expérimentation d'un nouveau modèle de collaboration entre des équipes-écoles, au moyen d'un usage innovateur des TIC en vue de développer les écoles rurales.

Le modèle de l'école éloignée en réseau n'est pas une approche d'enseignement à distance. Il s'agit plutôt d'une nouvelle approche de collaboration en réseau qui permet à des enseignants et à leurs élèves d'élargir les frontières de la classe et de l'école, de manière à améliorer tout l'environnement éducatif de leur milieu. Ce projet concrétise - voire accélère - les changements de pratique pédagogique souhaités par la réforme de l'Éducation et ouvre des possibilités nouvelles aux usages de la communication à large bande dans les régions rurales. Il donne un sens réel aux capacités de développement local d'un milieu, car il sollicite la participation des acteurs d'une communauté en vue du maintien et du développement de services éducatifs en milieu éloigné. Le ministère de l'Éducation, en collaboration avec le CEFRIO, souhaite d'ailleurs élargir la portée des expérimentations menées dans le projet, et donner l'occasion à une trentaine d'écoles rurales partout au Québec d'implanter le modèle de l'École éloignée en réseau au cours des deux prochaines années.



Ce type de projet fournit aux communautés rurales l'occasion de développer des approches innovatrices qui vont au-delà des services éducatifs en réseau : elles peuvent ainsi en profiter pour développer une vision intégrée de l'usage de la large bande en milieu rural, que ce soit en santé, en matière de services municipaux, de services aux entreprises, d'actions communautaires, de loisirs, de formation des adultes, etc.

À plus long terme, le gouvernement devra encourager la mise sur pied d'un **site thématique sur la Justice**, qui visera à guider le citoyen dans les arcanes du processus judiciaire. Ce site décrira les champs de juridiction de chacun des tribunaux, précisera comment porter une cause devant chacun d'eux, et guidera le citoyen dans l'ensemble des procédures afférentes. Le site de l'organisme sans but lucratif Éducaloi ([www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca), entre autres financé par le Barreau du Québec ainsi que par les gouvernements canadien et québécois), de même que celui de Droits sur Internet ([www.droitsurinternet.net](http://www.droitsurinternet.net), entre autres financé par le gouvernement du Québec et par l'Université de Montréal), constituent déjà un premier pas dans cette direction. L'arrimage entre ce site et le site thématique gouvernemental dont il est question ici demeure à être établi, l'optique étant, encore une fois, de bénéficier des ressources existantes en vue de les bonifier.

Enfin, en matière de **services municipaux**, un partenariat doit être établi avec l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités, afin de faciliter les interactions entre les sites des municipalités et ceux du gouvernement du Québec.

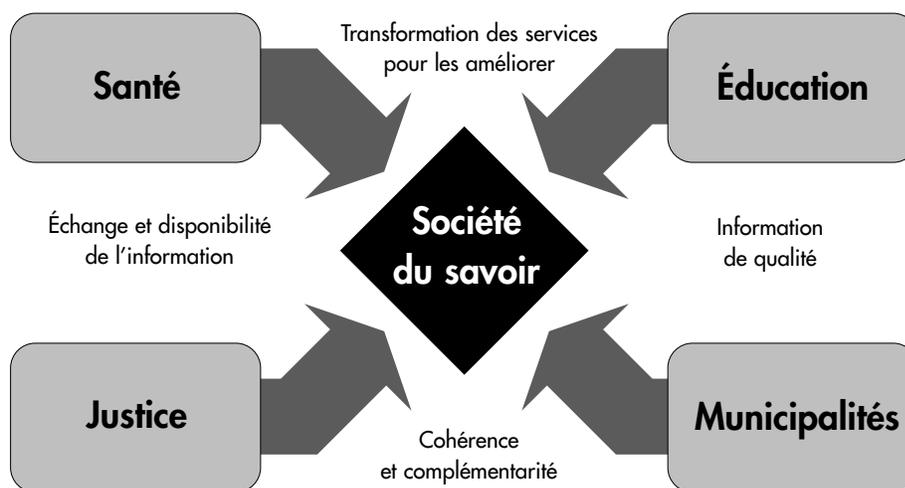
L'expérience démontre qu'un site thématique qui n'est pas régulièrement mis à jour devient vite obsolète, et peu consulté. C'est pourquoi le gouvernement doit s'assurer que la mise à jour des sites thématiques se fasse de façon continue. Or, à cet effet, le recours aux TIC permet de profiter des ressources déjà existantes dans la société civile (en faisant appel, par exemple, à l'Ordre des infirmières, à l'Ordre professionnel des diététistes ou à d'autres organisations sans but lucratif) pour valider les contenus des sites Web ou les mettre à jour, à l'aide de mécanismes décentralisés de gestion de contenu, de type numéro d'utilisateur et mot de passe. Le site de la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin (voir encadré), de même que le projet du portail Jeunesse prévoient d'ailleurs ce type de mise à jour.

### **3.2 Bénéficiaire des TIC pour une transformation des services aux citoyens**

Les TIC offrent aujourd'hui des possibilités formidables qu'on aurait eu peine à imaginer il y a quelques années. L'intégration des nouvelles technologies dans la prestation des services aux citoyens en matière de Santé, d'Éducation, de Justice, de même que dans les municipalités, fait aussi partie du vaste projet de gouvernement en ligne. Déjà, aujourd'hui, quelques projets pilotes ont permis de confirmer qu'une utilisation appropriée de ces technologies permettait de rendre des services de façon beaucoup plus efficace. Dans l'optique du gouvernement en ligne, nous devons aller beaucoup plus loin et systématiser le recours aux TIC pour améliorer les services aux citoyens. On imagine ainsi le jour où le citoyen pourra, par exemple, obtenir en temps réel les temps d'attente aux différents hôpitaux de son voisinage avant d'amener son enfant à l'urgence d'un hôpital; où certains cours pourront être suivis sur ordinateur dans une classe virtuelle, avec possibilité de poser des questions par clavardage; où la transmission de la preuve à la partie adverse dans un procès pourra se faire par Internet; où les demandes de permis municipaux ou le paiement des taxes municipales pourront se faire entièrement en ligne. La collaboration des établissements des réseaux concernés est essentielle à la concrétisation de cet objectif.



#### Schéma 7 : Généralisation des TIC dans les principaux secteurs d'activité de l'État



#### Un exemple de télémédecine : le programme SCIAD (Suivi clinique intelligent à distance) en fonction dans les réseaux locaux de services de la Montérégie, de la Gaspésie et au SRAD de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont à Montréal

Le programme SCIAD, issu d'un partenariat public-privé entre la compagnie New IT de Verdun et le Centre hospitalier Anna-Laberge, permet à des patients qui devraient normalement être hospitalisés de demeurer dans le confort de leur foyer, tout en bénéficiant d'un suivi clinique à distance similaire au suivi qu'ils auraient à l'hôpital. Un système de télésurveillance, connecté à l'Internet, permet au patient de faire parvenir à son infirmière des informations sur son état de santé : pouls, tension artérielle, taux de glycémie, ainsi que des signes et symptômes de son état de santé. Le système prévoit diverses mesures de signalement lorsque les données transmises divergent des barèmes établis pour le patient. Des protocoles cliniques sont d'ailleurs établis au cas par cas, ce qui permet de prescrire des correctifs ou encore de modifier le plan de soins en ligne. Cette initiative permet par ailleurs de maintenir une relation privilégiée entre les patients et le personnel soignant. Ainsi, les soins aux patients continuent d'être prodigués à domicile par les infirmières : le service de télésurveillance leur permet toutefois de mieux établir leur priorité d'intervention en fonction des anomalies signalées via le système informatique. Les premières statistiques relatives à ces déploiements démontrent que le système permet aux intervenants de la santé de mieux encadrer les patients en partageant l'information clinique les concernant, de traiter plus de patients, tout en haussant leur qualité de vie, puisqu'ils sont en mesure de demeurer à domicile. Surtout employé pour les maladies chroniques, le système est simple d'utilisation, même pour un néophyte n'ayant jamais eu recours aux nouvelles technologies. De fait, la moyenne d'âge des premiers utilisateurs du projet pilote est de plus de 67ans !



#### **La Beauce à l'heure de l'apprentissage en réseau ([www.csbe.qc.ca](http://www.csbe.qc.ca))**

La Commission scolaire Beauce-Etchemin, fidèle à sa réputation d'organisation beauceronne, a fait preuve d'un dynamisme remarquable afin de mettre les nouvelles technologies de l'information et des communications au profit de sa clientèle étudiante. De plusieurs façons, les divers projets d'apprentissage en ligne ont été mis sur pied afin de faciliter l'accès aux cours d'été et de viser la réussite du plus grand nombre. Les élèves ont maintenant la possibilité de choisir parmi un éventail de cours qu'ils peuvent suivre à distance, tout en bénéficiant d'un support à l'apprentissage en ligne personnalisé. Le programme semble porter fruit, le taux de réussite moyen des élèves aux épreuves ministérielles ayant bénéficié de ce type de cours étant de 76 %.



#### **Bromont : ville branchée ([www.bromont.net](http://www.bromont.net))**

Avec 75 % de sa population qui navigue régulièrement sur le Web, la ville de Bromont se distingue nettement de l'ensemble des municipalités québécoises en matière d'appropriation des TIC. Le projet « Bromont ville branchée » n'est pas étranger à ce taux de pénétration impressionnant. « Bromont ville branchée » a pour mission de transformer en permanence la façon dont les citoyens communiquent, vivent, se gouvernent et font des affaires. Le projet s'articule autour de quatre axes : le gouvernement électronique, le citoyen, le développement économique et le tourisme. L'axe du gouvernement électronique vise à mettre en ligne différents services municipaux tels que la réglementation municipale, les permis, le paiement électronique des taxes et droits, un plan de mesures d'urgence, l'accessibilité aux élus et à leurs délibérations. Le deuxième axe, centré sur les besoins du citoyen, se veut un catalyseur du développement communautaire, social et culturel. Il inclut tous les services offerts par les institutions et organismes du milieu. L'axe du développement économique s'articule autour de l'intégration des services dispensés par les organismes voués au développement. Enfin, l'axe touristique se veut une vitrine qui regroupe l'ensemble des activités qui se déroulent sur le territoire.

En matière de gouvernance en ligne, les citoyens de Bromont ont accès à une information qui leur permet de prendre part de façon éclairée au processus de prise de décision des instances municipales. Ils ont accès, entre autres, aux ordres du jour, avis publics et procès-verbaux. Plus de la moitié des ménages de la ville sont inscrits sur une liste de diffusion et reçoivent le bulletin municipal par courriel. Des processus de consultation en ligne ont de plus été mis en place et connaissent de plus en plus de succès (par exemple, en mars 2004, près de 400 citoyens ont visité la section consacrée à la consultation sur la révision du plan d'urbanisme).

En somme, largement sollicité par de nombreux administrateurs et élus municipaux du Québec, mais également utilisé comme référence dans de nombreuses tribunes internationales, « Bromont ville branchée » fait figure de modèle et de leader incontestable en matière de gouvernement en ligne dans les administrations municipales.

Source : Ville de Bromont



#### Le Système intégré d'information de justice (SIJ)

En mars 2000, les ministères de la Justice et de la Sécurité publique déposaient une étude d'opportunité sur la nécessité de réaliser un Système intégré d'information de justice (SIJ). Cette étude a été suivie en 2001-2002 d'une analyse préliminaire à laquelle s'est joint le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette analyse a de plus requis la collaboration d'une vingtaine d'autres organismes. Le SIJ permettra à l'ensemble des intervenants liés à l'administration de la justice sur tout le territoire québécois de produire et d'échanger par voie électronique les informations et les documents nécessaires à leur travail. La mise en place de ce système permettra également aux principaux intervenants de justice, et de façon plus particulière aux tribunaux, d'offrir des services en ligne aux justiciables et à leurs procureurs. Ces services se traduiront notamment par le dépôt électronique des procédures devant les tribunaux et par la consultation à distance des documents auxquels ils ont droit. En plus des justiciables, quelque 40 000 personnes œuvrant en matière de justice auront l'opportunité d'utiliser ces services : les juges, les avocats, les substituts du Procureur général, les policiers, les notaires, les huissiers de justice, le personnel des tribunaux, les Services correctionnels du Québec, la Commission québécoise des libérations conditionnelles et les Centres jeunesse. Ce système permettra aussi à chacun des intervenants de justice d'obtenir une information fiable et accessible lorsque requis, contribuant ainsi à accroître la sécurité du public et l'efficacité de l'administration de la justice. Finalement, le travail des intervenants de justice sera facilité et ultimement, le système s'inscrira dans une perspective de développement durable, en limitant la quantité de papier utilisée.

#### 4. La démocratie en ligne

L'établissement d'un gouvernement en ligne, c'est aussi l'occasion de tirer bénéfice du potentiel des nouvelles technologies de l'information et des communications pour améliorer le fonctionnement démocratique de notre société. Lorsqu'employées judicieusement, ces technologies permettent d'améliorer la reddition de comptes du gouvernement envers les citoyens, de faciliter la consultation de la population et de stimuler le débat politique (voir schéma 8, page 57).

Actuellement, la majorité des ministères ou organismes rendent disponible leur rapport d'activités sur leurs sites Internet, ce qui constitue déjà un pas important dans la reddition de comptes. Or, ces documents sont d'un abord difficile pour tout citoyen qui désire les consulter. La démocratie en ligne doit offrir beaucoup plus : non seulement l'information disponible doit-elle être organisée et présentée en fonction des besoins des citoyens et des entreprises, mais ceux-ci doivent avoir aussi la possibilité de questionner le gouvernement et d'obtenir réponse à leurs interrogations. La généralisation systématique du recours au courrier électronique est un des premiers pas dans une démarche visant à rétablir une communication efficace entre les citoyens et le gouvernement. Il importe qu'un engagement clair soit pris à l'effet que tout courriel envoyé à un ministère ou un organisme reçoive une réponse dans un délai maximal de 72 heures<sup>19</sup>. L'instauration de nouveaux processus de communication amène ainsi le gouvernement à devoir justifier devant les citoyens ses choix et ses décisions. En un mot, un gouvernement en ligne, c'est un gouvernement qui rend des comptes aux citoyens.

Ceci, en particulier, va permettre au citoyen d'exprimer son avis sur la qualité des services qu'il a reçus du gouvernement. Dans le secteur privé, ces contrôles de qualité effectués par les clients ont généralement contribué à améliorer la finalité du service. Il est certain qu'ici aussi, cela devrait bonifier la prestation de services.

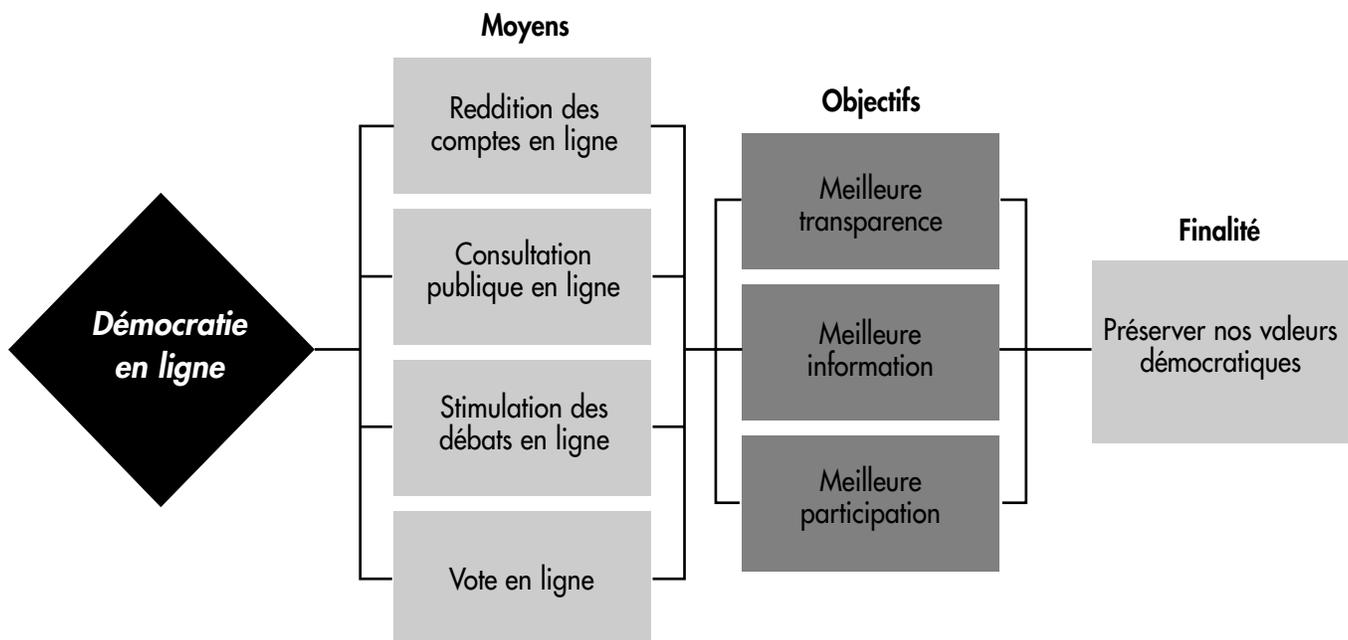
<sup>19</sup> Il est à noter que cet objectif constitue une balise minimale, plusieurs ministères et organismes s'étant fixé des délais encore plus exigeants, ce qui est vivement encouragé.



Le débat démocratique ne doit pas se limiter aux seules interactions entre le citoyen et le gouvernement. Celui-ci doit également mettre en place les outils qui faciliteront le débat entre citoyens sur les grands enjeux de notre société. Des forums de discussion peuvent ainsi être créés pour permettre aux citoyens d'échanger entre eux et ainsi d'enrichir le débat politique. Pour garantir la non-ingérence gouvernementale dans le débat, il faudra que la création de ces forums soit régie par une autorité indépendante du gouvernement. Il s'agit là d'une vaste entreprise qui devra mobiliser l'ensemble de la société québécoise.

Enfin, le processus électoral est un des principes fondateurs de la démocratie. Là encore, l'utilisation des technologies de l'information peut, à long terme, faciliter la procédure. L'inscription sur les listes électorales par Internet et la possibilité, lors d'une élection, de voter en ligne, constituent des objectifs qu'on peut penser atteindre une fois résolues certaines questions techniques et une fois pris en compte plusieurs éléments sociaux. En particulier, la question de l'identification devra être abordée, afin de garantir un processus qui soit totalement sûr et sécuritaire. De même, il faudra tenir compte des aspects liés à la confiance de la population à l'égard de ces nouveaux processus démocratiques.

#### Schéma 8 : La démocratie en ligne



#### 5. Place du Québec dans le monde

En plus de prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre ces quatre axes du gouvernement en ligne, le Québec doit également occuper une place sur la scène internationale afin, d'une part, de contribuer à combattre la fracture numérique et, d'autre part, de favoriser la francisation du Web et, de façon générale, le maintien d'une diversité culturelle forte sur l'Internet.



### UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

#### ***5.1 Contribution du Québec en vue de combattre la fracture numérique entre pays développés et pays en voie de développement***

De nombreux pays en voie de développement n'ont encore qu'un accès très restreint à l'Internet. Ce sont particulièrement les pays du Sud, africains pour la plupart. À titre de comparaison si, au Canada, 483 habitants sur 1000 ont accès à l'Internet et si 538 habitants sur 1000 ont accès à l'Internet aux États-Unis, ce taux est de l'ordre de 16 pour 1000 dans les pays maghrébins, et de 2 pour 1000 dans les pays d'Afrique subsaharienne<sup>20</sup>. C'est cette réalité qu'il est convenu d'appeler la fracture numérique. À la première session de la réunion du Sommet mondial sur la société de l'information, qui s'est tenu à Genève en décembre 2003 (la deuxième session devant avoir lieu en novembre 2005 à Tunis), les pays du Sud ont interpellé directement les pays du Nord afin qu'ils les aident à réduire cette fracture numérique qui ne peut qu'accroître leur paupérisation. C'est d'ailleurs dans cet esprit que le Secrétaire général de l'ONU, M. Kofi Annan, déclarait lors du Sommet mondial sur la société de l'information, en décembre 2003 : « Du commerce à la télémédecine, de l'enseignement à la protection de l'environnement, nous avons entre nos mains, à l'intérieur de nos ordinateurs et dans les cieux au-dessus de nous, la capacité d'améliorer le niveau de vie de millions et de millions d'êtres humains. Mais une société de l'information ouverte, libre de toute exclusion, profitant à tout un chacun, ne saurait voir le jour sans un engagement plein et entier, sans investissements<sup>21</sup> ».

Le Québec, tout comme le Canada, occupe une place privilégiée sur l'échiquier mondial sur le plan du développement des nouvelles technologies de l'information et des communications. Que ce soit en matière d'administration électronique, de démocratisation de l'accès à l'information ou, de façon générale, de développement des nouvelles technologies en vue d'améliorer la qualité de vie des citoyens, nous avons la responsabilité de combattre la fracture numérique entre les pays du Sud et ceux du Nord. Dans cette optique, le Québec, principale société francophone d'Amérique, se doit, par l'entremise de ses experts, d'assurer une présence sur la scène internationale, et de participer activement aux travaux visant à faire de l'Internet l'élément fondateur de la société du savoir. En particulier, une présence active du Québec aux travaux du Sommet mondial sur la société de l'information est souhaitable, d'autant plus que les discussions émanant de ce Sommet touchent directement les champs de compétence du Québec, que ce soit en ce qui a trait à la diversité culturelle, à la gouvernance ou au cadre juridique et réglementaire de l'Internet. Le Québec doit ainsi mettre à profit son expertise quant aux orientations prises en matière de TIC, aux réalisations dans nombre de domaines dont la Santé, l'Éducation ou la Justice, et utiliser les ressources de ses experts, répartis autant dans la fonction publique québécoise que dans la société civile et le secteur privé, dans la préparation de la dernière phase du Sommet mondial de la société de l'information qui doit se tenir à Tunis en 2005.

#### ***5.2 Contribution du Québec à la préservation de la diversité culturelle***

Dans le domaine des technologies de l'information et des communications en général, et en ce qui concerne l'Internet en particulier, l'utilisation de l'anglais tend à dominer, ce qui peut avoir comme conséquence, à long terme, d'appauvrir la langue et la culture françaises. Le gouvernement se doit, à cet égard, de jouer un rôle déterminant dans l'utilisation et la promotion du français dans les technologies de l'information. À cet effet, le Québec adoptait, en juin 1992, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

<sup>20</sup> *L'état du monde, Annuaire économique géopolitique mondial*, 2004, Éditions la Découverte, Paris, Éditions du Boréal, Montréal.

<sup>21</sup> Communiqué de presse, « Le Secrétaire général de l'UIT ouvre le premier Sommet Mondial de la société de l'information », Genève, 10 décembre 2003, ([http://www.itu.int/wsis/geneva/newsroom/press\\_releases/wsisopen-fr.html](http://www.itu.int/wsis/geneva/newsroom/press_releases/wsisopen-fr.html)) [en ligne], site consulté le 5 mars 2004.



Celle-ci vise à « généraliser l'utilisation du français dans les technologies de l'information comme langue de conception, d'utilisation, de diffusion et de formation<sup>22</sup>. » La politique témoigne de la reconnaissance de la portée économique, sociale et culturelle du français dans les technologies de l'information et des communications. L'Office de la langue française (OLF) se doit de jouer un rôle important en tant que conseiller dans l'application de cette Politique. L'Office a ainsi produit, en 1997, un guide intitulé « Le français dans les technologies de l'information ». Le gouvernement doit non seulement prendre les mesures nécessaires pour que les orientations énoncées dans ce guide, et celles élaborées dans la Politique, soient appliquées par l'ensemble des ministères et organismes, mais il doit également veiller à leur mise en valeur auprès de l'ensemble des organisations de la société québécoise. Dans ce contexte, le gouvernement doit favoriser la mise en ligne de sites Internet à contenu québécois.

Seule société française en Amérique du Nord, le Québec a également un rôle à jouer en matière de respect de la diversité culturelle. Comme il l'a maintes fois fait valoir auprès de l'UNESCO, le Québec doit travailler, autant avec le reste du Canada qu'avec la communauté internationale, à procurer un éventail d'instruments qui permettent de faire respecter ses convictions en matière de diversité culturelle. Le Québec doit aussi encourager le dialogue interculturel dans le cadre de la société numérique afin de garantir un développement juste et équitable. L'UNESCO déclarait d'ailleurs, lors de la réunion de Johannesburg/Paris, en 2002, que la diversité culturelle est essentielle pour le développement durable<sup>23</sup>.

Enfin, le gouvernement doit poursuivre les efforts entrepris dans divers forums, tel le Forum canadien sur les entreprises culturelles ou l'Alliance globale sur la diversité culturelle de l'UNESCO, afin de préserver et de renforcer les cadres institutionnels qui permettent la protection des droits d'auteurs et de la propriété intellectuelle, dans le contexte du monde numérique.

### 6. Échéanciers de réalisation - Horizon 2007

En résumé, les objectifs du gouvernement en ligne au Québec se divisent en quatre axes, à chacun desquels correspondent de grands chantiers, qui doivent être terminés pour la fin de l'année 2007.

**1. Administration en ligne :** Fournir, via un portail unique de services gouvernementaux, un accès facile aux services qui font appel aux ministères et organismes québécois, tout en assurant les liens nécessaires avec les administrations (fédérales ou municipales) qui offrent des services complémentaires ou parallèles. S'assurer que cette livraison de services « en ligne » respecte les principes de protection de la vie privée. Mettre sur pied des sites thématiques en fonction de clientèles cibles ou d'étapes précises de la vie. Mettre de l'avant des projets et des applications transactionnels au service des citoyens.

**2. Accès des citoyens à l'information que l'État détient sur eux :** Donner aux citoyens la possibilité d'accéder aux renseignements qui les concernent et qui sont détenus par l'État, que ces renseignements soient confidentiels ou non, via la page citoyen « Mes infos gou ».

**3. Usage plus généralisé des TIC dans les domaines de la Santé, de l'Éducation et de la Justice et dans les municipalités :** Avoir systématiquement recours aux TIC pour moderniser le rôle de l'État dans ses missions essentielles que sont la Santé, l'Éducation et la Justice, de même que dans les réseaux municipaux, en favorisant la mise sur pied de projets pilotes et en encourageant la création de sites thématiques d'information autour de ces quatre pôles.

<sup>22</sup> Secrétariat du Conseil du trésor, *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, Conseil des ministres, 25 novembre 1992, n° 92-262, section 2.

<sup>23</sup> <http://www.unesco.org>, [en ligne], site consulté le 21 avril 2004.



### UNE VISION POUR LE QUÉBEC (suite)

**4. Démocratie en ligne :** Favoriser la participation des citoyens au débat démocratique en rendant le gouvernement imputable devant les citoyens, en facilitant la consultation sur les grands projets gouvernementaux, en encourageant le débat et les expressions d'opinions entre les citoyens et en explorant les moyens d'en arriver à pouvoir tenir des suffrages en ligne.



#### RECOMMANDATIONS

- 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 gouv »;
  - 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).
- 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.



### 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

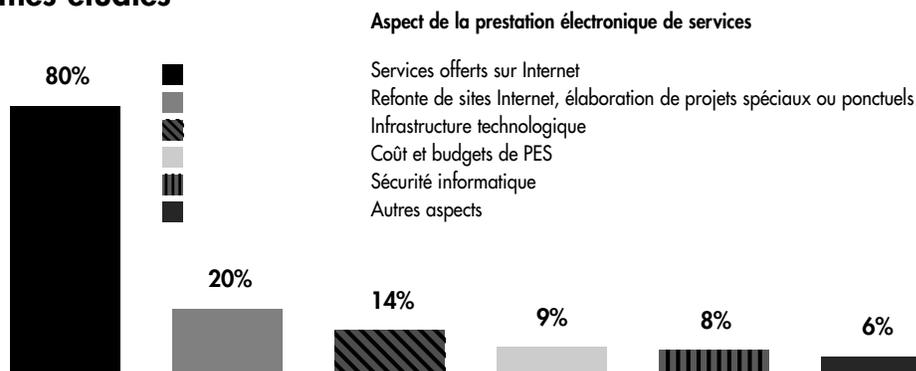
#### 1.1 Formulation d'objectifs clairs en matière de prestation électronique de services

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'acquiescement 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.





### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Le développement et le déploiement du projet du gouvernement en ligne nécessitent une forte volonté politique, appuyée par une structure de gouvernance clairement définie, capable de mettre en œuvre tous les projets menés afin de concrétiser la vision et les orientations du gouvernement en la matière. Il s'agit là de la principale condition nécessaire au succès du projet. L'Office de la langue française définit la gouvernance comme une « manière d'orienter, de guider, de coordonner les activités d'un pays, d'une région, d'un groupe social ou d'une organisation privée ou publique<sup>25</sup> ».

Appliquée aux technologies de l'information et des communications, la gouvernance peut être définie comme « le système qui permet aux responsables de diriger, fixer les objectifs, piloter et contrôler dans le but de créer de la valeur. Il s'agit de donner l'assurance aux actionnaires que l'organisation est bien gérée<sup>26</sup> ». La Vérificatrice générale du Canada définit pour sa part la gouvernance propre au gouvernement en ligne comme « l'ensemble des structures et des modalités d'organisation qui permettront au gouvernement de concrétiser [ce projet]<sup>27</sup> ».

Cette structure de gouvernance doit inclure des mécanismes centralisés de planification stratégique globale, de coordination d'ensemble, de gestion des risques et de suivi et d'évaluation des résultats, de même que des processus de reddition de comptes. Le suivi et l'évaluation des résultats impliquent forcément l'élaboration et la mise en place de standards et de règles encadrant la mise en œuvre des projets de gouvernement en ligne.

## 1. Structure de gouvernance

### 1.1 Situation actuelle

La gouverne actuelle régissant le développement et l'administration de la prestation électronique de services est répartie à travers tous les ministères et organismes. Outre les responsabilités assumées par tous les M/O, ceux à vocation horizontale, tels le MRCI, le MDER et l'OLF, ont un rôle additionnel à jouer dans le développement du gouvernement en ligne.

La *Loi sur l'administration publique* confère au Conseil du trésor la responsabilité de déterminer les orientations stratégiques pour favoriser l'optimisation du développement de la prestation électronique de services et la gestion des ressources informationnelles. Celui-ci peut établir des mesures pour assurer la cohérence gouvernementale et promouvoir la mise en commun d'infrastructures ou de services.

En soutien au Conseil du trésor, le Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles (SSIGRI)<sup>28</sup>, assisté du Bureau pour le développement du gouvernement électronique (BDGE), est chargé :

---

<sup>25</sup> [www.olf.gouv.qc.ca](http://www.olf.gouv.qc.ca).

<sup>26</sup> ACADYS, <http://www.acadys.fr>.

<sup>27</sup> Bureau du vérificateur général du Canada, *Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes*, novembre 2003, p. 13.

<sup>28</sup> Le secrétariat de l'autoroute de l'information (maintenant la Direction de l'autoroute de l'information) relevait à l'origine du Conseil exécutif. Il a, par la suite, relevé de la ministre responsable de la Culture et des Communications. En 1998, à la suite de l'adoption de la Politique québécoise de l'autoroute de l'information, la responsabilité de la mise en œuvre de l'infrastructure gouvernementale a été confiée au Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles (SSIGRI) du Conseil du trésor.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

- d'exercer le leadership gouvernemental pour l'optimisation du développement du gouvernement en ligne et la gestion des ressources informationnelles;
- de conseiller le gouvernement sur les stratégies à adopter et de transmettre aux M/O les orientations retenues;
- d'assurer la cohérence gouvernementale en coordonnant les processus de planification et de suivi;
- de proposer au Conseil du trésor les projets stratégiques qui devraient faire l'objet d'un suivi particulier;
- de collaborer avec les M/O à vocation horizontale, tels que le MRCl, pour consulter les citoyens afin de connaître leurs besoins en matière de PES, de définir des possibilités de mise en commun d'infrastructure et d'élaborer des cadres normatifs et des guides de soutien;
- d'exercer une vigie stratégique afin de révéler les initiatives exemplaires;
- de mettre en place des mesures de soutien et d'accompagnement;
- de coordonner, d'élaborer, de diffuser et d'assurer les mesures de sécurité, en plus de définir les éléments de reddition de comptes<sup>29</sup>.

En matière d'**autorisation**, seuls les projets impliquant une dérogation à la réglementation ou aux décisions déjà prises par les autorités gouvernementales requièrent une autorisation préalable du Conseil du trésor. Tout autre projet de portée ministérielle ou pluriministérielle ne requiert aucune autorisation du Conseil du trésor lorsque réalisé dans le cadre de programmes et budgets déjà autorisés.

En matière de **planification**, l'échange d'information par l'élaboration des plans stratégiques, des plans de gestion des dépenses et des rapports annuels de gestion est privilégié pour tenter de satisfaire le besoin de cohérence gouvernementale. À cet effet, les M/O doivent produire un *Plan de gestion des ressources informationnelles* qui fait le lien avec les objectifs stratégiques de l'organisation. Ces plans sont déposés au Conseil du trésor. De plus, les M/O doivent aussi fournir un *Bilan de gestion des ressources informationnelles*, lequel devrait normalement compléter leur rapport annuel de gestion.

En matière de **suivi**, les projets que le Conseil du trésor estime d'intérêt stratégique peuvent faire l'objet de suivi particulier, afin qu'ils soient gérés dans une perspective globale gouvernementale.

En matière de **financement**, il est prévu que les projets ministériels et les services spécifiques d'infrastructure soient sous la responsabilité budgétaire de chaque M/O. Pour ce qui est des projets interministériels et services partagés d'infrastructure, les coûts peuvent être partagés entre les M/O impliqués, être financés par le Fonds de partenariat interministériel, et (ou) être financés par le Fonds des services gouvernementaux dépendamment de facteurs conjoncturels. Certains projets, lors de leur gestion, peuvent être tarifés et (ou) facturés à un niveau qui en assure l'autofinancement. Finalement, le financement du développement, de la mise en œuvre et de la gestion de tout projet peut aussi se faire dans le cadre de partenariats d'affaires public-privé.

---

<sup>29</sup> Voir le *Cadre de gestion des ressources informationnelles 2002*, Conseil du trésor, p. 15-17.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

Il existe plusieurs forums de concertation entre les M/O, tels le Comité stratégique des ressources informationnelles (CSRI), la Table de concertation interministérielle, le Conseil des directeurs généraux de l'administration (CDGA), le Comité consultatif sur la gestion du personnel (CCGP) ou le Conseil des responsables de l'informatique du secteur public (CRISP). Ceux-ci peuvent être consultés et mis à contribution pour le développement et la gestion des ressources informationnelles.

#### 1.2 Constats

Malgré une réelle volonté du Secrétariat du Conseil du trésor de coordonner les initiatives reliées à la prestation électronique de services, plusieurs constats nous portent à croire que la structure de gouverne actuelle ne permet pas l'atteinte des objectifs visés. De plus, le gouvernement en ligne implique des actions dans des secteurs autres que l'administration électronique, soit la page citoyen, le recours systématique aux technologies de l'information et des communications dans les réseaux et l'établissement d'une démocratie en ligne, qui sont incompatibles avec l'actuelle structure de gouvernance.

À cet effet, les consultations menées auprès de la fonction publique indiquent que le modèle de gouverne présente des limites institutionnelles. En effet, il apparaît :

1. que l'objet de la gouvernance est mal défini;
2. que les thèmes de préoccupations sont limités;
3. que les règles de fonctionnement sont pour la plupart *ad hoc*;
4. qu'il n'y aucune obligation de résultats;
5. qu'il y a un manque de gouverne politique, c.-à-d. d'une volonté politique forte et clairement définie;
6. que la situation actuelle favorise et renforce la dynamique de fonctionnement en silo.

Ceci est corroboré par les présentations des ministères et organismes (voir les fiches techniques en annexe). En effet, le bilan en matière de PES n'est pas uniforme entre les M/O : une fracture numérique existe au sein même de l'appareil gouvernemental, ce qui est attribuable à la dynamique de fonctionnement en silo de l'administration et aux thèmes de préoccupations limités à travers les M/O.

Le bilan nous indique clairement, premièrement, la présence d'une telle fracture en ce qui concerne les services informationnels sur les différents sites des M/O : nous pouvons observer des sites où il y a peu de contenu, surtout au plan des organismes, et d'autres où le contenu est nettement développé. Il est surprenant de constater cet état de fait à l'heure actuelle, puisqu'il est simple et relativement peu coûteux de mettre sur pied des sites informationnels riches en contenu et de les tenir à jour. De plus, le bilan des sites Web des M/O laisse entendre qu'en ce qui concerne la mise en place de services de nature transactionnelle, les M/O n'ont pas priorisé, de façon uniforme, la mise en place de ces services.

Deuxièmement, les orientations stratégiques gouvernementales ne semblent pas toujours mises en application. Ainsi, des projets mis de l'avant sont choisis en fonction des préférences et jugements individuels, plutôt qu'en vertu d'une vision bien définie et d'une analyse poussée des besoins des citoyens et des entreprises. De plus, on constate que certains ministères et organismes persistent à développer leurs propres solutions de prestation électronique de services, sans tenir compte des infrastructures développées, ou en voie de l'être. Ainsi, le partage des expertises et des infrastructures développées par les ministères et organismes n'est pas généralisé et se fait encore sur une base informelle et volontaire.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

Troisièmement, les processus de reddition de comptes semblent insuffisants, puisqu'il est difficile de savoir si les objectifs préalablement fixés sont atteints. En effet, à la lecture des rapports de gestion et des déclarations de services aux citoyens, il appert que certains M/O, particulièrement les organismes, n'ont pas clairement défini leurs objectifs en matière de PES. De plus, lorsque les objectifs sont formulés, cela n'est pas fait de façon uniforme, ce qui rend difficile la mise en place de mécanismes d'évaluation.

Finalement, des problèmes similaires à ceux liés à la structure et aux mécanismes de gouverne propres au Québec ont été observés dans d'autres administrations publiques, particulièrement au niveau fédéral, par des intervenants externes. Ceux-ci ont unanimement plaidé pour une gouvernance plus forte des projets en cause, concrétisée par la prise en charge de ceux-ci par les plus hautes instances décisionnelles.

Le projet de gouvernement en ligne étant encore à un stade embryonnaire au Québec, il n'est pas trop tard pour en modifier la structure et les mécanismes de gouverne actuels afin de prendre en considération l'ensemble de ces constats, en s'inspirant particulièrement des expériences menées dans les autres administrations. Certes, certaines améliorations ont eu lieu au cours de la dernière année. Il appert cependant que seule une impulsion nouvelle, marquée par des changements structurels et organisationnels, permettra au Québec de réellement concrétiser le projet du gouvernement en ligne. Ici comme ailleurs, le *statu quo* à cet effet est inadmissible : il en ressortirait, aux yeux de la population, l'image d'un gouvernement campé sur ses positions, incapable d'apprendre de l'expérience des autres.

#### 1.3 Principes de gouvernance proposés

À la lumière de ces constats, il se dégage certains principes de gouvernance qui semblent essentiels pour que ce projet bénéficie de tout le leadership nécessaire à sa mise en œuvre.

Le leadership du premier ministre afin d'engager tous les différents intervenants concernés dans un processus de développement, selon une vision d'ensemble, est impératif pour le succès du gouvernement en ligne. Le responsable du projet doit, en effet, avoir assez d'autorité pour assurer la participation des M/O au projet. Leur autonomie en matière de mise en œuvre et d'opérationnalisation doit être encadrée par des balises clairement définies qui permettent la priorisation des projets selon une vue d'ensemble. La mise en œuvre et l'opérationnalisation pourraient toutefois être accomplies par d'autres instances organisationnelles, mais le premier ministre se doit d'assumer le leadership nécessaire à la réalisation d'une vision d'ensemble du gouvernement en ligne.

À ce sujet, sur le plan fédéral, où la structure de gouvernance est sensiblement la même que celle du Québec, le Groupe conseil sur le Gouvernement en direct (dont les membres sont issus des secteurs universitaires, privés et bénévoles et du secteur de la haute technologie) a conclu, dans son Rapport de décembre 2003, intitulé « Se brancher sur les Canadiennes et les Canadiens : à la poursuite de la transformation des services » que l'initiative du Gouvernement en direct devrait être chapeautée par le premier ministre, sans quoi la transformation des services visée ne pourrait avoir lieu. Il soutient ainsi que :

« [d'après] notre expérience, le gouvernement fédéral ne réussira pas à transformer ses services sans un leadership fort aux échelons supérieurs du gouvernement et de la fonction publique. [II] est indispensable que l'initiative de transformation des services se fonde sur un leadership, une gestion et une gouvernance centralisés et, idéalement, que ce soit le Premier ministre qui porte le flambeau » (p. 20).



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

De plus, le Groupe conseil propose, dans ses recommandations finales ayant trait au leadership, à la gestion et à la gouvernance, que :

« le Premier ministre [assume] la responsabilité de diriger l'initiative de transformation des services [...] ou qu'il la confie au vice-premier ministre » (p. 33).

Enfin, sur le plan de la communication et de la promotion auprès des députés, des citoyens, des entreprises et des médias du Canada, le Groupe conseil voit également l'implication du premier ministre comme étant essentielle au soutien de ces groupes :

« Les responsables de l'initiative du gouvernement fédéral doivent s'assurer que ces groupes disposent de tous les renseignements nécessaires sur les défis et les occasions que présentent la transformation des services et qu'ils peuvent contribuer à son succès. C'est le Premier ministre qui doit diriger cette initiative » (p. 8).

Dans une situation différente mais similaire, soit celle de la création d'un ministère de la Jeunesse au Québec, M. Charest affirmait :

« J'ai très vite appris que, dans les structures de gouvernement, il est à peu près impossible de coordonner dans le bas de la pyramide. La coordination ne fonctionne que dans le haut de la structure, là où l'on est en mesure de commander, d'exercer une certaine autorité morale. [Au gouvernement Bourassa qui envisageait la création d'un ministère de la Jeunesse], nous leur avons recommandé, s'ils voulaient faire quelque chose de significatif, de créer plutôt un secrétariat à l'intérieur du Conseil exécutif, afin que la coordination des diverses mesures destinées aux jeunes, et relevant de différents ministères, puisse bénéficier de tout le poids moral du premier ministre. Ça, leur a-t-on dit, ce serait efficace<sup>30</sup> ».

Finalement, le rôle du premier ministre semble indispensable, car son autorité et son leadership sont nécessaires pour mener à terme le projet du gouvernement en ligne, qui dépasse de loin la simple prestation électronique de services. En effet, ce projet interpelle l'ensemble des réseaux, particulièrement ceux de la Santé et de l'Éducation, de même que l'ensemble des municipalités. Il vise aussi l'amélioration du processus démocratique. La mobilisation des intervenants de tous les réseaux, de même que celle des citoyens et des entreprises, est l'une des conditions essentielles au succès du projet. Celle-ci ne pourra se réaliser sous la gouverne directe d'une simple entité administrative, mais bien en interpellant l'ensemble du gouvernement et, au tout premier chef, le premier ministre.

Un balisage des expériences menées à l'étranger nous démontre que des choix similaires ont été faits dans d'autres administrations publiques, et que ceux-ci ont résulté en des développements tangibles et bénéfiques en matière de gouvernement en ligne. C'est le cas, notamment, en Angleterre, où l'on s'est doté d'un *e-convoy Office* ([www.e-convoy.gov.uk](http://www.e-convoy.gov.uk)), qui se rapporte directement au premier ministre, compte 244 employés et dispose d'un budget annuel d'environ 50 M\$CAN.

La France a pour sa part créé l'Agence de développement de l'administration électronique (ADAE), sous la responsabilité directe du premier ministre ([www.adae.gouv.fr](http://www.adae.gouv.fr)). Le dépôt, en février 2004, du projet « ADELE, pour vous simplifier la vie », témoigne de l'avance qu'a pris la France en la matière depuis la mise sur pied de l'ADAE.

---

<sup>30</sup> Jean Charest, *J'ai choisi le Québec*, 1998, p. 52.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

Plus près de nous, le Nouveau-Brunswick a mis sur pied Services Nouveau-Brunswick, une agence de services aux citoyens et aux entreprises qui se rapporte directement au premier ministre de la province. Le développement stratégique des projets liés au gouvernement en ligne se fait au sein de l'Agence. Les résultats sont, encore une fois, plus que probants, le Guichet unique de services via le téléphone, l'Internet ou le comptoir étant devenu une réalité à l'échelle de la province.

D'autres juridictions ont opté pour des solutions de rechange pouvant aussi être valables. C'est le cas de la Colombie-Britannique, où la responsabilité du développement et de l'opérationnalisation des projets du gouvernement en ligne est située au niveau d'un ministère proprement dit, soit le ministère de la Gestion des services (*Ministry of Management Services*, [www.gov.bc.ca/mser/](http://www.gov.bc.ca/mser/)). Le ministre à la tête de ce ministère doit exercer le leadership en matière de développement des canaux de livraison de l'ensemble des services gouvernementaux répartis à travers les M/O, surtout dans le cadre du gouvernement en ligne. De plus, le ministère offre, en plus d'Internet, les autres voies d'accès que sont les centres d'appels et les comptoirs physiques, où des agents du gouvernement répondent aux demandes et offrent les services. Le ministre est aussi responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information. Le cas de la Colombie-Britannique démontre qu'il est possible de regrouper tous les éléments entourant le gouvernement en ligne et les centres multiservices au sein d'un même ministère.



#### RECOMMANDATIONS

- 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 soit 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.
- 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.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

#### **a) Rôles et responsabilités**

Il importe de bien distinguer l'ensemble des éléments participant au développement du gouvernement en ligne et de clairement définir les rôles et responsabilités de chacun, dans le cadre des recommandations énumérées ci-haut.

##### **• Instance politique sous l'autorité du premier ministre**

- Exercer le leadership, c'est-à-dire la capacité politique d'engager l'ensemble des différents intervenants concernés dans un processus de développement, selon une vision d'ensemble, du gouvernement en ligne.

##### **• Le dirigeant principal de l'information (DPI)**

- Appliquer et coordonner la politique globale gouvernementale en matière de gouvernement en ligne.

- Assurer la cohérence gouvernementale en coordonnant les processus de planification et de suivi et en balisant l'autonomie des M/O en matière de développement des projets liés au gouvernement en ligne.

- Collaborer avec les M/O à vocation horizontale, tels le MRCI et le SCT, pour consulter les citoyens afin de connaître leurs besoins en matière de PES, définir des possibilités de mise en commun d'infrastructure et élaborer des cadres normatifs et des guides de soutien.

- Collaborer avec les établissements des réseaux pour intensifier l'utilisation des TIC dans leurs domaines de compétences.

- Soutenir et accompagner le développement de la démocratie en ligne.

- Diffuser toute mesure jugée nécessaire, par exemple les standards et bonnes pratiques de sécurité, la protection des renseignements personnels, etc.

- Définir les éléments de reddition de comptes que les ministères et les organismes doivent appliquer pour évaluer le développement, la mise en œuvre et l'opérationnalisation des projets du gouvernement en ligne.

- Soutenir et accompagner les parties prenantes des projets de gouvernement en ligne (les membres de la fonction publique en particulier) par des mécanismes appropriés : programmes de financement, stratégies de changement et de développement de la capacité organisationnelle.

- Effectuer une vigie stratégique au niveau canadien et international sur le gouvernement en ligne pour faire ressortir les initiatives et modèles exemplaires dans le but d'améliorer les services aux citoyens et de moderniser l'État québécois.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

- **Le Secrétariat pour le développement du gouvernement en ligne (SDGL)**
  - Soutenir le DPI dans l'ensemble de ses fonctions.
  
- **Comité stratégique du gouvernement en ligne (CSGL)**
  - Conseiller le premier ministre et le DPI dans les stratégies de développement du gouvernement en ligne.
  - Recevoir et commenter les rapports d'avancement de la mise en œuvre du gouvernement en ligne.
  
- **Agence de services**
  - Agir à titre de centre névralgique en matière de PES, au niveau des services de première ligne, pour le compte des M/O.
    - a) Gérer et opérationnaliser les centres multiservices, comprenant les services téléphoniques, les services de courrier et les services au comptoir pour les prestations de services qui ne sont pas effectuées en ligne.
    - b) Gérer et opérationnaliser le portail unique gouvernemental pour la prestation électronique des services.
  - Offrir les services de première ligne dans toutes les régions du Québec, en tenant compte des particularités des régions et de leurs clientèles.
  - Favoriser l'accès aux documents des M/O, avec la collaboration de ceux-ci, pour tous les citoyens et les entreprises.
  
- **Agence de ressources informationnelles**
  - Soutenir et appuyer le Secrétariat pour le développement du gouvernement en ligne et l'ensemble des M/O pour la réalisation des projets du gouvernement en ligne.
  - Fournir les services communs et partagés, ou ceux qui font l'objet d'une demande, en gestion des ressources informationnelles aux M/O.
  - Assurer la fonction d'intégration technologique pour garantir la cohérence et la coordination de l'exploitation des services communs et partagés d'infrastructure technologique.
  - Aider les réseaux et les municipalités, à leur demande, dans les diverses opérations reliées à la gestion des ressources informationnelles en fournissant des avis, des conseils et des expertises en la matière.



## LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

- **Comité des champions (CC)**

- Animer et stimuler les domaines d'affaires dans le cadre du développement du gouvernement en ligne.
- S'assurer de l'intégration des politiques et orientations stratégiques dans leur domaine d'affaires.
- Assurer, en collaboration avec le DPI, la cohérence gouvernementale.
- Conseiller le directeur de l'Agence de services.

- **Entité externe pour la démocratie en ligne**

- Voir au développement des forums de débats publics, à l'intégrité des processus de consultation, et, éventuellement, à l'élaboration et à la gestion du vote électronique.

- **Les ministères et organismes**

- Appliquer et respecter les politiques et les stratégies d'ensemble de développement du gouvernement en ligne dans le cadre de leur mission.
- Établir, dans le cadre de leur stratégie et orientations, des objectifs clairs en matière de prestation électronique de services, en conformité avec les règles d'uniformisation définies par le DPI dans le cadre de la reddition des comptes.
- Collaborer avec le DPI dans l'élaboration des politiques et stratégies de développement du gouvernement en ligne, par l'entremise du Comité des champions.

### **b) Autorisation, planification et suivi**

Les projets qui requièrent une autorisation spécifique, un suivi et une planification particulière de la part du DPI sont les suivants :

- les projets de portée horizontale et (ou) interministérielle : tout projet ayant la caractéristique de contenir des éléments pouvant être assumés ou partagés par plusieurs M/O et (ou) les établissements des réseaux, et (ou) contenant des solutions impliquant une prestation intégrée de services, tel le portail unique de services gouvernementaux;
- les projets de portée sectorielle : tout projet qui comporte une ou des dimensions sectorielles qui impliquent un ou plusieurs M/O et (ou) les établissements des réseaux, dans un ou plusieurs secteurs comme la santé, l'éducation et la justice.



### LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE (suite)

---

L'autorisation, la planification et le suivi des ces projets par le DPI sont jugés fondamentaux pour renforcer la cohérence et la coordination gouvernementale pour l'accomplissement des objectifs du gouvernement en ligne. Néanmoins, aucune autorisation n'est requise de la part du DPI pour un projet spécifique de portée ministérielle ou propre à une organisation gouvernementale, sauf si celui-ci implique une dérogation aux objectifs du gouvernement en ligne. Le DPI balisera par ailleurs l'autonomie des M/O en matière de développement des projets liés au gouvernement en ligne. Les mécanismes d'autorisation, de planification et de suivi devront être établis par le DPI, en collaboration avec les ministères et organismes concernés.

#### ***c) Financement***

Les coûts de développement, de mise en place et d'opérationnalisation des projets du gouvernement en ligne pourront être financés par une ou des combinaisons des différentes méthodes suivantes :

1. le Fonds pour le développement et le déploiement du gouvernement en ligne (ce Fonds remplacerait le Fonds de partenariat interministériel);
2. les budgets spécifiques des ministères et organismes;
3. les partenariats public-privé : partenariats entre les ministères et les organismes et le secteur privé permettant de partager les risques et le financement des projets;
4. l'autofinancement, tel que peut le permettre la tarification de projets à valeur ajoutée.

Les règles et les modalités de financement du Fonds pour le développement et le déploiement du gouvernement en ligne devront être établies en collaboration avec l'ensemble des ministères et organismes concernés. Les règles et modalités pour l'utilisation du Fonds pour le financement des projets et celles qui doivent être appliquées pour les partenariats public-privé devront aussi être établies en collaboration avec l'Agence dont la création a récemment été annoncée par la Présidence du Conseil du trésor pour encadrer les partenariats public-privé.



## **2. Prise en compte du gouvernement en ligne par la haute fonction publique**

### **2.1 Analyse de l'impact sur le développement du gouvernement en ligne des mémoires soumis au Conseil des ministres**

Afin de refléter la priorité gouvernementale et surtout, dans le but d'harmoniser en un tout cohérent les démarches entreprises dans chacun des ministères et organismes, des dispositions devraient être prises pour que tous les mémoires soumis au Conseil des ministres comprennent une section qui prenne en considération les implications des mesures proposées sur le développement du gouvernement en ligne. Nous préconisons que la section « Consultation entre les ministères » de la partie accessible au public des mémoires soumis au Conseil des ministres inclue une disposition spéciale à cet égard, au même titre que l'évaluation des incidences d'une mesure donnée sur la condition féminine ou l'accès à l'information. Tout comme c'est le cas pour ces deux dernières thématiques, lorsque des échanges de vues ont lieu entre les ministères, nous suggérons que les mémoires décrivent les résultats de la consultation interministérielle qui en découle.



#### RECOMMANDATION

**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.**

### **2.2 Convention de performance et d'imputabilité**

En vertu de la *Loi sur l'administration publique*, un ministre et le dirigeant d'une unité administrative de son ministère ou d'un organisme relevant de sa responsabilité peuvent conclure une convention de performance et d'imputabilité (article 12). Chaque ministre devrait ainsi conclure une telle convention avec toute personne qu'il aura désignée en regard du gouvernement en ligne.

Cette convention doit contenir un plan d'action annuel pour le développement du gouvernement en ligne ainsi que des indicateurs qui permettront de rendre compte des résultats atteints. À la fin de chaque année, un rapport de gestion sur l'atteinte des résultats doit être produit et déposé par le ministre responsable à l'Assemblée nationale.

La conclusion de conventions portant spécifiquement sur le gouvernement en ligne incitera les ministères et les organismes à accorder à ce projet toute l'importance qu'il mérite. L'imputabilité des sous-ministres ou des dirigeants d'organismes devant les membres de l'Assemblée nationale incitera également ces derniers à faire preuve d'une meilleure cohérence dans leurs choix.



#### RECOMMANDATIONS

- 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.





### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS

Loi de constituer un projet à caractère technologique, le gouvernement en ligne vise d'abord et avant tout à répondre aux besoins des citoyens et des citoyennes du Québec : la technologie n'est pas une fin en soi, mais bien un moyen pour parvenir à améliorer ces services. Il importe que tout soit fait pour que les citoyens puissent développer le réflexe d'avoir recours aux services en ligne et de se prévaloir des nouvelles possibilités d'expression de leurs droits démocratiques. Si le gouvernement n'entreprend pas des actions concrètes en ce sens ou ne continue pas de le faire, le gouvernement en ligne risque de devenir un instrument coûteux et sous-utilisé. Plusieurs facteurs sont déterminants quant à l'adhésion des citoyens au projet (voir schéma 9, p.111).

En premier lieu, la force de la **volonté politique et la structure de gouvernance** qui découle de cette volonté constituent l'élément fondamental au succès du projet du gouvernement en ligne. C'est d'ailleurs afin de marquer cette importance que cet élément a fait l'objet d'un chapitre distinct dans ce rapport. Les principes de gouvernance proposés, de même que les mécanismes d'imputabilité, doivent ainsi être considérés comme partie prenante des conditions nécessaires au succès.

En deuxième lieu, l'adhésion des citoyens repose essentiellement sur la présence d'un **environnement de confiance** associé au déploiement des prestations électroniques de services. Il s'agit d'une condition *sine qua non* pour que les citoyens et les entreprises aient recours aux services en ligne offerts. Le gouvernement se doit non seulement d'établir cet environnement de confiance, mais doit aussi mettre en œuvre les moyens nécessaires pour le maintenir.

Il est certes difficile de déterminer précisément les facteurs qui influencent cette confiance des citoyens ou des entreprises dans l'utilisation des services en ligne ou des projets liés à la démocratie en ligne, ces facteurs étant multiples. Néanmoins, l'environnement de confiance nécessaire au succès du développement de la prestation électronique des services repose essentiellement sur les deux éléments suivants :

1. la présence de mécanismes de protection des renseignements personnels appropriés, et ce, pour les divers types de services en ligne;
2. la présence de mécanismes sûrs et sécuritaires (l'assurance qu'un tiers ne peut interférer dans le processus).

Ces deux éléments doivent être balisés par un cadre institutionnel procurant l'assurance que l'information dans les systèmes informatiques n'est utilisée et qu'on n'y accède que pour des motifs justifiés. Ainsi, la confiance repose aussi sur des fondements juridiques qui assurent, en autres, la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée (voir schéma 10, p. 112). À cet effet, les lois doivent entre autres tenir compte des nouvelles réalités propres au monde virtuel et à l'État en réseau, afin que le gouvernement puisse offrir aux citoyens et aux entreprises des services améliorés, qui tiennent compte des possibilités maintenant offertes par les TIC.

Ainsi, l'étude menée au Québec, en 2003, par le Centre francophone en informatisation des organisations portant sur l'utilisation des services offerts sur l'Internet laisse entrevoir une population préoccupée par un niveau adéquat de sécurité et par la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée. Ceci constitue un frein majeur au déploiement des prestations des services en ligne. En fait, « les craintes relatives à la vie privée et à la sécurité constituent la principale raison pour laquelle un citoyen, une entreprise, ou un



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

travailleur autonome n'utiliserait pas les services Internet du gouvernement (ces raisons, regroupées, ont été évoqués par 42 % des citoyens utilisateurs, 27 % des entreprises utilisatrices et 33 % des travailleurs autonomes utilisateurs<sup>31</sup> ». La perception des citoyens et des entreprises à l'égard des moyens mis à leur disposition par le gouvernement est donc critique pour le succès du gouvernement en ligne. Pour dissiper les craintes associées à l'utilisation de ces services, il importe que les systèmes informatiques utilisés pour la prestation électronique de services répondent précisément et concrètement aux attentes des citoyens en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée.

En troisième lieu, le projet de gouvernement en ligne vise une **simplicité de l'accès aux services gouvernementaux**. Dans cette optique, il importe, tel que mentionné précédemment, que ce projet de gouvernement en ligne ne soit pas réservé aux seuls citoyens qui ont accès à l'Internet. C'est pourquoi il est nécessaire de développer, de façon complémentaire au portail unique de services gouvernementaux, des centres multiservices permettant d'accéder à l'ensemble des services offerts par le gouvernement, par téléphone, par courrier et au comptoir. Ces centres multiservices visent à orienter plus aisément le citoyen dans ses démarches auprès de l'État, en tenant compte des citoyens qui n'ont pas accès à Internet. Mentionnons, par ailleurs, que cette prise en compte des citoyens qui n'ont pas accès à Internet ne signifie nullement la capitulation du gouvernement quant à la possibilité que ces citoyens évoluent graduellement vers les services en ligne.

C'est pourquoi le gouvernement se doit de faciliter l'accès à l'Internet. Bien que les récents sondages démontrent que le Québec se positionne en tête de liste du classement de l'OCDE en ce qui trait à l'accessibilité d'Internet, il n'en demeure pas moins que 40 % des québécois n'y ont pas accès<sup>32</sup>, que ce soit pour des raisons socio-économiques, démographiques ou géographiques. Il est de la responsabilité du gouvernement de combattre cette fracture numérique, en favorisant une possibilité d'accès gratuit à l'Internet et en soutenant les citoyens peu familiers avec les nouvelles technologies afin qu'ils acquièrent les compétences requises. À cet effet, l'établissement d'un partenariat avec les groupes communautaires constitue une piste à privilégier pour faciliter l'acquisition des compétences par les citoyens. Des réalisations qui méritent d'être signalées démontrent qu'il y a là une voie d'avenir. La généralisation de l'accès Internet à large bande, ou à Internet haute vitesse, constitue également l'un des facteurs à considérer dans le processus de démocratisation de l'accès aux services gouvernementaux. Les clientèles présentant des besoins spéciaux, et en particulier, les personnes souffrant d'un handicap moteur, cognitif ou sensoriel, doivent également être prises en compte dans l'ensemble de la démarche gouvernementale.

L'argent des contribuables risque d'être investi en pure perte si le réflexe de privilégier les services en ligne lors des relations avec l'État ne se développe pas. C'est pourquoi, en quatrième lieu, le gouvernement doit assurer une information adéquate afin que **les citoyens et les entreprises soient informés et sensibilisés** aux nouvelles possibilités qu'offrent les TIC. Le gouvernement doit faire la preuve que le recours à ces nouveaux modes de prestation de services se traduit en gains d'efficacité réels. D'une part, les services en ligne vont permettre aux citoyens et aux entreprises d'économiser du temps, de l'énergie, et en bout de piste, de l'argent. D'autre part, la prestation électronique de services va permettre aux décideurs et aux gestionnaires de programmes publics de prendre de meilleurs décisions, grâce à une collecte d'information de qualité, celle-ci se faisant aussi de façon plus rapide, et les informations étant disponibles « juste à temps ». L'amélioration tangible des services doit guider le gouvernement dans une stratégie de développement du gouvernement en ligne.

---

<sup>31</sup> CEFRIO, *NetGouv 2003*, Sondage réalisé auprès des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes du Québec, 2003, p. 10.

<sup>32</sup> Rappelons que selon les résultats les plus récents du CEFRIO, 60 % des Québécois sont « branchés » (NefTendance 2003).

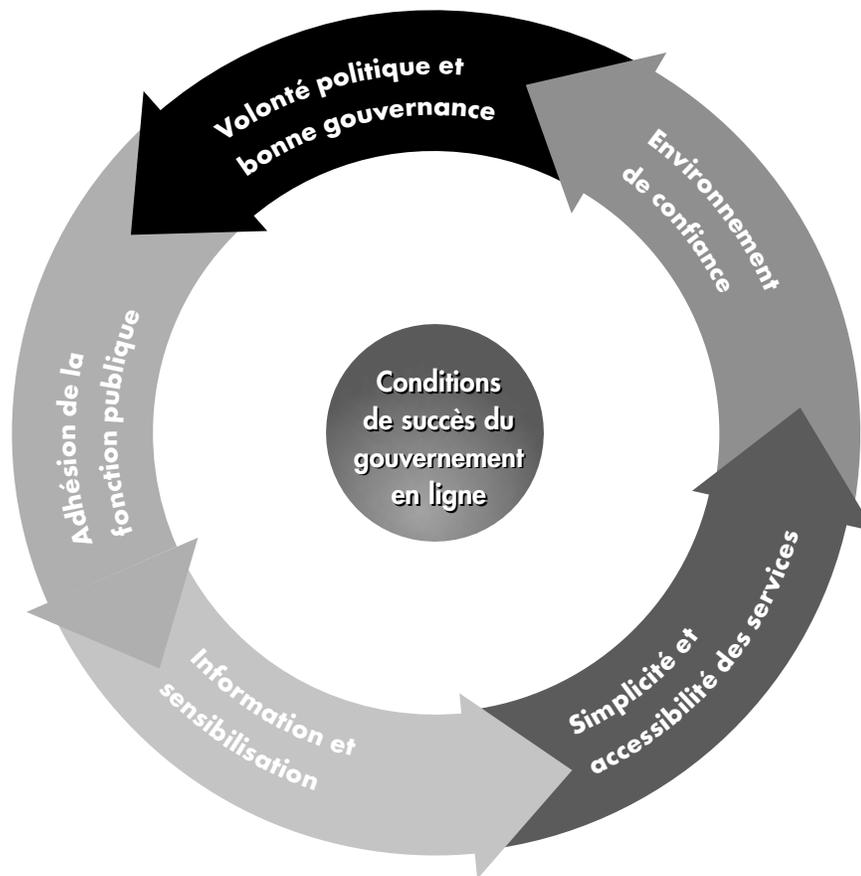


### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Lors de l'établissement de l'échéancier de mise en œuvre, celui-ci devra privilégier les projets qui permettent d'évaluer facilement les gains d'efficacité. Une vaste campagne de communication doit, à cet effet, être mise en branle dans les plus brefs délais, afin que les citoyens accompagnent le gouvernement dans chacune des étapes de son cheminement vers l'établissement d'un gouvernement en ligne. Les principaux partenaires du gouvernement doivent être partie prenante de cette démarche de sensibilisation, et en particulier ceux, tels le CEFRIO, qui se spécialisent entre autres dans l'appropriation et le transfert des TIC.

Enfin, d'autres facteurs sont également incontournables pour le succès du gouvernement en ligne, notamment **la sensibilisation et l'adhésion de la fonction publique** au projet. La mise en place du gouvernement en ligne modifiera de façon majeure le travail des employés de la fonction publique, en y apportant, dans bien des cas, des éléments de valeur ajoutée. Il est primordial que les employés de l'État soient partie prenante du projet dès le départ, en le considérant non pas comme une menace, mais bien comme une opportunité.

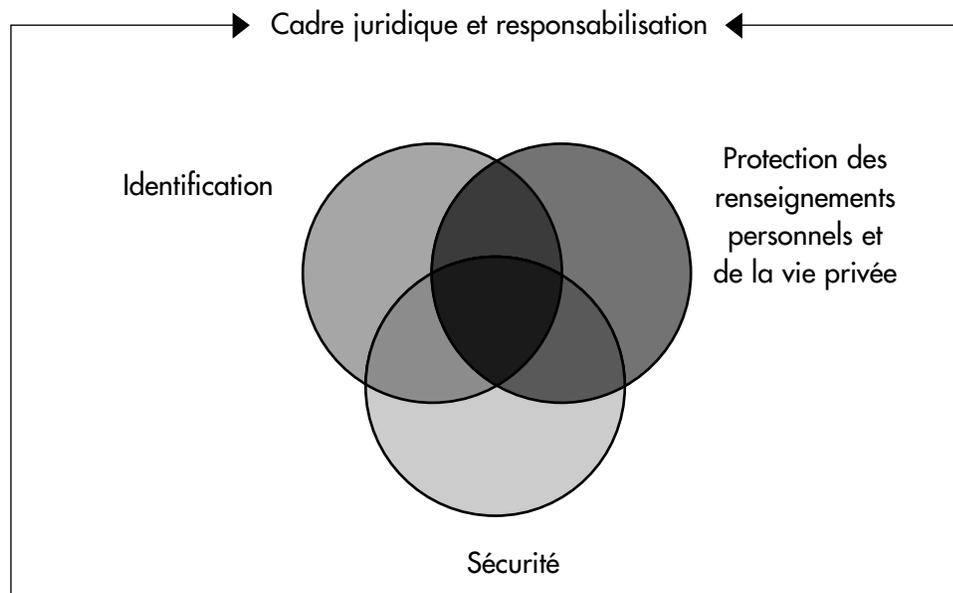
#### Schéma 9 : Les conditions de succès du gouvernement en ligne





### 1. Établir un environnement de confiance

#### Schéma 10 : Les éléments fondateurs de l'environnement de confiance



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

Afin de répondre aux nouvelles réalités amenées par les TIC, le gouvernement adoptait, en 2001, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*<sup>33</sup>.

« [Cette loi] vient préciser le droit relatif aux documents consignés sur support papier ou sur d'autres supports comme ceux qui reposent sur le recours aux technologies de l'information. Elle apporte des ajustements à plusieurs notions fondamentales du droit civil québécois afin de rendre celui-ci pleinement compatible avec l'usage sécuritaire des technologies de l'information.

La loi est d'application générale : toutes les situations qui ne sont pas l'objet de règles spécifiques dans des lois particulières sont régies par les principes énoncés dans la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*.

<sup>33</sup> L.R.Q. chapitre C-1.1.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

La loi prévoit des règles relativement à l'établissement de documents sur divers supports, au transfert de l'information d'un document d'un support à un autre, aux conditions de l'intégrité des documents tout au long de leur vie, au lien entre une personne et un document, ainsi qu'à la certification. Elle met en place des protections spécifiques pour les renseignements personnels et apporte des précisions sur les conditions de la responsabilité des prestataires de services<sup>34</sup> ».

La loi place le Québec dans une position de tête en matière d'encadrement législatif. En effet, le cadre juridique québécois des technologies de l'information constitue une solution juridique qui répond à plusieurs des préoccupations du groupe de travail de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) qui se penche actuellement sur un avant-projet de convention relatif à l'utilisation des technologies de l'information dans le contexte du droit commercial international et, plus particulièrement, des contrats internationaux. Ce groupe s'inquiète particulièrement de la création de régimes juridiques distincts selon que l'on fait appel au support papier ou aux technologies de l'information ainsi que de l'érosion des droits nationaux. La solution québécoise, qui découle de l'application des principes de neutralité et d'équivalence fonctionnelle mis de l'avant par la CNUDCI, offre en outre la liberté de choix et l'interchangeabilité des supports et des technologies que recherchent les intervenants en matière de commerce international, tout en préservant le régime juridique applicable. Cette solution a été présentée par la partie québécoise de la délégation canadienne participant au groupe de travail de la CNUDCI sur le commerce électronique, lors de ses récents travaux de 2004. Celui-ci l'a favorablement accueillie. Il ressort ainsi que la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* fait maintenant figure de texte précurseur en la matière.

En balisant les diverses problématiques et possibilités reliées aux nouvelles technologies de l'information et des communications, la loi constitue un premier pas important en vue de mettre en place un véritable gouvernement en ligne.

Cependant le gouvernement en ligne ne saurait se réaliser sans que l'ensemble du corpus législatif soit adapté, et ce, à deux points de vue :

- d'une part, l'ensemble des lois doit respecter le cadre juridique mis de l'avant par la loi cadre, en particulier en ce qui a trait à la neutralité technologique;
- d'autre part, il importe d'apporter les modifications législatives requises afin de faciliter l'adoption de mesures à caractère transactionnel.

#### **a) Respect du concept de neutralité technologique**

La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* introduit le principe de la neutralité technologique, c'est-à-dire que l'expression d'une norme ne doit pas présupposer de support particulier (papier ou électronique). Or, plusieurs éléments dans la législation actuelle ne répondent pas à ces critères de neutralité : ayant été rédigées avant que le recours aux TIC ne soit une réalité, plusieurs lois comprennent des dispositions qui présupposent le recours à un support papier. Par exemple :

---

<sup>34</sup> Conseil du trésor, Autoroute de l'information, [http://www.autoroute.gouv.qc.ca/loi\\_en\\_ligne/loi/index.html](http://www.autoroute.gouv.qc.ca/loi_en_ligne/loi/index.html) [en ligne], site consulté le 31 mars 2004.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- Certaines dispositions prévoient des plages horaires précises pour la consultation de documents (consultation d'un registre durant les heures « normales » de bureau par exemple). La possibilité de consulter ces documents en ligne rend nécessaire la remise en question de la spécification d'heures de consultation.
- D'autres dispositions législatives ont trait à la présence physique lors d'assemblées (assemblée annuelle ou conseil d'administration, par exemple). Il y a lieu de se demander, pour chacun de ces cas, si la présence physique est réellement nécessaire, ou si le recours aux TIC pourrait permettre de nouvelles formes de présence (que l'on pense à la vidéoconférence, par exemple).
- La référence à des documents annexés ou joints peut impliquer une notion de temps (cela peut être interprété comme exigeant concomitance ou simultanéité de l'envoi). Les nouvelles éventualités reliées à l'envoi de documents sous forme électronique appellent une révision de la notion de documents annexés ou joints. La législation doit permettre une mixité des formats de documents envoyés lors d'une même formalité : des documents en format papier devraient pouvoir être joints à des documents en format électronique, sans que cela pose problème quant à la simultanéité de l'envoi.

Selon la loi, on ne peut obliger quiconque à avoir recours à un support technologique spécifique pour transmettre ou recevoir des documents, à moins que cela ne soit expressément prévu par la loi ou une convention. L'article 29 stipule en effet ce qui suit :

**« Acquisition d'un support.**

Nul ne peut exiger de quelqu'un qu'il se procure un support ou une technologie spécifique pour transmettre ou recevoir un document, à moins que cela ne soit expressément prévu par la loi ou par une convention.

**Support de réception.**

De même, nul n'est tenu d'accepter de recevoir un document sur un autre support que le papier ou au moyen d'une technologie dont il ne dispose pas.

**Choix du support.**

Lorsque quelqu'un demande d'obtenir un produit, un service ou de l'information au sujet de l'un d'eux et que celui-ci est disponible sur plusieurs supports, le choix du support lui appartient<sup>35</sup>. »

En vertu du principe de neutralité, la loi rend possible l'utilisation des technologies pour l'application de toutes les lois. Le principe de neutralité assure non seulement que les développements à venir tiennent compte du choix des citoyens, mais il est de plus garant d'une sécurité accrue, puisqu'en cas de défaillance des technologies, l'interchangeabilité permettra de recourir aux documents papier, et vice-versa. Certains obstacles se dressent toutefois à l'application de ce principe, par exemple dans les cas où une loi exige l'emploi exclusif d'un support ou d'une technologie spécifique. C'est pourquoi l'ensemble du corpus législatif doit être révisé afin de déterminer si les dispositions législatives qui ne sont pas neutres sur le plan technologique et juridique doivent demeurer, être supprimées ou modifiées.

---

<sup>35</sup> Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, 2001, L.R.Q., chapitre C-1.1, c. 32, a. 29.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

C'est pourquoi le législateur doit élaborer une loi d'application de la loi cadre, qui visera à assurer, de façon concrète, la mise en œuvre des principes de neutralité technologique, médiatique et juridique et d'équivalence fonctionnelle, et ce pour l'ensemble de la législation québécoise. Une équipe de juristes du ministère de la Justice travaille déjà à l'ébauche d'un projet de loi qui doit être déposé au printemps 2005. Ce projet de loi fixera les standards, tant technologiques que juridiques, qui devraient trouver application dans l'ensemble des projets de gouvernement en ligne.

Considérant les impacts qu'aura la loi d'application de la loi cadre, il serait opportun que le gouvernement avance la présentation de celle-ci, en y allouant les ressources nécessaires, et s'assure que cette loi cadre tienne compte de la réalité du développement du gouvernement en ligne.

#### **b) Adoption de « lois transactionnelles »**

Une loi transactionnelle est une loi qui peut être administrée en ligne, par voie de la prestation électronique de services. Le caractère transactionnel des lois est l'un des éléments majeurs qui permettront de mettre sur pied diverses fonctionnalités qui contribueront à la création d'un véritable gouvernement en ligne au Québec. Cette volonté de rendre les lois transactionnelles nécessite de trouver des solutions à un certain nombre de problèmes.

Ces difficultés ont été relevées lors de l'étude de la *Loi sur les coopératives* du MDER, adoptée en décembre 2003, que l'on voulait pouvoir gérer de façon transactionnelle. Bien que ces difficultés soient spécifiques à la *Loi sur les coopératives*, elles peuvent être généralisées à l'ensemble des lois que le gouvernement voudra adopter en ce sens.

D'ailleurs, dans le cadre des travaux sur la réalisation d'un portail d'entreprise, un groupe de travail chapeauté par le ministère de la Justice a relevé neuf problématiques à résoudre en vue d'offrir aux entrepreneurs la possibilité de transiger en ligne avec le gouvernement (voir l'encadré ci-bas). Ces problématiques s'apparentent à celles soulevées dans le cadre de l'adoption de la *Loi sur les coopératives*. À la suite de son analyse, l'équipe de juristes a ainsi déterminé, pour l'ensemble des ministères, que près de 500 mesures reliées à ces problématiques nécessitent des modifications législatives ou réglementaires pour que les transactions puissent se faire en ligne.



#### **Difficultés liées à l'adoption de « lois transactionnelles »**

Plusieurs éléments inscrits dans la législation traditionnelle posent problème dans le monde virtuel :

- les différentes exigences de la signature;
- les modalités de paiement (lorsque le paiement par carte de crédit n'est pas une option);
- la capacité (personne physique, personne morale);
- les documents à fournir;
- le nombre d'exemplaires à transmettre;
- le support, la disposition et la forme de la demande;
- la concordance des exigences;
- l'exigence de l'apposition d'un sceau;
- le mode de transmission de la demande.

C'est pourquoi l'ensemble du corpus législatif doit être revu en fonction des nouvelles réalités propres à un environnement virtuel.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- **Allègement des processus administratifs**

La mise à niveau des lois et des règlements de manière qu'il soit possible de les appliquer en faisant appel aux TIC vise à simplifier l'action gouvernementale en situant le choix des moyens à employer au niveau administratif plutôt qu'au niveau législatif. Cet assouplissement du corpus législatif ne règle pas pour autant tous les problèmes d'application des lois. De plus, si les processus qui ont été mis en place pour l'administration d'une loi sont lourds et complexes, ils ne seront pas automatiquement changés par l'introduction des technologies. Il faudra les revoir. L'introduction des TIC entraîne quasi nécessairement la révision des processus de gestion, car ceux applicables au papier peuvent être désuets, en plus de ne pas être compatibles avec l'emploi des moyens technologiques. Si une révision du corpus législatif s'impose pour lui permettre d'accueillir complètement les technologies, cela ne peut aller sans une révision des processus administratifs et une gestion intégrée du papier et des technologies de l'information.

Ce travail est d'autant plus important que certaines formalités administratives relativement simples à appliquer dans le monde tangible prennent une dimension beaucoup plus complexe dans la réalité numérique. Par exemple, mentionnons la multiplication des différentes signatures exigées : il est impératif d'évaluer si toutes ces exigences de signature sont nécessaires.

Les implications reliées au fait de rendre les lois transactionnelles nécessitent d'autres réflexions. Par exemple, il faut statuer sur les moyens d'**authentification** des documents qui se présentent sous une forme électronique : ceux-ci doivent être facilement identifiables. Des paramètres clairs doivent être établis à cet égard, par exemple en ce qui a trait à la validité d'un sceau électronique. De même, il faut trouver une façon de s'assurer de l'**intégrité** des documents technologiques, afin d'assurer leur préservation.



#### RECOMMANDATIONS

- 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.

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

La *Charte des droits et libertés de la personne* reconnaît que « Toute personne a droit à sa vie privée » (article 5). C'est sur cette prémisse que le régime de protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée a été établi au Québec.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Néanmoins, le défi posé par l'évolution fulgurante des technologies de l'information et des communications depuis les années soixante-dix, et leurs retombées en matière de protection du droit à la vie privée, est une réalité pressante que l'administration publique doit considérer avec le plus grand sérieux, en examinant de façon continue l'impact de ces nouvelles technologies sur le droit à la vie privée. Ce faisant, il est impératif que l'État québécois continue à se munir de mécanismes institutionnels et légaux clairement définis et qu'il les consolide pour garantir à ses citoyens que les renseignements personnels utilisés lors des prestations électroniques de services sont protégés contre toute atteinte à leur droit à la vie privée. Ces mécanismes doivent par ailleurs être définis de telle sorte qu'ils puissent être adaptables à l'évolution rapide des technologies.

Le gouvernement doit favoriser une approche où les systèmes technologiques et les règles organisationnelles mis en place réduisent au minimum les possibilités de violation du droit à la vie privée. En d'autres termes, plutôt que de tenter de contrôler d'éventuelles violations du droit à la vie privée, le gouvernement doit prendre les mesures qui s'imposent afin que ces éventualités ne puissent simplement pas survenir. Enfin, le gouvernement doit aussi favoriser le déploiement de programmes de sensibilisation et de formation pour permettre aux utilisateurs de bien assimiler les risques liés à la protection des renseignements personnels dans le cadre des systèmes technologiques.

Avant de définir concrètement les étapes que doivent suivre les ministères et les organismes dans le développement et le déploiement des projets de gouvernement en ligne, il y a lieu d'énoncer les principes directeurs applicables à la protection des renseignements personnels. Il importe que les citoyens, tout comme les administrateurs publics, comprennent et assimilent ces principes.

Tout d'abord, une distinction s'impose entre, d'une part, la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée et, d'autre part, la sécurité de ces renseignements dans un ou des systèmes informatiques. Les systèmes informatiques à travers lesquels des renseignements personnels sont traités nécessitent forcément des mesures de sécurité. Cependant, la sécurité seule ne garantit pas nécessairement une protection appropriée des renseignements personnels : un système informatique peut être très sécuritaire sans pour autant protéger le droit à la vie privée.

L'OCDE a établi des lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données à caractère personnel<sup>36</sup>. Ces lignes directrices ont été élaborées autour de huit principes, qui sont reproduits ici :

1. **Principe de la limitation en matière de collecte** : il doit y avoir des limites à la collecte de données de caractère personnel et toute donnée de ce type devrait être obtenue par des moyens licites et loyaux et, le cas échéant, après en avoir informé la personne concernée ou avec son consentement.
2. **Principe de la qualité des données** : les données à caractère personnel devraient être pertinentes par rapport aux finalités en vue desquelles elles doivent être utilisées et, dans la mesure où ces finalités l'exigent, elles devraient être exactes, complètes et tenues à jour.
3. **Principe de la spécification des finalités** : les finalités en vue desquelles les données de caractère personnel sont collectées devraient être déterminées au plus tard au moment de la collecte des données et lesdites données ne devraient être utilisées par la suite que pour atteindre ces finalités ou d'autres qui ne soient pas incompatibles avec les précédentes et qui seraient déterminées dès lors qu'elles seraient modifiées.
4. **Principe de la limitation de l'utilisation** : les données de caractère personnel ne devraient pas être divulguées, ni fournies, ni utilisées à des fins autres que celles spécifiées conformément au principe

---

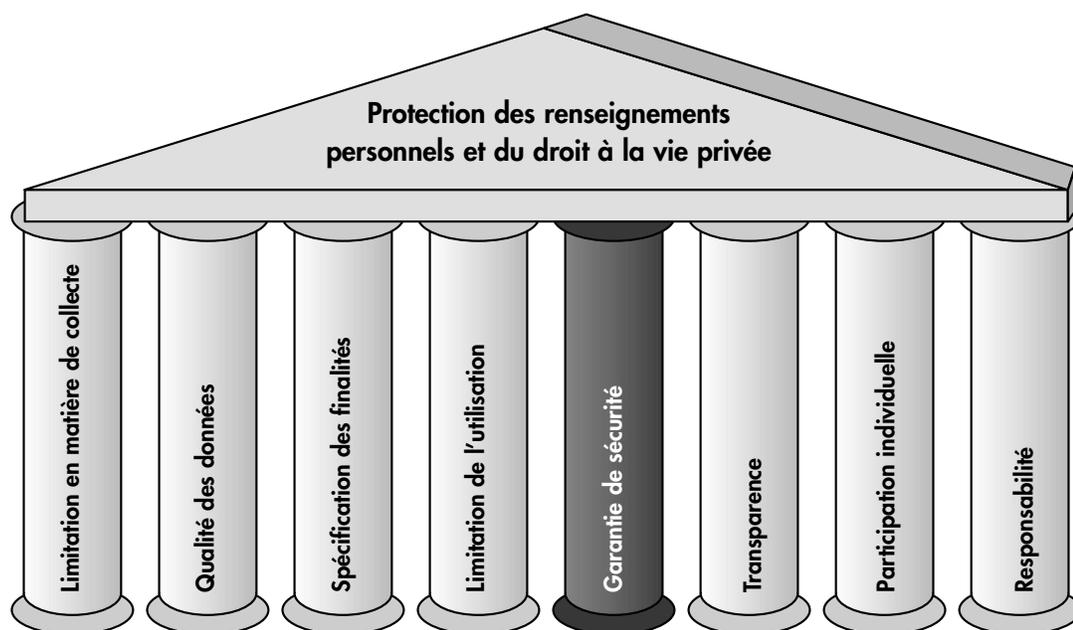
<sup>36</sup> OCDE, *Protection de la vie privée en ligne : Orientations politiques et pratiques de l'OCDE*, 2003, p. 11.



## LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- de spécification des finalités précédemment évoqué, si ce n'est a) avec le consentement de la personne concernée ou b) lorsqu'une règle de droit le permet.
5. **Principe de garanties de sécurité** : il conviendrait de protéger les données de caractère personnel, grâce à des garanties de sécurité raisonnables, contre des risques tels que la perte des données ou leur accès, destruction, utilisation, ou divulgation non autorisés.
  6. **Principe de la transparence** : il conviendrait d'assurer, d'une façon générale, la transparence des progrès, pratiques et politiques, ayant trait aux données de caractère personnel. Il devrait être possible de se procurer aisément les moyens de déterminer l'existence et la nature des données de caractère personnel, et les finalités principales de leur utilisation, de même que l'identité du maître du fichier et le siège habituel de ses activités.
  7. **Principe de la participation individuelle** : toute personne physique devrait avoir le droit : d'obtenir du maître d'un fichier, ou par d'autres voies, confirmation du fait que le maître du fichier détient ou non des données la concernant ; de se faire communiquer les données la concernant; d'être informée des raisons pour lesquelles une demande est rejetée et de pouvoir contester un tel rejet; et de contester les données la concernant et, si la contestation est fondée, de les faire effacer, rectifier, compléter ou corriger.
  8. **Principe de la responsabilité** : tout maître de fichier devrait être responsable du respect des mesures donnant effet aux principes énoncés ci-dessus.

### Schéma 11 : Les lignes directrices régissant la protection de la vie privée





### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

L'énumération de ces huit principes directeurs nous indique clairement que la sécurité des systèmes informatiques n'est qu'un seul élément parmi d'autres garantissant la protection des renseignements personnels. Comme l'affirme la Commission d'accès à l'information (CAI) : « le concept de la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée dépasse la simple notion de la sécurisation des échanges<sup>37</sup> ». Le principe de sécurité est nécessaire, mais non suffisant.

L'augmentation des attaques de systèmes informatiques et la propagation croissante de virus de plus en plus sophistiqués encouragent la croyance populaire selon laquelle un système sécuritaire garantit, à lui seul, la protection des renseignements personnels. Les systèmes informatiques qui sont alors déployés ressemblent beaucoup plus à des systèmes de contrôle d'accès, où il est facile de compiler des données (journaux) sur toutes les activités des utilisateurs, lesquelles peuvent par la suite être facilement liées à l'identité réelle de ces utilisateurs. **Dans ce contexte, les questions de protection du droit à la vie privée sont, la plupart du temps, largement marginalisées.**

Ainsi, en plus de respecter des principes de sécurité informatique, le gouvernement doit aussi, dans l'élaboration des architectures informatiques, s'assurer que les autres principes garantissant la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée, en plus des obligations légales telles qu'inscrites dans la législation, soient respectés en tout temps. La protection des renseignements personnels doit être la règle, et doit permettre de clairement définir les besoins des architectures et des infrastructures informatiques. Cette perspective permet de résoudre la démarcation conventionnelle entre la sécurité et la protection du droit à la vie privée.

Enfin, le gouvernement doit prendre les mesures nécessaires pour favoriser une meilleure prise en compte de la responsabilisation de l'ensemble des parties prenantes au projet du gouvernement en ligne, y compris les citoyens utilisateurs des services en ligne. Un système informatique ne peut, en effet, offrir l'assurance de la protection des renseignements personnels et de la sécurité que dans la mesure où la gestion des risques est prise en compte à tous les niveaux : cette gestion des risques repose ainsi non seulement sur la responsabilisation des émetteurs de services (les membres de la fonction publique), mais également sur les destinataires de ces services (les citoyens).

#### **a) Contexte juridique québécois lié à la protection des renseignements personnels dans le cadre du gouvernement en ligne**

Avant d'aborder les changements potentiellement nécessaires au régime de protection du droit à la vie privée dans le cadre du gouvernement en ligne, il est nécessaire de définir le contexte de protection des renseignements personnels tel qu'établi dans la législation québécoise.

Tout d'abord, il est essentiel d'être clair sur ce qu'est un renseignement personnel. Tel que stipulé par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (plus loin appelée *Loi sur l'accès*), un renseignement personnel est constitué de n'importe quel type de renseignements nominatifs qui concernent une « personne physique et permettent de l'identifier ». Par exemple, le nom d'une personne physique n'est pas en soi un renseignement personnel, mais peut le devenir lorsqu'il est associé avec un autre renseignement nominatif concernant cette personne, ou qu'il permet d'en révéler un ou plusieurs.

---

<sup>37</sup> Commission d'accès à l'information, *Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, novembre 2002, p.85.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

De plus, la *Loi sur l'accès* stipule que tous les renseignements personnels recueillis (lorsque cela est nécessaire) et détenus par les M/O en conformité avec la loi doivent être traités de manière confidentielle. Les renseignements personnels détenus par un M/O ne peuvent être communiqués sans l'autorisation de la personne concernée, sauf dans les cas d'exception définis par la loi. Deux exceptions sont ainsi prévues : les communications de renseignements entre les M/O (selon des conditions définies)<sup>38</sup> et l'autorisation de recherche. La CAI explique qu'« échanger des renseignements personnels sans le consentement des personnes, c'est ébranler l'un des piliers du régime de protection des renseignements personnels, d'où la mise en place de dispositifs exceptionnels et contraignants lorsqu'un organisme songe à s'engager dans cette façon de faire<sup>39</sup> ». Finalement, la loi stipule les modalités que les M/O doivent respecter tout au long de la vie utile des renseignements personnels (collecte, communication, conservation et destruction).

#### ***b) Adaptation de la législation actuelle au nouveau contexte lié au gouvernement en ligne***

Dans le contexte de la mise en place du gouvernement en ligne, il y a lieu de se demander si le cadre juridique actuel assurant la protection de la vie privée doit être reformulé pour encadrer la circulation des informations requises de manière à assurer le bon fonctionnement et l'efficacité de la prestation électronique des services gouvernementaux. En effet, les spécialistes s'entendent à l'effet que l'éventuel développement des services publics intégrés en ligne destinés aux citoyens et aux entreprises, ainsi que leur bon fonctionnement, repose sur l'utilisation et, vraisemblablement, l'échange accru d'informations personnelles entre différents intervenants. Selon ces spécialistes, ces informations et leurs échanges sont vitaux pour le gouvernement, afin qu'il soit en mesure d'optimiser la qualité de ces services. On parle alors d'une personnalisation des services aux citoyens et aux entreprises.

#### ***• L'échange de renseignements personnels dans le cadre d'une administration électronique de plus en plus intégrée***

Le Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal (CRDP) s'est penché sur l'adaptation du cadre législatif nécessaire aux nouvelles réalités propres à l'émergence des technologies de l'information et aux nouvelles possibilités de prestation électronique de services. Le CRDP énonce ainsi que l'objectif est de mettre en place un « cadre juridique adéquat qui rend possible l'échange balisé des renseignements personnels entre M/O aux fins de permettre les PES accomplies au bénéfice des citoyens qui sont tributaires de renseignements en possession d'une pluralité de M/O ». Les spécialistes du centre affirment en outre que « le renforcement des protections de la vie privée [est possible] par un meilleur ciblage des mécanismes de protection ». En somme, il faut « [...] protéger mieux ce qui relève de la vie privée sans pour autant empêcher la

---

<sup>38</sup> La communication de renseignements personnels entre M/O sans le consentement de la personne concernée peut se faire selon les conditions suivantes : communication nécessaire à l'application d'une loi (article 67); communication nécessaire à l'application de conditions de travail (article 67.1); communication nécessaire à l'exercice d'un mandat (article 67.2); communication nécessaire à la mise en œuvre d'un programme (article 68); communication nécessaire pour fins de couplage ou appariement de fichiers (article 68.1). Pour les deux derniers points, une entente écrite doit être conclue et un avis de la CAI doit être établi. Si cet avis est négatif, l'entente peut être soumise au gouvernement pour approbation. Ces documents doivent être déposés à l'Assemblée nationale et publiés dans la Gazette officielle du Québec.

<sup>39</sup> CAI, *Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, novembre 2002, p. 79.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

circulation des renseignements nécessaires au déroulement des prestations en ligne<sup>40</sup> ». Le gouvernement doit donc, dans cette perspective, établir un cadre juridique innovateur permettant l'échange balisé de renseignements personnels entre une pluralité de M/O, tout en assurant une protection optimale de ces renseignements tout au long de leurs déplacements, de leur utilisation et de leur conservation.

Le régime actuel des ententes pour l'échange de renseignements personnels duplique ou copie les renseignements personnels échangés dans le cadre d'une entente dans les différentes banques de données des M/O concernés. Conséquemment, la duplication de ces renseignements personnels accroît les risques de violation de la vie privée. Ces risques étaient présents même avant la venue des ententes établies avec la CAI. En effet, les renseignements personnels devaient être collectés individuellement par chaque M/O, ce qui diminuait globalement l'efficacité de l'administration publique et de la prestation de services en général. Dans le régime actuel, le changement d'adresse des citoyens, par exemple, est quotidiennement échangé entre les M/O selon l'entente en question et, ce faisant, est dupliqué dans les différentes banques de données.

Le régime actuel pourrait être amélioré grâce à un certain nombre d'actions, par exemple la réduction du nombre d'endroits où sont conservés les renseignements personnels. Les M/O qui ont besoin de ces renseignements dans le cadre de l'application de leurs programmes pourraient y accéder, sans pour autant les conserver. Des ententes pourraient prévoir ces possibilités. Le M/O devenant ainsi détenteur d'un renseignement personnel serait alors responsable de son utilisation et du respect des critères de confidentialité qui y sont associés. Il n'est pas question ici de construire une banque de données centrale où tous les renseignements nominatifs sont conservés, mais au contraire, de minimiser la duplication de renseignements et la collecte excessive de ceux-ci, en donnant des droits d'accès encadrés par un cadre réglementaire ou par des ententes entre les M/O concernés.

Telle qu'établie par la CAI, la règle de cloisonnement limite la circulation et la communication de renseignements personnels à une organisation proprement dite. Toujours selon la CAI, bien qu'elle ne figure pas en toutes lettres dans la *Loi sur l'accès*, cette règle peut être inférée du texte législatif (article 59). À ce sujet, la CAI indique que le principe de cloisonnement des renseignements personnels dans l'administration publique est la meilleure garantie de protection de la vie privée et de la minimisation des possibilités de mettre en place un État surveillant. L'amélioration du régime actuel afin de minimiser la duplication des renseignements personnels, tout en permettant l'accès à ceux-ci dans le cadre de la PES, ne remettrait pas en cause la logique derrière le principe de cloisonnement. En effet, le renseignement personnel serait conservé uniquement là où il doit rester, c'est-à-dire dans une banque de données sous la responsabilité d'un M/O, et non pas dupliqué ou échangé librement entre différents M/O. Le renseignement personnel serait uniquement communiqué ou rendu accessible aux autres M/O lorsque cela est permis par la loi ou lors d'une entente, celle-ci devant être rendue publique. La gestion de l'accès à ces renseignements personnels serait strictement contrôlée à l'intérieur d'un cadre bien défini.

En appui à ces fondements légaux et organisationnels, les technologies modernes améliorant la protection de la vie privée, telles qu'elles seront présentées ultérieurement, pourraient faciliter les échanges des renseignements personnels tout en assurant la protection de ceux-ci. En effet, il appert que la cryptologie moderne peut offrir des outils grâce auxquels des renseignements personnels sont échangés de manière sécuritaire, conformément aux règles de protection des renseignements personnels et de la vie privée. Cette assertion est un constat fondé sur des années de recherche en cryptologie.

---

<sup>40</sup> CRDP, *Les modifications à apporter aux cadres administratifs et juridiques afin de favoriser le développement de l'administration électronique dans le respect de la vie privée* (préparé pour le Secrétariat du Conseil du trésor), Université de Montréal (Faculté de droit), décembre 2003, p. 1.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- **Niveaux de sensibilité variables des renseignements personnels**

Les spécialistes indiquent qu'il est plus qu'important de concevoir un cadre juridique où les renseignements personnels peuvent bénéficier de mesures de protection variables, selon la sensibilité du renseignement. Cette sensibilité, qui tient compte des circonstances, peut être appelée à changer tout au long du cycle vie de la personne concernée. En effet, une information peut devenir plus sensible selon les circonstances en présence. En somme, « même si toutes les informations relatives à une personne ont un statut semblable, elles ne présentent pas toutes les mêmes risques et enjeux<sup>41</sup> ». À ce sujet, le CSRI explique pour sa part que :

« par exemple, l'adresse d'une personne est déjà souvent diffusée à large échelle dans le bottin téléphonique. Par contre, en certaines circonstances, la diffusion de l'adresse peut comporter des risques pour la sécurité de la personne; il faut alors assurer une protection conséquente<sup>42</sup> ».

Conséquemment, un renseignement personnel peut devenir une information extrêmement sensible pour certaines personnes ou groupes de personnes ce qui, dès lors, nécessite un changement du niveau de protection de ce renseignement. À ce sujet, l'accent doit être mis, lorsque cela est possible, sur le consentement et le choix du citoyen. Dans les autres cas, des mécanismes institutionnels doivent être prévus.

La législation actuelle ne fait pas de distinction ou de jugement de sensibilité concernant les renseignements personnels, mais il est évident que des mesures de protection supplémentaires doivent être prévues dans certains cas. De plus, des dispositions quant à la protection des renseignements personnels dans des lois sectorielles, telle que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ou la *Loi sur le ministère du Revenu*, établissent des règles beaucoup plus strictes que celles de la *Loi sur l'accès* concernant certains renseignements personnels. Néanmoins, il demeure important que les systèmes informatiques élaborés pour la prestation électronique de services incorporent des fonctionnalités où des niveaux variables de protection sont disponibles, ces niveaux pouvant être modulés en fonction notamment de la sensibilité et de l'utilisation des renseignements en cause. La loi devrait prévoir cette possibilité.

- **Principe de finalité**

Les spécialistes s'entendent pour dire que le principe de finalité doit mieux correspondre aux réalités du gouvernement en ligne. Selon la conception actuelle, un renseignement ne peut être utilisé que pour les fins pour lesquelles il a été collecté et non pour d'autres fins. Or, pour mieux répondre aux nouvelles réalités engendrées par le gouvernement en ligne, et en particulier, pour éviter les pertes de temps liées aux collectes d'information multiples, les M/O doivent pouvoir offrir des services à valeur ajoutée qui ne sont pas initialement prévus par leur loi constituante. Dans de tels cas, le principe de finalité n'est pas respecté, puisque que les renseignements personnels utilisés n'ont pas été collectés aux fins de la prestation de services à valeur ajoutée. Le cadre juridique doit pouvoir encadrer ou permettre ce type de possibilité.

---

<sup>41</sup> Trudel, Pierre, « Améliorer la protection de la vie privée dans l'administration électronique : pistes afin d'ajuster le droit aux réalités de l'État en réseau », CRDP, Faculté de droit, Université de Montréal, p. 41.

<sup>42</sup> Secrétariat du Conseil du trésor, Mémoire du Comité stratégique des ressources informationnelles dans le cadre de la consultation générale à l'égard du document intitulé : *Une réforme à l'accès à l'information : le choix de la transparence*, mémoire présenté à la Commission de la culture, septembre 2003, p.6.



Ce type de service pourrait être effectué dans un contexte où l'on demande, lorsque c'est possible, le consentement libre du citoyen. La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* reconnaît la validité de l'équivalence du geste de signature sur des documents technologiques comme garant d'un élément de consentement (article 39). Dans ce contexte, lorsque le citoyen désire avoir accès en ligne à un service à valeur ajoutée, il suffit de lui demander s'il autorise les M/O à divulguer ses renseignements personnels à un autre M/O, afin que celui-ci puisse lui offrir ce service. Ce consentement peut être direct ou indirect, c'est-à-dire qu'on peut l'induire lorsque le citoyen demande simplement le service, selon la nature de la transaction. La mise en place de tels mécanismes permettrait, d'une part, de respecter les principes fondateurs de la protection des renseignements personnels et, d'autre part, de tirer profit des possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information et des communications afin d'améliorer les services aux citoyens.



#### RECOMMANDATIONS

- 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.

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

Pour s'assurer que les principes fondateurs et les obligations légales de protection des renseignements personnels sont respectés dans l'élaboration, le déploiement et l'opérationnalisation des systèmes informatiques à travers lesquels ces renseignements sont traités, des mécanismes institutionnels clairement définis et entièrement transparents doivent être renforcés et consolidés. Ces mécanismes ou moyens institutionnels sont de deux ordres, l'un organisationnel et l'autre technologique.

#### • ***L'organisation***

La CAI a mis à la disposition des ministères et des organismes un *Guide en matière de protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes d'information*<sup>43</sup>, qui permet d'évaluer les mesures de protection des renseignements personnels adoptées dans les projets technologiques. Ce guide est sans aucun doute un point de départ dans la bonne direction en matière de protection des renseignements personnels dans le contexte du déploiement des nouvelles technologies.

<sup>43</sup> Commission d'accès à l'information, *Guide en matière de protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes d'information* : À l'intention des ministères et organismes publics, version 1.0, décembre 2002.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Cependant, à la lumière des consultations menées et des développements ayant eu cours dans d'autres États, il est apparu que le contenu de ce Guide devait être développé davantage. Par ailleurs, la Direction du soutien en accès à l'information et en protection des renseignements personnels du MRCI vient de publier le « Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes d'information par les organismes publics<sup>44</sup> ».

Ce document inclut des règles concrètes et détaillées sur les étapes à suivre pour que l'élaboration, le développement, la modification, le déploiement ou la mise en œuvre des systèmes d'information respectent en tout temps les principes directeurs et les obligations légales de protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée. Le modèle porte sur les volets informatique et administratif d'un système d'information.

Il vise tous les renseignements personnels versés sur des supports informatiques ou autres supports et inclut les processus administratifs rattachés à ce système. Il ne porte pas sur les phases d'exploitation et d'utilisation.



#### **Le Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes informatiques par les organismes publics**

Le Modèle de pratiques vise à faciliter l'intégration de la protection des renseignements personnels (PRP), tout en améliorant la qualité du processus mis en œuvre d'un projet à un autre. Ce modèle est destiné à servir de référence aux organismes publics pour faciliter le respect des principes et obligations légales de PRP dans les projets de développement, et ce, peu importe la taille et la nature des projets. Il peut également être utilisé dans tout programme et service faisant appel à des renseignements personnels. L'utilisation du Modèle par les parties prenantes permet de partager un vocabulaire commun et de déterminer les activités à réaliser, ainsi que les résultats à atteindre en matière de PRP.

L'approche retenue par le MRCI est de fournir des outils permettant aux organismes publics d'assumer leur responsabilité à l'égard de la mise en application de la *Loi sur l'accès* dans le cadre des projets de développement. L'utilisation du Modèle se fait présentement sur une base volontaire et exige une adaptation à la situation particulière des organismes publics.

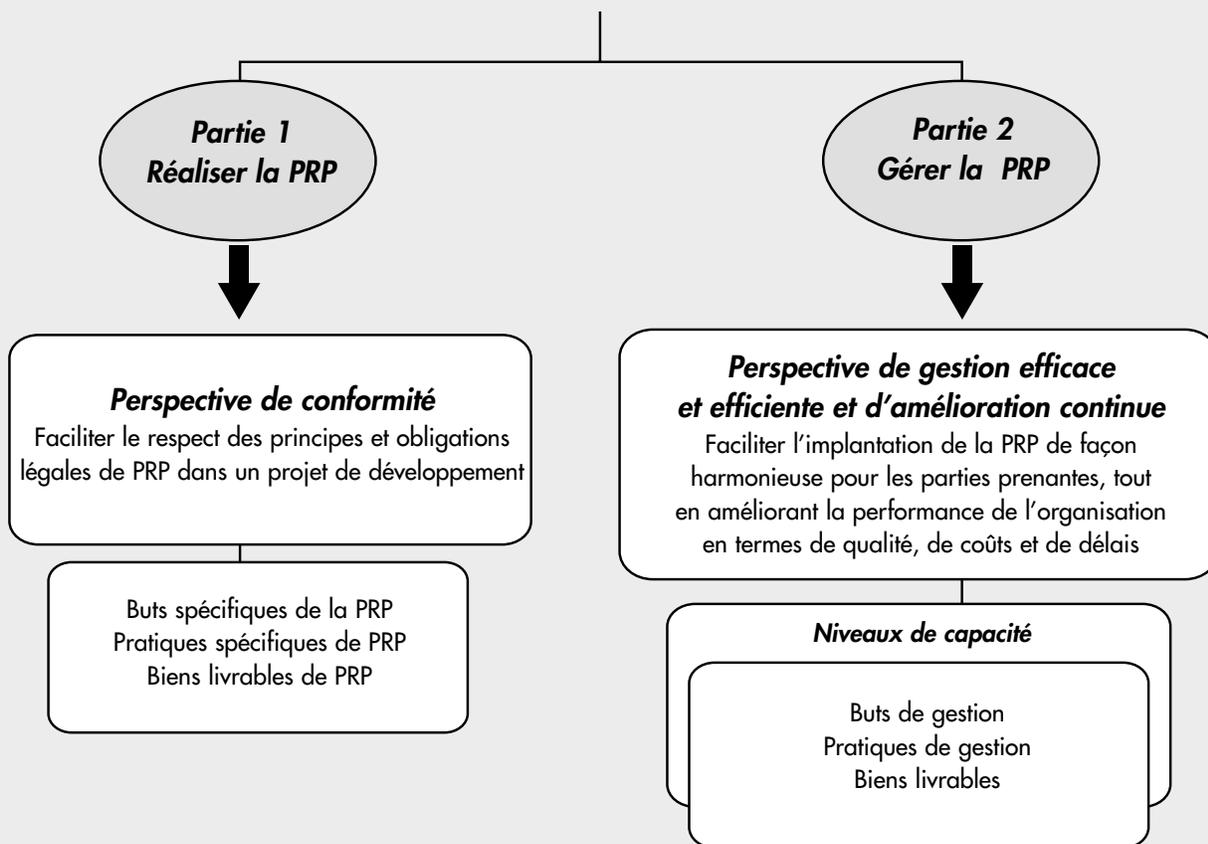
La figure de la page suivante illustre le processus de PRP dans les projets de développement, tel que proposé dans le Modèle.

<sup>44</sup> Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction du soutien en accès à l'information et en protection des renseignements personnels, *Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes d'information par les organismes publics*, version 1.0, Publications du Québec, 2004.



### Le Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes informatiques par les organismes publics (suite)

#### Processus de PRP





### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Ce Modèle de pratiques est nécessaire afin que les projets ne puissent pas, suite à leur implantation, se révéler être à risque quant à la protection des renseignements personnels. En effet, trop souvent encore, ce type de questionnement émerge suite à l'analyse des systèmes informatiques déjà implantés. Il est alors trop tard! Par exemple, au Québec, l'avis de la CAI sur l'infrastructure intérimaire gouvernementale à clés publiques<sup>45</sup> a été donné à la suite de son élaboration. Une évaluation du projet en amont sur les risques liés à protection de la vie privée aurait sans aucun doute évité les critiques soulevées par la CAI dans son avis.

En plus de ce Modèle de pratiques, une grille d'évaluation des risques relatifs à la vie privée (*privacy impact assessment*), doit aussi être développée le plus rapidement possible. Cette évaluation est jugée nécessaire avant de procéder à l'autorisation du gouvernement et au déploiement des systèmes informatiques. La CAI précise d'ailleurs elle-même « [qu'il] est important que le volet de la protection des renseignements personnels de projets technologiques puisse faire l'objet d'une évaluation avant leur déploiement<sup>46</sup> ». À cet effet, plusieurs grilles d'évaluation ont déjà été réalisées, notamment au Canada et en France. Au Québec, des démarches en ce sens ont déjà été entreprises par le MRCI.

Les M/O doivent avoir l'obligation de réaliser ces évaluations, celles-ci devant être rendues publiques. En effet, la perception des risques est une notion sociale, résultant de facteurs culturels, historiques et conjoncturels. C'est pourquoi la transparence de ce processus est centrale à la confiance de la population, qui doit avoir la possibilité d'en débattre, le cas échéant. Il faut démontrer que les systèmes utilisés garantissent le droit à la vie privée. Une évaluation insatisfaisante aurait ainsi pour effet d'obliger les responsables à corriger le projet ou à l'améliorer en conséquence. À l'inverse, une évaluation positive donnerait le feu vert à la poursuite du projet, sous réserve d'une autorisation gouvernementale, lorsque requis<sup>47</sup>. Les avis émis par la CAI serviraient, dans de tels cas, à éclairer l'autorisation gouvernementale. Pour l'ensemble des projets, l'organisme responsable de la surveillance de la loi (CAI) aurait la latitude d'effectuer une surveillance ou d'émettre des avis et des recommandations afin de s'assurer que les projets développés par les M/O demeurent conformes à la loi, non seulement lors de leur mise en place, mais aussi lors de leur utilisation. Enfin, le ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels jouerait un rôle de conseil et de soutien pour aider les M/O dans la réalisation des évaluations de risques et la mise en œuvre du Modèle de pratiques de PRP. Il pourrait aussi effectuer une vérification de la conformité du processus de réalisation de chaque évaluation de risque, selon les critères établis. La responsabilité de la vérification et du contrôle des systèmes doit néanmoins revenir aux responsables de l'opérationnalisation des projets dans les M/O (voir schéma 12, p. 127).

Le fait d'avoir des règles claires et d'associer les responsables de la protection des renseignements personnels (RPRP) dans chaque ministère ou organisme dès la conception d'un projet facilite la tâche de ceux-ci, ainsi que la tâche de ceux qui ont à développer les systèmes qui respectent la vie privée.

Afin de solidifier ces mécanismes organisationnels visant une meilleure protection des renseignements personnels, il est donc crucial d'impliquer directement les responsables de la protection des renseignements personnels (RPRP) dans les M/O dès la conception d'un projet. Des voies formelles de communication

---

<sup>45</sup> Commission d'accès à l'information, *Avis de pertinence sur la solution intérimaire de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale du Secrétariat du conseil du trésor*, dossier 01 11 07, août 2001.

<sup>46</sup> Commission d'accès à l'information, *Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, Document complémentaire de la Commission d'accès à l'information sur la consultation publique de la Commission parlementaire, 30 octobre 2003, p. 27.

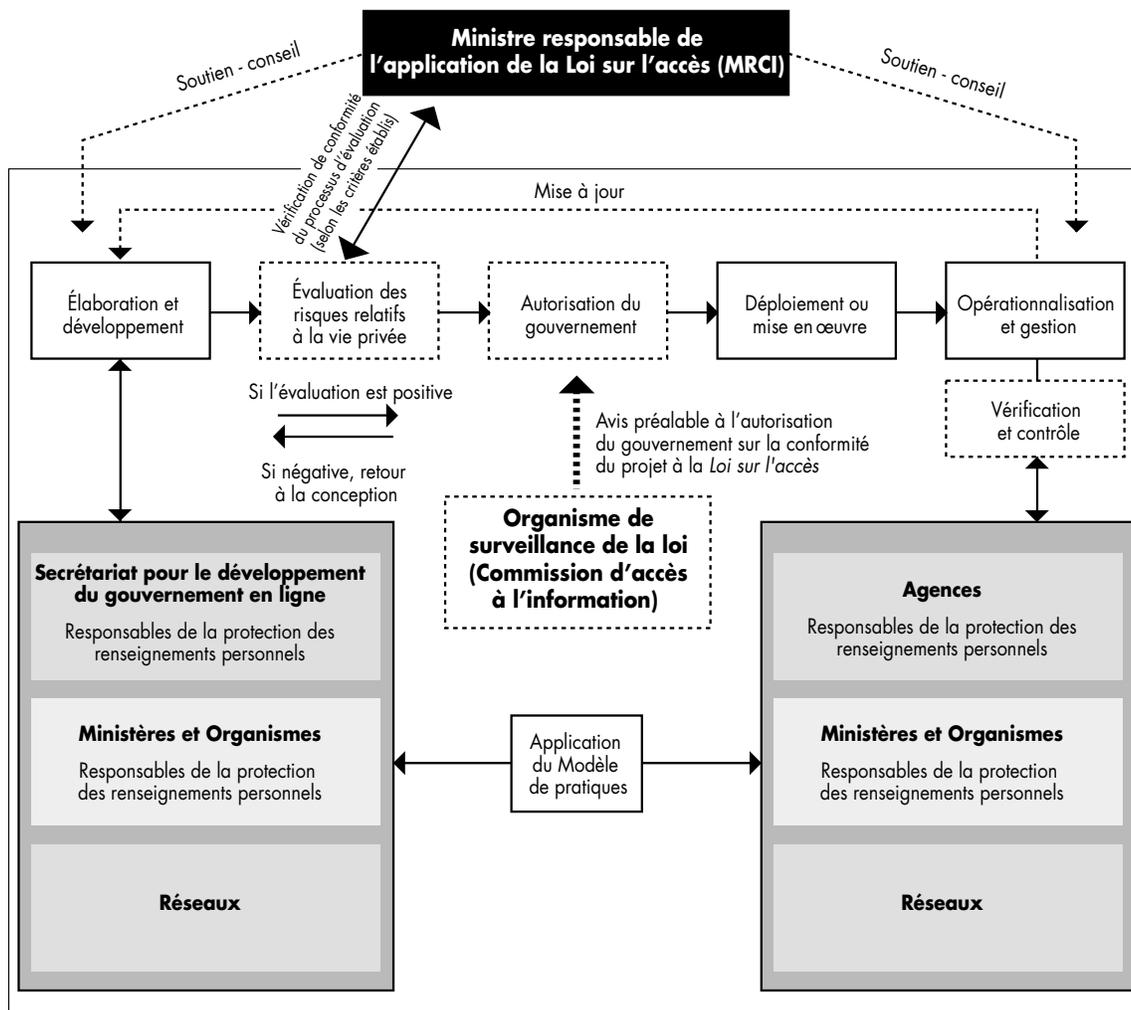
<sup>47</sup> Les paramètres permettant de déterminer les projets qui devront être soumis à une autorisation gouvernementale devront être établis.



## LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

doivent être établies, à la fois pour permettre aux RPRP d'être informés des développements en cours et pour faciliter les échanges entre les parties prenantes des projets au sein des M/O et les RPRP. Les RPRP pourraient, dans leurs tâches, être appuyés en tout temps par le ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels. Or, pour mener à bien ces tâches et pour que ces échanges portent fruit, il est impératif que le ministre responsable de l'application de la loi en matière de protection des renseignements personnels, les RPRP et l'organisme responsable de la surveillance de la loi (CAI) puissent avoir recours aux conseils et avis des spécialistes et des experts, tels que des informaticiens et des cryptologistes. Le développement rapide des TIC et leur impact sur la protection de la vie privée nécessitera, de façon de plus en plus marquée, le recours à des experts pour se pencher sur les risques éventuels liés à la protection des renseignements personnels et de la vie privée au Québec.

**Schéma 12 : Les moyens organisationnels assurant le respect de la protection des renseignements personnels**





### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Même lorsque des mesures technologiques sont mises en place, elles demeurent toujours assujetties à des facteurs humains, ce que l'administration publique ne peut totalement éviter. Il est donc important d'assurer la gestion et les règles administratives qui orientent forcément les comportements et les décisions entourant les systèmes technologiques. Les programmes de sensibilisation et de formation jouent alors un rôle important pour le respect de ces règles organisationnelles. À ce sujet, la CAI constate, dans son Rapport de novembre 2002, que malgré certains efforts d'amélioration, il y a encore beaucoup à faire pour que la protection des renseignements personnels soit clairement inscrite à même les procédures administratives et la culture organisationnelle des ministères et organismes du gouvernement du Québec<sup>48</sup>. Non seulement les règles en la matière doivent-elles être précises, mais des programmes de formation et de sensibilisation à l'intention des fonctionnaires doivent également être mis en place pour que ces règles soient comprises, assimilées et appliquées conformément à l'esprit de la Loi.



#### RECOMMANDATIONS

- 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 à 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.

<sup>48</sup> Commission d'accès à l'information, *Rapport quinquennal 2002, Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, novembre 2002, p. 83.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- **Les technologies**

Le gouvernement doit aussi mettre en place des mécanismes institutionnels, voire juridiques, qui puissent favoriser l'utilisation des technologies spécifiques à la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée. À cet effet, les technologies utilisées doivent non seulement permettre de garantir la protection des renseignements personnels, mais aussi, dans la mesure du possible, favoriser le développement d'un environnement où la protection des renseignements personnels est renforcé.

À cet effet, le ministre néerlandais de la Justice affirmait, en discutant de la Loi néerlandaise sur la protection des la vie privée, que :

« [...] current IT capabilities to abuse personal data necessitate a search for supplementary possibilities to make sure personal data are treated properly and accurately. Consider partial or complete 'anonymising', for instance, by eliminating from personal data their identifying characteristics, or protecting them against use by certain applications/users, or by limiting their use to certain purposes. In this thinking, amendment 22 of the Lower house to Article 13 of the bill added that the prescribed security measures must also focus on the prevention of unnecessary collection and further processing of personal data. This will provide a legal foundation for the application of privacy-enhancing technologies. Such rules respond to the restrictions of the developing information technology<sup>49</sup> ».

La documentation sur les technologies améliorant la vie privée (*Privacy-enhancing technologies - PET*) et les spécialistes en cryptographie font état d'un éventail d'instruments technologiques qui pourraient assurer la protection de la vie privée. Malheureusement, ces instruments sont encore très peu connus et ils n'ont pas encore été développés.

Dans le contexte de la mise en place d'un gouvernement en ligne, les technologies améliorant la protection de la vie privée semblent posséder certaines caractéristiques pouvant non seulement garantir, mais également renforcer la protection des renseignements personnels. Elles permettent en effet une meilleure protection du droit à la vie privée, en réduisant l'utilisation de renseignements personnels aux seules situations où cela s'avère une nécessité, et ce, sans diminuer la performance des systèmes informatiques ni la gestion des prestations électroniques des services. En effet, l'ajout de technologies améliorant la protection de la vie privée dans les systèmes conventionnels n'a pas diminué la performance des systèmes<sup>50</sup>. En fait, l'utilisation de ces technologies peut favoriser de façon significative le respect des principes de protection du droit à la vie privée dans l'administration publique, en garantissant que le traitement des renseignements personnels est effectué correctement. Or, l'ajout de fonctions technologiques améliorant la protection des renseignements personnels dans des systèmes déjà existants peut être complexe et coûteux. À ce sujet, il suffit de rappeler la révision coût-

---

<sup>49</sup> Gouvernement des Pays-Bas, Parliamentary Document 25 892 # 92c, année parlementaire 1999-2000, Memory of Reply to First Chamber regarding the WBP, p.16. Article 13 : « The responsible party shall implement appropriate technical and organizational measures to secure personal data against loss or against any form of unlawful processing. These measures shall guarantee an appropriate level of security, taking into account the state of the art and the costs of implementation, and having regard to the risks associated with the processing and the nature of the data to be protected. These measures shall also aim at preventing unnecessary collection and further processing of personal data. » <http://www.cbppweb.nl/>

<sup>50</sup> Voir Borking, J. et C. Raab, « Laws, PETs and Other Technologies for Privacy Protection », *The Journal of Information, Law and Technology*, vol 1, 2001.



## LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

teuse des milliers, voire des millions, de codes de programmation à la veille du millénaire pour vérifier si les systèmes étaient prêts pour le bogue de l'an 2000. Voilà pourquoi il est important de considérer, dès le départ, l'intégration aux systèmes des technologies qui améliorent la vie privée.



### Les technologies améliorant la protection de la vie privée

Une des technologies innovatrices améliorant la protection de la vie privée est le certificat d'attestation électronique. Une attestation électronique peut être considérée comme l'équivalent digital d'un passeport. Elle peut contenir des attributs arbitraires (par exemple: nom, citoyenneté, âge, adresse, clé publique, pseudo-identités etc.) certifiés par un émetteur, et offre donc les mêmes fonctionnalités qu'un certificat d'identité ou d'attributs conventionnel (certificats de type X.509).

Les certificats d'attestation électroniques se distinguent des certificats conventionnels de deux façons :

- Premièrement, la délivrance de l'attestation se fait de manière aveugle (*blind signature*), de telle sorte que l'émetteur du certificat ne reconnaît pas l'attestation une fois celle-ci émise. Ainsi, même si, lors des utilisations subséquentes, l'utilisateur s'identifie à l'émetteur de certificat, ce dernier ne peut être en mesure de tracer l'utilisation du certificat d'attestation. Il est quand même en mesure de vérifier l'authenticité et l'intégrité du certificat d'attestation électronique, tout comme peuvent le faire les entités (M/O) qui délivrent des services, mais sans révéler l'identité de la personne à qui a été émis ledit certificat.
- Deuxièmement, l'utilisateur peut révéler certaines propriétés des attributs de son certificat d'attestation électronique de façon sélective. Il peut choisir de ne révéler que certains attributs (ne montrer que sa citoyenneté en cachant les autres attributs, par exemple), de montrer qu'un attribut respecte un certain critère (que son âge est supérieur à 18 ans, sans le révéler de façon exacte) ou de confirmer qu'un attribut ne possède pas une caractéristique donnée (que son nom ne figure pas sur une liste noire, par exemple, sans le dévoiler). Dans l'ensemble de ces situations, l'utilisateur n'a jamais à s'identifier formellement.

Ces deux propriétés font des certificats d'attestation électronique de très bons outils pour bâtir une infrastructure de contrôle d'accès qui élimine les possibilités de traçabilité, préservant ainsi le droit à la vie privée des utilisateurs.

D'autres technologies modernes peuvent aussi être utilisées pour une meilleure protection de la vie privée, sans diminuer la performance des systèmes informatiques et des réseaux.

- Certains outils de cryptage modernes peuvent être utilisés, tel que le *Zero proof knowledge*, pour comparer ou corroborer des renseignements personnels sans en divulguer le contenu, que l'on veut garder secret. Ces techniques pourraient être utilisées par les fonctionnaires pour s'assurer que les citoyens possèdent les qualités requises pour avoir accès à un programme, sans que les renseignements personnels de ceux-ci soient divulgués.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- La transmission d'un secret partagé est un autre moyen technologique qui répond à des objectifs d'authentification : le citoyen partage une information secrète avec tous les M/O de telle manière que ceux-ci, isolément, ne peuvent connaître ces informations ou les révéler. Cette technique pourrait être utilisée pour la corroboration d'identité, lors d'échanges spécifiques de renseignements personnels entre les M/O, tel que le changement d'adresse.
- Lorsqu'il est nécessaire d'obtenir plusieurs renseignements personnels auprès d'une ou de plusieurs banques de données dans plusieurs M/O afin d'offrir un service intégré ou de valeur ajoutée, des techniques cryptographiques de recherche peuvent être utilisées pour aller puiser, à l'intérieur de ces banques de données, uniquement l'information nécessaire à la prestation de services, sans révéler ou permettre l'accès à l'ensemble des renseignements des personnes concernées dans les différentes banques de données.
- Une technique particulièrement utile pour la démocratie en ligne et l'accès à l'information est celle qui permet de rechercher des informations sur des banques de données, sans que les administrateurs de ces banques ou autre tierce partie puissent connaître la nature de cette recherche. Par exemple, des citoyens ou des groupes d'intérêt pourraient rechercher des informations ou renseignements publics de l'État, sans que d'autres personnes puissent savoir qu'ils le font.

Pour en savoir plus sur ces technologies, le lecteur peut consulter les références figurant à la fin de ce rapport ou les projets en cours sur les *Privacy-enhancing technologies (PET)* :

- CAFE : <http://www.semper.org/sirene/projects/cafe/>
- CYBERVOTE : <http://www.eucybervote.org/main.html>
- PISA : [http://www.pet-pisa.nl/pisa\\_org/pisa/index.html](http://www.pet-pisa.nl/pisa_org/pisa/index.html)
- SEMPER : <http://www.semper.org/>
- RAPID : <http://www.ra-pid.org>
- FIDIS : <http://csrc.lse.ac.uk/research/fidis.html>
- PAMPAS : <http://www.pampas.eu.org>



#### Le sous-développement des technologies améliorant le droit à la vie privée

La documentation sur le sujet et le témoignage des spécialistes de la question évoquent plusieurs causes au sous-développement des technologies améliorant la protection de la vie privée. Premièrement, dans un contexte où le cadre juridique des administrations n'exige ou ne favorise pas la mise en place de technologies améliorant la vie privée, la demande pour ces nouvelles technologies ne se fait pas sentir. Un cadre juridique favorable aux technologies améliorant la protection de la vie privée stimulerait le développement de ces technologies par le secteur privé. Deuxièmement, tout indique que le développement de ces technologies est freiné par différentes forces dans le marché de l'informatique et des télécommunications. Les caractéristiques propres au marché des logiciels, et particulièrement la situation de quasi-monopole que l'on connaît actuellement, seraient en grande partie responsables des dysfonctionnements du marché (*market failures*). En effet, la concentration du secteur



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

de la programmation fait en sorte que les fournisseurs contrôlent le marché en ce qui concerne les prix et le développement des technologies utilisées. Selon l'avis de plusieurs spécialistes sur le sujet, cette situation ferait en sorte que les logiciels commercialisés sont souvent constitués de simples modifications visant à régler des bogues repérés dans des versions antérieures. En matière d'innovation, le coût de développement d'une nouvelle technologie informatique dépasse souvent les bénéfices qui y sont associés. Ainsi, l'industrie ne semble plus dominée par les *start-ups* et l'innovation, comme cela était le cas au début de l'ère de la nouvelle économie. Dans cette optique, un article de la revue *The Economist* affirme que la recherche et le développement dans l'industrie du logiciel ne relève plus de l'innovation, mais de la simple fabrication. S'appuyant sur les dires de George Gilbert (cofondateur de TechStrategy Group), l'auteur de l'article soutient que la grande part des efforts est désormais concentrée sur la maintenance, l'amélioration (*upgrades*), et le réglage des bogues informatiques des logiciels (*The Economist*, 17 novembre 2003).

Par exemple, les infrastructures à clé publique, qui sont largement utilisées par les gouvernements et les organisations à travers le monde, et dont la fonction principale est d'assurer la sécurité des transactions entre les utilisateurs dans un environnement d'insécurité (comme c'est le cas sur l'Internet), ne répondent pas nécessairement, dépendamment de leur utilisation, aux besoins de protection de la vie privée dans le contexte du gouvernement en ligne. En effet, un nombre impressionnant de spécialistes\* et surtout, des commissaires à la protection de la vie privée dans de nombreux pays (tels la CAI au Québec, le *Information and Privacy Commissioner (IPC)* en Ontario et le *Office of the Federal Privacy Commissioner (OFPC)* en Australie) ont démontré que les ICP, dans leurs architectures conventionnelles, peuvent potentiellement poser des risques élevés pour la protection de la vie privée en permettant, par leur fonctionnement, de nombreuses fonctions pouvant effectuer du profilage, du traçage, de la révélation d'information, etc. La présence de ces risques élevés doit être balisée par des cadres juridiques et réglementaires appropriés. Il faut toutefois garder à l'esprit que l'application de ces mesures s'avère généralement dispendieuse.

Ainsi, le risque de développer et de commercialiser de nouveaux produits répondant spécifiquement à la problématique de la protection de la vie privée semble trop élevé pour les grands de l'industrie. La commercialisation de ces produits informatiques nécessiterait une éducation supplémentaire de la clientèle, notamment en matière de nouvelles technologies de l'information et des communications.

\* Par exemple, Clarke, R., *Conventional Public Key Infrastructure : An artefact ill-fitted to the needs of the information society, prepared for submission of the 'IS in information Society's Track on the Euro. Conf. In inf. Syst. (ECIS 2001) in Slovenia, version du 13 novembre 2000* (<http://www.anu.edu.au/people/Roger.clark/II/PKIMisFit.html>); Brands, S., *Rethinking public key infrastructures and digital certificates; building in privacy*, MIT press, août 2000; Radicchio, *PKI and the protection of data et privacy*, livre blanc WP-LEG-003, version 1.0, 2000 ([www.radicchio.org](http://www.radicchio.org)).



#### RECOMMANDATIONS

- 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*).

#### 1.4 Vers une culture de la sécurité

La protection des renseignements personnels est la résultante de nombreuses composantes. La sécurité constitue l'une d'elles. Néanmoins, en elle-même, la sécurité englobe elle aussi plusieurs autres éléments. Dans le cadre de la nouvelle réalité virtuelle en général, et de la mise en place du gouvernement en ligne en particulier, cette composante qu'est la sécurité prend une importance marquée.

L'ère numérique a, en effet, introduit toute une série de risques nouveaux dans la transmission des informations. La multiplication du nombre d'internautes un peu partout dans le monde<sup>51</sup> et la facilité du partage des connaissances qui peuvent servir la cybercriminalité augmentent la vulnérabilité des systèmes informatiques. D'où l'importance accrue de la sécurité de l'information.

« La sécurité de l'information protège l'information contre des menaces très diverses de façon à assurer la continuité des activités, à minimiser le préjudice causé et à maximiser le rendement du capital investi et les possibilités d'affaires<sup>52</sup> ».

La majorité des intervenants, qu'il s'agisse des entreprises, des particuliers ou du gouvernement lui-même, ne semblent pas toujours pleinement conscients des enjeux reliés à la sécurité de l'informatique, se fiant pour la plupart à l'efficacité des outils communs tels les pare-feux et les logiciels antivirus. Pourtant, les systèmes deviennent de plus en plus complexes et impliquent des architectures et des infrastructures interconnectées. Les risques sont ainsi considérables : pertes d'information, bris de confidentialité et surtout, manque de confiance des citoyens envers les TIC. Enfin, les pertes financières engendrées par les incidents de sécurité informatique peuvent résulter en des coûts non négligeables pour l'économie.

<sup>51</sup> Le monde compte 630 millions d'Internautes selon les données recueillies au Sommet mondial sur la société de l'information (2003).

<sup>52</sup> Secrétariat du Conseil du trésor, *Gestion de la sécurité de l'information, Première partie : Code de bonne pratique pour la gestion de la sécurité de l'information*, BS 7799-1, 1999.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

À titre d'exemple, le *Canadian Healthcare Technology Magazine* indique que :

« 15 % des hôpitaux canadiens ont admis avoir subi une atteinte à leur sécurité informatique au cours de la dernière année. De plus, 57 % des établissements sondés ont déclaré que certains de leurs employés contournaient les systèmes de sécurité informatique en place parce que ceux-ci étaient jugés trop encombrants. Par ailleurs, plus du tiers des hôpitaux sondés n'avaient ni plan de secours anti-sinistre, dans le cas de perte d'information, ni plan de continuité qui permettait, en cas de panne informatique, de continuer à fonctionner à l'aide de systèmes de support<sup>53</sup> ».

Pour l'ensemble de ces raisons, la sécurité informatique au Québec est un enjeu majeur pour tous les intervenants et en conséquence, il est impératif que des mesures soient prises pour développer une culture de la sécurité au Québec. Cette culture de sécurité repose d'abord sur la sensibilisation et la responsabilisation de tous les intervenants en présence, à tous les niveaux, comprenant les citoyens utilisateurs des services en ligne. Un système informatique ne peut être sécuritaire que dans la mesure où la gestion des risques est prise en compte à tous les niveaux et que les règles de bonne pratique sont respectées par tous. Les administrateurs de systèmes doivent de plus être crédibles et fiables. Les utilisateurs dans l'administration publique et dans la population en général doivent aussi avoir une idée de ces règles et des risques associés à l'utilisation des systèmes informatiques. Pour ce faire, il est nécessaire que le gouvernement élabore des programmes ou des mécanismes de sensibilisation et de formation à cet effet.

À ce propos, lors de sa 1037<sup>e</sup> session tenue en juillet 2002, l'OCDE a établi neuf lignes directrices pour la sécurité des systèmes et des réseaux d'information, qu'on peut résumer ainsi<sup>54</sup> :

- 1) **Sensibilisation** : les parties prenantes doivent être sensibilisées au besoin d'assurer la sécurité des systèmes et réseaux d'information et aux actions qu'elles peuvent entreprendre pour renforcer la sécurité.
- 2) **Responsabilité** : les parties prenantes sont responsables de la sécurité des systèmes et réseaux d'information.
- 3) **Réaction** : les parties prenantes doivent agir avec promptitude et dans un esprit de coopération pour prévenir et détecter les incidents de sécurité et y répondre.
- 4) **Éthique** : les parties prenantes doivent respecter les intérêts légitimes des autres parties prenantes.
- 5) **Démocratie** : la sécurité des systèmes et réseaux d'information doit être compatible avec les valeurs fondamentales d'une société démocratique.
- 6) **Évaluation des risques** : les parties prenantes doivent procéder à des évaluations de risques.
- 7) **Conception et mise en oeuvre de la sécurité** : les parties prenantes doivent intégrer la sécurité en tant qu'élément essentiel des systèmes et réseaux d'information.
- 8) **Gestion de la sécurité** : les parties prenantes doivent adopter une approche globale de la gestion de la sécurité.
- 9) **Réévaluation** : les parties prenantes doivent examiner et réévaluer la sécurité des systèmes et réseaux d'information et introduire les modifications appropriées dans leurs politiques, pratiques, mesures et procédures de sécurité.

<sup>53</sup> *Canadian Healthcare Technology Magazine*, 2002.

<sup>54</sup> OCDE, *Lignes directrices de l'OCDE régissant la sécurité des systèmes et réseaux d'information : vers une culture de la sécurité*, juillet 2002.



#### Schéma 13 : Les lignes directrices pour la sécurité des systèmes et des réseaux d'information



L'application de ces principes directeurs lors de prestations électroniques de services est plus que satisfaisante pour établir et maintenir la confiance de la population et son adhésion aux nouvelles technologies et, en particulier, à l'utilisation de ces technologies dans la mise en place d'un projet tel celui du gouvernement en ligne.

Ces principes directeurs permettraient aussi de satisfaire les finalités que les spécialistes de la sécurité indiquent comme étant recherchées dans un système informatique :

1. **Disponibilité** : propriété d'une information ou d'un système informatique d'être accessible ou disponible en tout temps ou en temps voulu.
2. **Intégrité** : propriété selon laquelle les données ou les informations ne peuvent être modifiées ou altérées que par les personnes autorisées.
3. **Confidentialité** : propriété des données ou des informations, comme les renseignements personnels, qui ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.
4. **Authentification** : acte permettant d'établir la validité de l'identité d'une personne ou d'un dispositif comme un document électronique ou un site Internet.
5. **Irrévocabilité** : propriété d'une information, d'une action ou d'un document d'être indéniable et clairement attribué à son auteur ou au dispositif qui l'a généré.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

En particulier, l'authentification et l'irrévocabilité présentent des défis majeurs dans le cadre du gouvernement en ligne, où les transactions vont de plus en plus se faire dans un espace virtuel dans lequel les contacts physiques sont éliminés. En effet, l'identification des citoyens en ligne présente un enjeu de taille pour la prestation électronique de services. C'est pourquoi le gouvernement doit établir des mécanismes permettant d'assurer que ces finalités soient obtenues, pour un bon fonctionnement de la prestation électronique de services.

Le gouvernement du Québec a amorcé depuis plusieurs années des démarches pour assurer la sécurité dans les systèmes technologiques dans l'administration publique. Ceci a résulté en la création de mécanismes institutionnels, en particulier la « Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale », qui est entrée en vigueur en novembre 2000<sup>55</sup>. Cette directive énonce le cadre de gestion de sécurité applicable par les M/O et les responsabilités de ceux-ci en matière de sécurité. Ces démarches sont fructueuses. Cependant, elles doivent faire l'objet d'un meilleur suivi, car elles ne semblent pas être appliquées de façon uniforme dans l'ensemble des M/O. Les programmes doivent aussi être améliorés et renforcés dans cette perspective. De même, il y aurait lieu de revoir cette directive de manière à assurer la sécurité non seulement de l'information numérique, mais aussi de l'ensemble de l'information, que celle-ci soit consignée sur support papier ou sur support numérique.

Le gouvernement du Québec a aussi mis en place des mécanismes de gestion de la sécurité et a développé un ensemble de mesures assurant la protection de l'information numérique et la disponibilité des services publics. Le CERT/AQ, qui a pour rôle de soutenir les M/O en matière de gestion des incidents en sécurité, est l'une de ces mesures. De plus, le CERT/AQ effectue une vigie en sécurité et il permet le ralliement des experts dans ce domaine. Cette démarche doit être encouragée et renforcée. Néanmoins, ces services sont offerts uniquement aux ministères et organismes gouvernementaux : les citoyens, les entreprises et les organismes des réseaux, tant de la santé que de l'éducation, n'y ont pas accès.

#### • **Un moyen privilégié : l'Institut de la sécurité de l'information du Québec**

Compte tenu de cette lacune et de l'importance de la sécurité dans l'établissement d'un rapport de confiance dans le développement d'un gouvernement en ligne, il semble nécessaire qu'un organisme externe qui a déjà établi sa crédibilité puisse promouvoir et sensibiliser les parties prenantes et la population en général dans le cadre de l'application des principes directeurs sur la sécurité. Cet organisme externe pourrait agir en tant que levier de coopération entre les divers intervenants, tant dans le secteur privé que dans le public, afin que l'échange d'information sur les menaces et la vulnérabilité des systèmes puisse se faire correctement et efficacement. De plus, cet organisme externe serait bien placé pour effectuer l'évaluation des systèmes et mettre en place l'organisation administrative nécessaire pour les certifier et confirmer qu'ils respectent les bonnes pratiques. On pourrait faire l'analogie de la nécessité de la certification avec les processus comptables : chacun est responsable de la tenue de ses livres mais, régulièrement, un comptable certifie l'exactitude des livres et des pratiques comptables.

Afin de répondre à ces préoccupations croissantes en matière de sécurité, le Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM) propose la création de l'Institut de la sécurité de l'information du Québec (ISIQ), issue d'un partenariat public-privé.

---

<sup>55</sup> Secrétariat du Conseil du trésor, *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale*, 23 novembre 1999.



Un tel institut se voudrait un catalyseur en matière de services, d'expertise et de meilleures pratiques en sécurité de l'information numérique. Il aurait pour mission de promouvoir et de coordonner les actions visant à assurer la sécurité de l'information numérique dans la société québécoise. Son champ d'action s'articulerait autour de quatre axes principaux, soit la prévention et la sensibilisation, la détection et la réaction en situation d'urgence, la veille et la recherche ainsi que le soutien à l'offre de services. Plus spécifiquement, l'ISIQ pourrait devenir l'organisme qui offrirait au Québec une certification fondée sur des normes internationales basées, entre autres, sur les lignes directrices de l'OCDE régissant la sécurité des systèmes et réseaux d'information.



#### RECOMMANDATIONS

- 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.

### 1.5 L'identification

Dans le contexte du développement du gouvernement en ligne, à travers lequel le gouvernement est appelé à offrir de plus en plus de services interactionnels, transactionnels et intégrés, l'identification des utilisateurs devient un enjeu majeur. En effet, dans un monde virtuel où les services sont délivrés à distance et où il n'y a pas d'interaction physique, un processus d'identification sûr des utilisateurs est essentiel pour s'assurer que celui qui est derrière l'ordinateur possède les qualités et les droits requis pour recevoir une prestation de service électronique. La Commission d'accès à l'information rappelle ainsi, dans son Rapport annuel, que : « l'identité à distance présente un risque plus élevé d'erreurs qu'une vérification d'identité en personne. Ce risque supplémentaire se doit être considéré<sup>56</sup> ».

Afin de s'assurer que le demandeur de services est bien celui qu'il prétend être, le dispensateur de services qui possède déjà des renseignements personnels ou autres informations identifiantes sur le demandeur, par exemple le code d'accès personnel utilisé par le MRQ, n'a qu'à comparer ces informations avec celles fournies par le demandeur. Ce type de procédure correspond au concept reconnu de « secret partagé ». Néanmoins,

<sup>56</sup> Commission d'accès à l'information, *Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, novembre 2002, p. 86.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

lorsque le dispensateur de services ne possède aucun renseignement personnel ou information identifiante sur le demandeur, des mécanismes doivent être disponibles pour obtenir des garanties raisonnables sur l'identité du demandeur.

La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* précise, à l'article 38, les objectifs de l'identification dans un monde virtuel :

« Le lien entre une personne et un document technologique, ou un lien entre un tel document et une association, une société ou l'État, peut être établi par tout procédé ou par une combinaison de moyens dans la mesure où ceux-ci permettent :

1. de confirmer l'identité de la personne qui effectue la communication ou l'identification de l'association, de la société ou de l'État et, le cas échéant, de sa localisation, ainsi que la confirmation de leur lien avec le document;
2. d'identifier le document et, au besoin, sa provenance et sa destination à un moment déterminé. »

Le degré de certitude quant aux qualités – ou à l'identité - de la personne avec laquelle le dispensateur de services entre en contact est proportionnel à la sensibilité des renseignements échangés : plus les renseignements échangés sont confidentiels, plus le besoin de certitude relativement à l'identité de l'utilisateur du service est élevé, plus les moyens mis en œuvre pour attester de l'identité des auteurs doivent être sécurisés et, par conséquent, plus ils sont coûteux.

Le principal défi dans l'établissement d'un processus d'identification électronique consiste en la mise en place d'un système qui soit le plus simple d'utilisation possible, tout en permettant de minimiser les risques d'usurpation d'identité et de divulgation frauduleuse des renseignements personnels.



#### Projet e-pass canadien

Le projet e-pass vise à doter chaque citoyen canadien d'un identifiant numérique unique qui lui permette de se prévaloir de services transactionnels qui impliquent l'échange ou le transfert de renseignements personnels et ce, sans porter atteinte au droit à la vie privée. Le e-pass repose sur un processus d'identification de sécurité moyenne, à la suite duquel une clé publique est délivrée au citoyen. C'est à l'aide de cette clé publique et d'un mot de passe (clé privée) que ce dernier peut, par la suite, s'identifier dans chacun des ministères ou organismes auxquels il désire s'adresser. Le gouvernement fédéral entend, au cours des prochaines années, mettre l'infrastructure ainsi développée à la disposition des provinces, afin qu'elles puissent en bénéficier dans leur propre offre de services transactionnels aux citoyens. Tout comme le SQAG, ce système est perfectible sur le plan de la protection de la vie privée.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

- **Situation actuelle**

Le gouvernement du Québec conçoit actuellement un système d'identification qu'il a intitulé le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG). L'objectif est de déployer un identifiant réutilisable d'un service gouvernemental à l'autre, qui offre un niveau de certitude acceptable et qui peut évoluer vers des niveaux de certitude élevés. Le SQAG a également été conçu pour être compatible avec le système d'authentification développé par le gouvernement du Canada. Cette compatibilité pourrait éventuellement permettre aux citoyens et aux entreprises d'avoir accès aux services en ligne provinciaux et fédéraux, à l'aide d'un même identifiant. La vérification de l'identité se fait par le premier ministère ou organisme auquel le citoyen s'adresse pour se prévaloir d'un service en ligne, en ayant recours à des secrets partagés (échange de renseignements personnels sur le demandeur, renseignements détenus à la fois par celui-ci et par le dispensateur de services). À la demande du ministère ou de l'organisme dispensateur de services, un fournisseur de certificats émet ensuite un identifiant qui ne contient qu'un pseudonyme et qui par conséquent ne révèle pas directement l'identité du détenteur. Les ministères ou organismes peuvent ainsi faire le lien entre un certificat et un citoyen sans avoir accès aux renseignements personnels ayant permis d'établir son identité. Les journaux de transactions associés à l'usage d'un certificat sont conservés par le fournisseur de certificats, lequel n'est pas en mesure de connaître l'identité des détenteurs de certificats, les renseignements sur l'identité étant conservés par une autre entité.

Par ailleurs, le SQAG introduit plusieurs mesures permettant de minimiser les possibilités de traçabilité et de profilage. Un des moyens utilisés offrira aux citoyens le choix d'utiliser plusieurs identifiants.

Le SQAG, toujours en cours de développement, représente donc une voie prometteuse en ce qui concerne la protection de la vie privée; il résoudra en grande partie le défi d'authentification de l'identité en ligne.

- **Un système perfectible**

Certains analystes qui se sont penchés sur la solution du SQAG et sur d'autres systèmes similaires basés sur l'utilisation de certificats de type X.509 et, entre autres, sur la technologie Entrust ([www.entrust.com](http://www.entrust.com)), sont par ailleurs critiques quant aux risques liés à la protection des renseignements personnels. La mise en place d'un cadre de gestion organisationnel permet, à cet effet, d'assurer une gestion des risques liés à la protection de la vie privée. Cela s'avère d'autant plus important lorsque la technologie n'assure pas en elle-même certains de ces risques, ceux-ci pouvant être élevés. Ces cadres de gestion nécessitent toutefois beaucoup d'investissements, tant au plan financier qu'en matière de ressources humaines.

Par exemple, le Registre des droits personnels et réels mobiliers, dont la structure repose sur une infrastructure à clé publique conventionnelle, comporte des risques pour la vie privée des utilisateurs. Ces risques sont toutefois relativement bien contrôlés par la mise en place d'un cadre de gestion organisationnel approprié.

En effet, lors de l'émission de certificats, le fournisseur de certificats peut, à travers les fonctions classiques de réseau, connaître sans difficulté l'adresse IP de l'utilisateur (voir encadré de la page suivante). Même si le M/O fait office d'intermédiaire entre le fournisseur de certificats et l'utilisateur, l'adresse IP est révélée par la redirection à travers le fureteur de l'utilisateur. Conséquemment, le fournisseur de certificats peut situer géographiquement le récepteur du pseudonyme, ce qui lui permet de connaître son adresse sans difficulté. Il pourrait ensuite utiliser cette information et la jumeler avec le ou les pseudonymes **qu'il connaît** pour créer des profils d'utilisateurs. De plus, le fait que l'utilisateur puisse choisir d'utiliser un seul pseudonyme pour l'ensemble des prestations électroniques de service auxquelles il a recours augmente aussi les risques de profilage.



### Qu'est-ce que l'adresse IP?

Pour faire une analogie, l'adresse IP fonctionne sensiblement comme le code postal utilisé dans l'adresse municipale. En effet, l'adresse IP permet aux ordinateurs de communiquer entre eux. Elle est composée d'un groupe de quatre nombres permettant d'identifier le destinataire d'une connexion Internet. Une adresse IP est représentée sur 32 bits et écrite sous la forme de 4 octets séparés par des points (par exemple : 192.168.10.66).

Les techniques cryptographiques modernes sont une voie prometteuse pour répondre à ces préoccupations, en éliminant ces risques. Comme ces technologies ne sont pas encore mûres et accessibles, il demeure important, pour le gouvernement, d'encourager leur développement le plus rapidement possible afin de pouvoir en tenir compte dans la conception des solutions d'authentification et d'identification en ligne. À titre d'exemple, la signature aveugle et la signature aveugle restrictive empêcheraient, avec un degré de certitude élevé, le fournisseur de certificats d'avoir recours à des fonctions classiques de réseau, comme l'adresse IP, pour établir des profils sur les récepteurs des pseudonymes. En effet, grâce aux techniques cryptographiques modernes, le fournisseur de certificat ne peut, d'aucune façon, connaître le pseudonyme qu'il distribue. Seuls les utilisateurs connaissent les pseudonymes, et seuls les ministères et organismes peuvent effectuer l'appariement entre le pseudonyme et le dossier interne de l'individu. Les M/O n'ont, dans ce cas, qu'à vérifier l'authenticité du certificat (la signature) auprès du fournisseur de certificats.

En somme, il apparaît que les risques liés au profilage d'information sur les utilisateurs ne sont pas complètement éliminés avec le SQAG. C'est pourquoi le gouvernement du Québec doit prévoir des mesures additionnelles pour améliorer le respect des principes directeurs en matière de protection des renseignements personnels.



### RECOMMANDATION

**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.**

## 2. Simplifier l'accès aux services gouvernementaux

Le gouvernement en ligne vise aussi, de façon générale, à simplifier l'accès aux services gouvernementaux, en mettant l'accent sur les centres multiservices, en favorisant l'accès gratuit au réseau, en étendant le réseau à large bande et en prenant en considération les besoins spécifiques des personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives (voir schéma 14, p. 149).



#### **2.1 Mettre l'accent sur les centres multiservices d'accès multimodes**

Tel que déjà mentionné, le gouvernement en ligne doit prendre en compte les personnes qui ne peuvent pas ou ne veulent pas utiliser l'ordinateur ou l'Internet. Il faut qu'eux aussi puissent avoir accès aux nouveaux services développés. C'est pourquoi il faut développer des centres multiservices, doublés de centres d'appels. Les réseaux que constituent tant les réseaux de Communications-Québec que ceux des Centres locaux d'emploi (CLE) constituent une bonne base pour abriter ces centres multiservices. Il faut au plus vite que des ententes soient prises avec les deux ministères concernés pour en arriver rapidement à l'établissement de ces centres.

- **Le nouveau rôle du fonctionnaire**

La mise sur pied de centres multiservices, accessibles via un comptoir de services ou un numéro de téléphone unique, nécessite la pleine participation des fonctionnaires qui y œuvrent. En effet, le travail des fonctionnaires sera décloisonné de manière à ce qu'il puisse répondre à des questions et des demandes d'ordre général de la part des citoyens, qui dépassent le cadre strict d'un ministère et d'un organisme.

Afin de mener à bien ce projet, le gouvernement du Québec aurait avantage à s'inspirer d'une expérience similaire menée par Service Nouveau-Brunswick. La province a en effet mis sur pied pour ses citoyens des centres multiservices, à l'image de ce qu'il est projeté pour le Québec. Ces centres connaissent un réel succès. Les fonctionnaires en charge de l'accueil et du service aux citoyens ont été parties prenantes du projet dès le départ. De façon générale, ces fonctionnaires considèrent que l'élargissement de leur tâche lié au décloisonnement des services offerts leur permet de mieux répondre aux besoins des citoyens, puisqu'ils sont désormais en mesure de les prendre en charge du début à la fin de leur cheminement auprès des instances gouvernementales. Ces responsabilités élargies procurent aux fonctionnaires un sentiment d'accomplissement et un degré de motivation accru.

#### **2.2 Favoriser l'accès gratuit au réseau**

Dans toute société démocratique, l'accès à l'information doit être considéré comme un droit, au même titre que les autres droits fondamentaux. L'Internet est devenu, au fil des ans, l'un des vecteurs principaux de l'information. Pour plusieurs, « [...] l'appropriation sociale des technologies doit être vue sous l'angle du droit à l'accès aux technologies, en tant que droit qui s'inscrit dans la foulée des autres droits tels les droits à l'éducation, à la communication, à l'information, etc.<sup>57</sup> »

Certes, l'entreprise privée a développé le marché de l'accès à Internet, et demande aux utilisateurs des droits pour pouvoir se connecter au réseau. Cette situation engendre une concurrence qui s'avère bénéfique pour le citoyen : les coûts d'accès au réseau au Québec seraient parmi les plus bas au monde. Il n'en demeure pas moins qu'un gouvernement responsable se doit d'aider les citoyens qui n'en n'ont pas les moyens ou qui ont d'autres priorités financières à accéder au réseau, en favorisant la multiplication des postes d'accès publics gratuits. La situation économique d'un individu ne devrait pas lui rendre impossible l'accès à Internet.

---

<sup>57</sup> Communautique, *Inforoute Point d'accès* (document de présentation), novembre 2003, p. 6.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

C'est ainsi qu'entre 1995 et 1998, le Fonds de l'autoroute de l'information a octroyé 7 millions de dollars à l'installation de plus de 1120 postes dans 831 bibliothèques publiques à travers le Québec. Aujourd'hui, la totalité des bibliothèques publiques autonomes et la plupart des bibliothèques affiliées à un centre régional sont maintenant branchées à Internet. (La plupart de ces connexions sont assurées par un modem téléphonique. La nécessité pour les communautés d'avoir accès à des connexions haute vitesse sera traitée dans les pages qui suivent.) L'accès à l'Internet via le réseau des bibliothèques publiques permet de plus un soutien aux citoyens peu familiers avec les nouvelles technologies de l'information. En effet, les différents intervenants oeuvrant dans les bibliothèques pourraient devenir des personnes-ressources qui feraient office d'agents d'aide auprès des utilisateurs peu familiers avec la navigation Internet et la prestation de services gouvernementaux en ligne.

D'autres initiatives, principalement menées par les groupes d'action communautaire, sont déjà en cours afin de mettre à la disposition des citoyens du Québec des postes publics d'accès à Internet gratuits<sup>58</sup>. À titre d'exemple, citons le groupe Communautaire, qui a mis sur pied 98 centres d'accès Internet à travers la province. Ce réseau, en plus d'offrir aux usagers l'accès gratuit à des postes connectés à l'Internet, se donne pour mission de sensibiliser et d'éduquer sa clientèle à l'usage des TIC. Le travail de ces groupes repose sur une stratégie d'implantation dans le milieu qui s'échelonne sur plusieurs années : les responsables doivent connaître leur clientèle potentielle pour gagner la confiance du milieu. Cette implantation dans le milieu doit donc reposer sur un plan stratégique à moyen terme, ce qui n'est possible que dans la mesure où le financement récurrent de ces organismes est assuré pour quelques années.

Dans ce contexte, il est souhaitable que le gouvernement développe un partenariat avec les organismes communautaires pour rendre disponibles aux citoyens dans le besoin la formation et l'accès gratuit à l'Internet, et qu'il le fasse en harmonisation avec le gouvernement fédéral, dans un exercice de renforcement et de rationalisation.

En plus de soutenir les organismes à but non lucratif, le gouvernement du Québec se doit, parallèlement, de contribuer à accroître les possibilités d'accès gratuit au Web. Les centres multiservices gouvernementaux pourraient ainsi être mis à contribution. L'initiative repose donc sur un réseau déjà établi, ce qui s'avère peu coûteux et contribue à faciliter l'initiation aux TIC.

---

<sup>58</sup> L'expérience semble démontrer que les bornes interactives, considérées comme la voie de l'avenir pendant un certain temps, ne constituent pas la solution à privilégier. De l'avis de Bell Canada qui en a fait l'essai, la mise en place de bornes interactives destinées au public semble à la fois impopulaire (les gens ne sont pas familiers avec ce type d'interface et sont réticents à y avoir recours) et très coûteuse (la particularité première des bornes étant de pouvoir être disponibles dans des endroits passants ouverts au grand public, elles sont sujettes à des bris et au vandalisme). Enfin, il semble que les utilisateurs de services Internet soient moins enclins à transmettre de l'information sensible via une borne interactive, faisant davantage confiance à un poste informatique « classique ».



#### RECOMMANDATIONS

- 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.
- 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.

### 2.3 Étendre le réseau à large bande

Afin que le plus grand nombre de Québécois possible puisse bénéficier du projet du gouvernement en ligne, le gouvernement a la responsabilité de favoriser l'accès au réseau haute vitesse sur l'ensemble du territoire québécois. En effet, l'accès à des services à large bande s'avère nécessaire pour se prévaloir de toute la potentialité des services offerts par Internet. Selon une récente étude de Statistique Canada, les services à large bande « se prêtent à des applications qui seraient tout simplement impossibles par accès *commuté* à Internet avec une ligne téléphonique et le modem standard »<sup>59</sup>. Il en est ainsi de toutes les applications qui nécessitent de la vidéo (surtout utilisées par les institutions, en matière de télémédecine ou de formation en ligne, par exemple).

Le plan d'action du Parti libéral du Québec, adopté en septembre 2002, souligne d'ailleurs la nécessité de la connexion haute vitesse : « Dans cette ère nouvelle, l'accès à une connexion Internet haute vitesse est aussi essentiel que l'électricité ou le téléphone. [...] L'égalité dans l'accès aux technologies doit devenir un principe de base du développement de la société québécoise<sup>60</sup> ». C'est ainsi que, dans son discours inaugural, le premier ministre déclarait, le 4 juin 2003 : « Nous allons brancher les régions. Avant la fin de ce mandat, des connexions Internet haute vitesse seront disponibles dans toutes les régions du Québec ».

Selon cette même étude, Statistique Canada rapporte que « près de la moitié (49 %) de l'ensemble des ménages [canadiens] où l'on se sert régulièrement d'Internet avaient une connexion à Internet haute vitesse en 2001 », ce qui classe les Canadiens parmi les plus importants utilisateurs des services à large bande au monde (la Corée se classe au premier rang, le Canada au deuxième et la Suède en troisième en ce qui a trait à la proportion des utilisateurs branchés haute vitesse sur l'ensemble de la population). En comparaison avec le reste du pays, le Québec affiche du retard, 42 % des ménages branchés à l'Internet ayant une liaison à haute vitesse. Cette même étude révèle qu'en 2002, « 58 % des entreprises branchées à Internet avaient recours aux technologies à large bande ».

<sup>59</sup> Statistique Canada, *À grande vitesse sur l'autoroute de l'information : les services à large bande au Canada*, Série sur la connectivité, septembre 2003.

<sup>60</sup> <http://www.plq.org/tousdocuments/planaction.pdf>, p.33.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Plusieurs technologies permettent d'avoir une connexion dite à large bande ou haute vitesse<sup>61</sup>, les principales étant le modem de câblodistribution, la ligne numérique d'accès à Internet (offerte par les fournisseurs de services téléphoniques) et le satellite. Alors que ce dernier est encore très dispendieux et non disponible sur la totalité du territoire québécois<sup>62</sup>, l'accessibilité par voie de câblodistribution, tout comme celle par ligne numérique, nécessitent que les fournisseurs de câblodistribution et de téléphonie mettent à niveau l'infrastructure de base existante. Or, cette mise à niveau implique des investissements qui ne se rentabilisent qu'à partir d'un nombre d'abonnés donné. C'est pourquoi les entreprises de téléphonie et de câblodistribution ne sont pas en mesure de fournir l'accès à Internet haute vitesse sur l'ensemble du territoire québécois, et ce même si leur infrastructure de base couvre l'ensemble du territoire (particulièrement en ce qui concerne la téléphonie). Ainsi, en 2001, seules 27 % des petites localités<sup>63</sup> ayant accès au câble avaient aussi accès à Internet par câble.

Les entreprises de services de télécommunication consultées estiment que plus de 90 % de la population du Québec a la possibilité d'accéder à l'Internet haute vitesse. Bien que cette proportion soit encourageante, il n'en demeure pas moins que le gouvernement a une responsabilité envers la portion restante de la population qui n'a pas accès à ces services, d'autant plus que c'est souvent cette population plus éloignée qui pourrait tirer le plus d'avantages de ces services (que l'on pense à la formation à distance ou à la prestation de services gouvernementaux en ligne par exemple).

Afin d'élargir l'accès à l'Internet haute vitesse à l'ensemble des régions éloignées, le Groupe de travail national sur la large bande propose, d'une part, « l'appui de l'infrastructure pour encourager les fournisseurs de services à large bande à accroître la desserte, et [le] regroupement communautaire pour agréger la demande de divers groupes qui pourraient profiter de tels services<sup>64</sup> ». Quelques programmes répondant à ces objectifs ont déjà été mis en place au pays. À titre d'exemple, en Alberta, via le programme *SuperNet* qui mise sur un partenariat entre le public et le privé, 422 communautés éloignées ont été branchées à Internet, pour un investissement de 193 M\$. Le gouvernement fédéral compte quant à lui investir 105 M\$ en trois ans dans le cadre du Programme pilote rural et nordique de développement de services à large bande<sup>65</sup>. Ce programme vise à étendre le réseau à large bande aux communautés éloignées, en finançant jusqu'à 50 % des coûts d'infrastructure nécessaires, la portion restante étant financée par les entreprises fournisseurs de services et par les communautés elles-mêmes.

---

<sup>61</sup> Le *Groupe de travail national sur la large bande* établit que pour être qualifiée de haute vitesse, une connexion doit avoir une vitesse de transmission bidirectionnelle minimale de 1,5 Mb/s (Source : Statistique Canada).

<sup>62</sup> Le satellite *Hughes Aircraft*, commercialisé par plusieurs entreprises au Canada, est positionné au-dessus du territoire américain. Cela a pour conséquence que plus on s'éloigne vers le nord, plus il devient difficile d'avoir accès au signal, cela devenant quasi impossible à la latitude du Lac-St-Jean. Un second type de lien satellite est possible (celui utilisé par les compagnies de téléphone et les télédiffuseurs), mais son coût est trop élevé pour constituer une solution envisageable, mis à part pour les sites très isolés (Source : Conseil du trésor).

<sup>63</sup> Par petites localités, Statistique Canada entend les divisions de recensement en dehors des régions métropolitaines de recensement et des agglomérations de recensement (lesquelles sont d'au moins 10 000 habitants).

<sup>64</sup> Statistique Canada, *À grande vitesse sur l'autoroute de l'information : les services à large bande au Canada*, Série sur la connectivité, septembre 2003, p. 21.

<sup>65</sup> Jusqu'à maintenant, le Québec a soumis 33 projets au programme, dont trois ont été acceptés pour une subvention totale de 4,8 M\$.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Au Québec, le programme Villages branchés du Québec prévoit un partenariat entre les commissions scolaires, les municipalités, les entreprises privées et l'État, afin d'étendre l'accès à Internet haute vitesse aux régions éloignées. En connectant les établissements scolaires et les bâtiments municipaux au réseau à large bande, le programme constitue un levier qui accélère le déploiement des infrastructures du secteur privé. Il répond ainsi à l'un des impératifs soulevés par le groupe CANARIE<sup>66</sup> quant au développement de solutions qui permettent l'accessibilité à l'Internet haute vitesse. Le groupe favorise ainsi les initiatives qui font en sorte que les citoyens ou les municipalités prennent en charge leur connexion Internet, en voyant eux-mêmes à l'installation d'infrastructures qui leur permettent de se connecter sur un réseau déjà existant.



#### Programme Villages branchés du Québec

Le programme Villages branchés du Québec connecte entre eux les établissements scolaires et municipaux, les connexions externes continuant à se faire via les réseaux de services qui desservent actuellement le gouvernement, tels le Réseau d'information scientifique du Québec (RISQ), le Réseau de télécommunication multimédias de l'administration publique (RETEM) et le Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS). L'usage de la fibre optique est explicitement favorisé par le programme. Par analogie avec ce que l'on trouve dans le secteur de l'habitation, le modèle de financement des projets est celui des *condominiums*, où chaque partenaire contribue à la mise en place des infrastructures. Le programme assume aux deux tiers les dépenses admissibles, la portion restante de un tiers devant être fournie par les organismes admissibles. Ce sont les ministères de l'Éducation et des Affaires municipales, du Sport et du Loisir qui engagent les montants initiaux, les projets approuvés en vertu du programme étant par la suite remboursés à ces ministères. Une étude préliminaire de chaque projet est préalable à toute demande faite au programme Villages branchés. Ces études peuvent être subventionnées par le Fonds de l'autoroute de l'information jusqu'à hauteur de 25 000 \$.

À la fin de l'année 2003, 14 projets avaient déjà été réalisés, pour un investissement total de 71 M\$. De ce montant, 39 M\$ étaient fournis via le programme Villages branchés, et 32 M\$ étaient directement investis par les promoteurs et partenaires privés. À cette même date, 46 projets étaient toujours en cours d'analyse, totalisant des investissements potentiels de 107 M\$ de la part de l'État, et de 80 M\$ de la part des promoteurs et partenaires privés. Le gouvernement vient de consentir 150 M\$ au programme afin de mettre en œuvre les projets soumis. À terme, la réalisation de ces projets permettra de connecter quelque 800 municipalités à travers la province.

En facilitant le déploiement d'une infrastructure de base entre les établissements visés, le programme minimise d'autant les investissements des promoteurs privés nécessaires pour connecter au réseau à large bande les entreprises et les ménages des particuliers. « Les télécommunicateurs qui s'associent aux projets financés par le programme [...] en profitent pour ajouter eux-mêmes des capacités de transmission qu'ils pourront mettre à profit pour desservir entreprises et ménages des régions concernées. [...] Ces investissements privés ne seraient pas réalisés sans le partage des coûts entre le secteur public et le secteur privé que permet le programme ».

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, document interne, 2004.

<sup>66</sup> CANARIE inc. est un organisme sans but lucratif soutenu par ses membres, par ses partenaires de projet et par le gouvernement fédéral. La mission de l'organisme est d'accélérer l'aménagement et l'utilisation de l'Internet évolué au Canada en encourageant l'adoption généralisée de réseaux plus rapides et plus efficaces et en habilitant la prochaine génération de produits, d'applications et de services évolués. (Tiré du site Internet de l'organisme. Pour plus d'information, voir <http://www.canarie.ca>).



### RECOMMANDATIONS

- 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.

### *2.4 Tenir compte des personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives*

Le projet du gouvernement en ligne vise à améliorer les services auxquels ont droit tous les citoyens, citoyennes et entreprises du Québec. Les personnes ayant des limitations motrices, sensorielles ou cognitives ne doivent surtout pas être mises à l'écart du projet, d'autant plus que l'Internet peut constituer, pour cette clientèle particulière, une source d'information des plus riches, de même qu'un moyen de communiquer avec des personnes qui vivent des situations semblables. En ce sens, l'accès à l'Internet constitue souvent, pour ces clientèles, non seulement une façon plus pratique d'accéder aux services de l'État, mais bien l'ouverture à des possibilités jusque-là inconcevables : « For people without disabilities, technology makes things convenient, for people with disabilities, it makes things possible<sup>67</sup> ». Or, l'accès à l'Internet pour ces clientèles particulières n'est possible que dans la mesure où des éléments techniques et des orientations précises en ce sens sont considérés et concrétisés en des règles formelles.

Dans le cadre du projet de loi 155 sur l'exercice des droits des personnes handicapées, le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) soulignait ainsi, dans son mémoire, « [qu'il] est clair que sans un engagement formel sur la question [de l'accès aux technologies de l'information], de la part du gouvernement du Québec, la fracture numérique à laquelle sont confrontées les personnes handicapées continuera de s'étendre et prendra bientôt les allures d'un véritable gouffre<sup>68</sup> ».

<sup>67</sup> Treviranus, J., *Expanding the Digital Media in More Human Directions*, 2000, cité dans Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées, *Projet de loi 155. Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*, Mémoire du comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, 2003, disponible à l'adresse [www.camo.qc.ca/proloi155.htm](http://www.camo.qc.ca/proloi155.htm) (février 2004) p.9.

<sup>68</sup> Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées, *Projet de loi 155, Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*, Mémoire du comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, 2003, disponible à l'adresse [www.camo.qc.ca/camo/proloi155.htm](http://www.camo.qc.ca/camo/proloi155.htm) (février 2004).



#### a) Des efforts déjà amorcés dans la bonne direction

Le gouvernement fédéral a inclus des critères spécifiques d'accessibilité dans son document « Normes et directives sur la normalisation des sites Internet<sup>69</sup> », par exemple en prévoyant le sous-titrage, un service d'aide téléphonique en ligne, etc. Les ministères sont tenus de souscrire à ces normes. La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées* de l'Ontario<sup>70</sup> comprend quant à elle des dispositions qui concernent l'accessibilité des sites Web.

Au Québec, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration a publié le « Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet<sup>71</sup> », qui propose quelques consignes minimales en matière d'accessibilité. Il semble toutefois que cette règle ne soit pas systématiquement appliquée.

En effet, selon une récente étude<sup>72</sup> ayant analysé, entre autres, cinquante sites du gouvernement du Québec, la très grande majorité (94 %) d'entre eux présentent un degré d'accessibilité allant de « nul » à « faible ». Le Cadre de diffusion aurait ainsi avantage à être bonifié, afin d'inclure des consignes complètes en ce qui a trait aux normes et techniques d'accessibilité.



#### Les éléments techniques de programmation liés à l'accessibilité des sites Web

L'accessibilité des sites Internet aux personnes ayant des déficits moteurs et sensoriels est étroitement liée à des éléments de programmation, qui pourraient être facilement pris en compte lors de la programmation initiale des sites. Ainsi, les erreurs les plus fréquentes sont les suivantes :

- erreur de codage html ou CSS;
- manque d'équivalents textuels pour les images;
- utilisation de caractères trop petits ou contraste insuffisant entre la couleur des textes et celle du fond de l'écran;
- en-têtes absents ou mal utilisés;
- utilisation de java script (partiellement supporté par les technologies d'adaptation);
- script inaccessible au clavier;
- ouverture de fenêtre sans avertissement;
- changement de langue non identifié;
- étiquettes des formulaires mal associées ou manquantes.

<sup>69</sup> Secrétariat du Conseil du trésor du Canada, *Normalisation des sites Internet*, disponible à l'adresse [www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/back-cont\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/back-cont_f.asp) (février 2004).

<sup>70</sup> Gouvernement de l'Ontario, *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, chapitre 32, Lois de l'Ontario de 2001.

<sup>71</sup> Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet*, disponible à [www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/Cadre/cadre.htm](http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/Cadre/cadre.htm).

<sup>72</sup> Jean-Marie D'Amour, *Rapport synthèse sur l'évaluation de l'accessibilité des sites Web québécois et canadiens francophones*, 2003, disponible à [www.accessibiliteweb.org](http://www.accessibiliteweb.org), [en ligne], site consulté le 20 février 2004.



#### ***b) Utilisation du langage simplifié***

L'accessibilité à l'information disponible sur l'Internet passe également par la vulgarisation et l'allègement des textes, afin qu'ils puissent être compris par le plus grand nombre possible, y compris par les personnes ayant des limites cognitives. À cet effet, il importe de rappeler que les statistiques sur l'analphabétisme au Québec sont préoccupantes. Dans ce contexte, la convivialité des pages Web est essentielle à l'adhésion des utilisateurs (recours aux sigles et aux images pour expliciter des démarches, par exemple). De même, le langage utilisé doit être compréhensible par le plus grand nombre. Celui-ci doit aussi respecter la nécessité d'une communication rapide, voire instantanée, propre aux démarches menées sur Internet. Si de grands efforts ont déjà été entrepris au cours des dernières années à l'égard de ces deux points (convivialité et niveau de langage), force est de constater qu'il y a encore place à l'amélioration, par exemple en ce qui concerne la longueur et la lourdeur des clauses contractuelles que l'on trouve sur plusieurs sites lors de transactions en ligne.

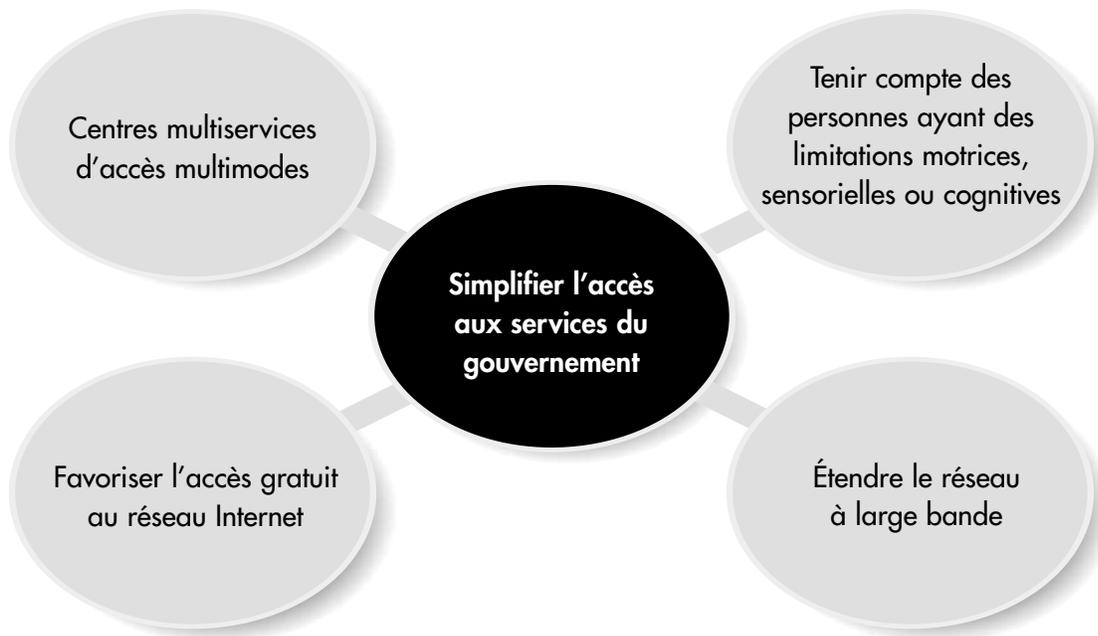


#### **RECOMMANDATIONS**

- 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.



#### Schéma 14 : Comment simplifier l'accès aux services du gouvernement?



### **3. Informer et sensibiliser la population aux nouveaux modes de relations avec l'État**

La réussite du projet de gouvernement en ligne repose avant tout sur la satisfaction des besoins des citoyens. Le gouvernement doit s'assurer de leur adhésion au projet, en leur faisant connaître les services offerts et en les convainquant des avantages à avoir recours aux TIC dans leurs relations avec l'État (voir schéma 15, p. 152). Une telle stratégie de mise en valeur des initiatives gouvernementales passe par une vaste campagne de communication. Les partenaires du gouvernement doivent être partie intégrante de cette sensibilisation.

Une fois les principaux projets mis en place (portail gouvernemental unique de services, page citoyen « Mes info gouv » et initiatives de démocratie en ligne), il serait utile d'entamer une vaste tournée de sensibilisation à travers toutes les régions du Québec. Un plan de communication détaillé devra être rédigé et mis en place afin de cibler tous les publics nécessaires et d'identifier les moyens de mise en valeur des avantages reliés au gouvernement en ligne.



### Faire connaître les services en ligne aux citoyens

Un plan de communication devra être élaboré afin de faire en sorte que le projet du gouvernement en ligne et les principales applications qui en découlent soient connus et compris par l'ensemble de la population québécoise. Les citoyens et les entreprises doivent tenir compte des possibilités offertes par les nouvelles technologies et développer le réflexe d'y avoir recours, sans quoi le projet risque de ne demeurer qu'une initiative aux retombées technologiques.

Les technologies de l'information et des communications présentent plusieurs avantages et pourraient être mises au bénéfice des citoyens dans cet effort de sensibilisation au projet du gouvernement en ligne. Par exemple, si l'analyse des coûts et des bénéfices démontre que cela est avantageux, il serait possible de remettre à chaque foyer québécois un CD-ROM interactif d'accompagnement du citoyen lors de sa première utilisation des services en ligne de type transactionnel. Ce CD-ROM pourrait être disponible via les centres multiservices gouvernementaux. De même, il est possible d'offrir aux citoyens de la formation en ligne.



### RECOMMANDATIONS

- 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.

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

L'Internet ne peut et ne doit pas être considéré uniquement comme un réseau permettant de relier entre eux des millions d'utilisateurs. La *tuyauterie* est certes importante, mais le contenu l'est encore davantage. Les citoyens et citoyennes du Québec doivent développer le réflexe de faire de l'Internet leur première référence, que ce soit pour se prévaloir d'un service gouvernemental ou pour obtenir de l'information sur une gamme élargie de sujets. Ce n'est qu'une fois ce réflexe bien ancré que les possibilités offertes par le gouvernement en ligne seront utilisées à leur pleine potentialité. Le gouvernement doit ainsi non seulement encourager les citoyens à avoir recours au Web dans leur recherche d'information, mais aussi contribuer à faciliter la mise en ligne de contenus utiles aux Québécoises et aux Québécois.



#### Des initiatives qui visent à mettre du contenu sur l'Internet

Plusieurs initiatives québécoises visant à mettre du contenu en ligne méritent d'être soulignées. Parmi celles-ci, citons le site de l'Encyclopédie de l'Agora ([www.agora.qc.ca](http://www.agora.qc.ca)), « première encyclopédie virtuelle, évolutive et participative en langue française ». Cette encyclopédie, qui permet aux utilisateurs de faire une recherche sur plus de 6 000 documents, est aussi la première qui a été conçue entièrement en fonction d'Internet. Toute personne peut soumettre un texte à l'encyclopédie afin d'en bonifier le contenu : « chaque élément qui s'ajoute au noyau original de l'œuvre fait l'objet d'un jugement personnel respectant les principes exposés dans la Charte de l'Encyclopédie ». Le site propose ainsi des textes originaux, tout en regroupant des liens qui mènent à d'autres sites Internet reliés au sujet. C'est ainsi que des collections entières de livres peuvent être téléchargées à l'écran! « Cette année, 6 000 000 personnes, dont 1 200 000 Canadiens francophones et 4 500 000 Européens, auront consulté l'encyclopédie et ses documents, répartis en 12 catégories. Cette fréquentation continue de doubler d'une année à l'autre. Un vieux rêve se réalise ainsi : la diffusion de la pensée québécoise dans l'ensemble de la francophonie en synergie avec une technologie moderne. À titre d'exemple, 48 500 personnes ont lu les écrits du politologue Marc Chevrier au cours des 24 derniers mois, chose impensable avec le simple support papier. »

Le portail du Carrefour mondial de l'Internet citoyen ([www.globalcn.org](http://www.globalcn.org)) est un espace de convergence, de débats et de coopération pour et par les membres des réseaux citoyens, les organismes, les institutions et les individus impliqués dans l'utilisation des TIC à des fins citoyennes et de promotion et de défense des droits et libertés. Le portail collaboratif trilingue (français, anglais et espagnol), propose des textes sur des sujets aussi variés que les droits de l'Internet, les logiciels libres, la société de l'information et les projets d'applications concrètes des TIC menés par des praticiens de la société civile, tout en privilégiant la pluralité et la diversité culturelle. Un répertoire d'organismes ainsi que des liens vers des ressources externes complètent l'information offerte par le portail.

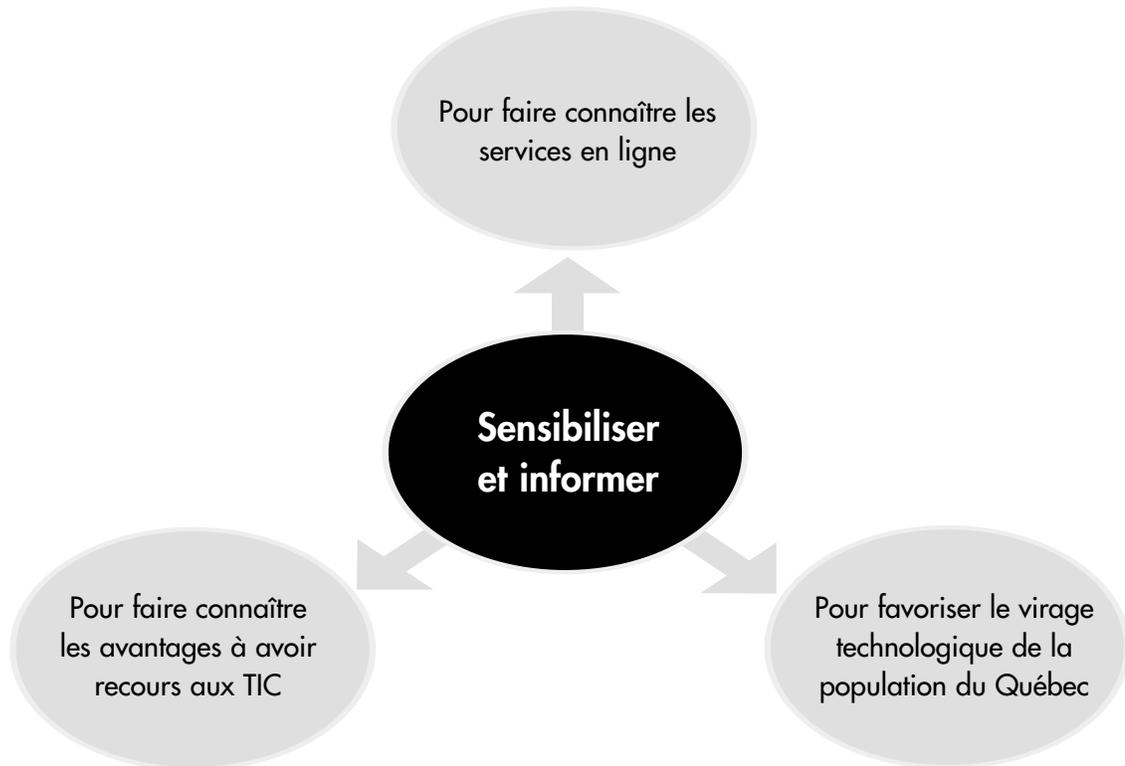


#### RECOMMANDATION

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



### Schéma 15 : Pourquoi sensibiliser et informer la population ?



#### ***4. Adhésion de la fonction publique et des intervenants des réseaux***

La mise en place d'un réel gouvernement en ligne nécessite non seulement un changement dans la façon de présenter les services aux citoyens (ce qu'on appelle les services de première ligne), mais également une transformation de la prestation de services en soi (ce qu'on appelle l'arrière-boutique). Cette transformation implique une révision des façons de faire et de fait, une révision de l'organisation du travail des fonctionnaires, autant ceux des ministères et organismes que ceux des établissements du réseau public et parapublic. En effet, l'automatisation de plusieurs fonctions gouvernementales rend obsolètes certains travaux de bureau. La mise en œuvre d'un gouvernement en ligne crée une occasion unique de valoriser davantage le rôle de plusieurs membres de la fonction publique, en accroissant leur degré d'autonomie et en introduisant dans leurs tâches de nouvelles opérations qui exigent plus de connaissance et d'habileté. Ceci est fondamental à la prestation électronique des services de type horizontal (voir schéma 16, p. 155).



#### **Pour une valorisation du rôle des fonctionnaires**

Dans le contexte de la mise en place de centres multiservices (via les services au comptoir ou les centres d'appels), les fonctionnaires verront leur tâche décloisonnée, car elle inclura le traitement de demandes relatives aux services de plusieurs ministères et organismes. Par exemple, une personne dont les fonctions sont liées au service à la clientèle étant, à l'origine, à l'emploi du MRCl, devra aussi, dans ce nouveau contexte, être en mesure de répondre aux demandes des citoyens concernant l'emploi, l'obtention de permis, les questions relatives aux revenus, etc. Ces fonctionnaires deviendront ainsi des personnes-ressources capables de prendre en charge l'ensemble des besoins des citoyens et des entreprises.

De même, une personne qui remplissait une fonction de soutien téléphonique pourra voir son rôle transformé en celui de formateur, par exemple pour guider les citoyens lors de leur première utilisation des services en ligne, que cet apprentissage se fasse au téléphone ou en personne, via les services au comptoir.

Dans tous les cas, il sera impératif que les fonctionnaires prennent une part active dans ce processus de transformation de leur rôle. Individuellement, ils doivent aussi avoir le loisir de choisir vers quelle transformation ils souhaitent se diriger.

Les membres de la fonction publique doivent envisager la transformation des services due à la mise en place du gouvernement en ligne comme une opportunité plutôt que comme une contrainte. Or, comme l'expérience l'a maintes fois démontré, les changements mal préparés entraînent généralement des craintes et de la réticence chez les personnes visées. La mise en place du gouvernement en ligne doit se faire en associant les fonctionnaires aux changements qui en découleront.

Le Secrétariat du Conseil du trésor a développé, en 2001, un « Modèle d'accompagnement des changements technologiques pour la fonction publique québécoise ». Les responsables de la mise en œuvre du projet de gouvernement en ligne devront s'inspirer de ce modèle pour l'adapter au contexte propre au projet actuel.



### Modèle d'accompagnement des changements technologiques pour la fonction publique québécoise

Le but de ce modèle est de « cerner les éléments de l'environnement propres à la fonction publique québécoise qui interviennent dans les processus de changements technologiques; déterminer les forces et les faiblesses types des changements technologiques de la fonction publique; comprendre la dynamique et l'influence de la relation qui s'établit dans le cadre de ce processus entre les différents acteurs; déterminer des indicateurs de l'efficacité de ce processus de changement; déterminer, à l'aide de l'étalonnage avec d'autres administrations publiques, les meilleures pratiques au regard de la gestion des changements technologiques ».

Source : *Fiche synthèse de projet du centre d'expertise en gestion des ressources humaines*, [www.tresor.gouv.qc.ca/ressource/acrobat/projets/develop.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressource/acrobat/projets/develop.pdf).

#### • La formation

La mise en place du gouvernement en ligne entraînera inévitablement des besoins en matière de formation des membres de la fonction publique. Les fonctionnaires verront leur tâche se transformer, entre autres en raison du décloisonnement de leurs fonctions. La mise en ligne de services nécessitera, pour les fonctionnaires, l'intégration de nouveaux outils techniques à leur tâche. Des formations d'appoint seront ainsi nécessaires afin que les fonctionnaires s'approprient ces outils.

Enfin, ce nouveau contexte lié à la mise en ligne de services aura des implications sur le travail des fonctionnaires, entre autres, en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et du droit à la vie privée et à la sécurité de l'information et des systèmes informatiques. La prestation électronique de services implique que certains fonctionnaires aient accès aux banques de données contenant des renseignements personnels. C'est pourquoi il y aura lieu de sensibiliser les fonctionnaires et d'adapter en conséquence les codes de déontologies auxquels ils doivent se soumettre, afin de mieux baliser les droits d'accès de ceux-ci aux systèmes d'information. Cela s'avère particulièrement nécessaire pour les fonctionnaires de première ligne, qui ont un contact direct avec les citoyens. Une classification des renseignements personnels liée à différents droits d'accès en fonction des niveaux hiérarchiques est également à mettre sur pied. Une telle démarche permettra « d'éviter les risques d'utilisations indues, d'effacement ou de perte des renseignements personnels<sup>73</sup> ».

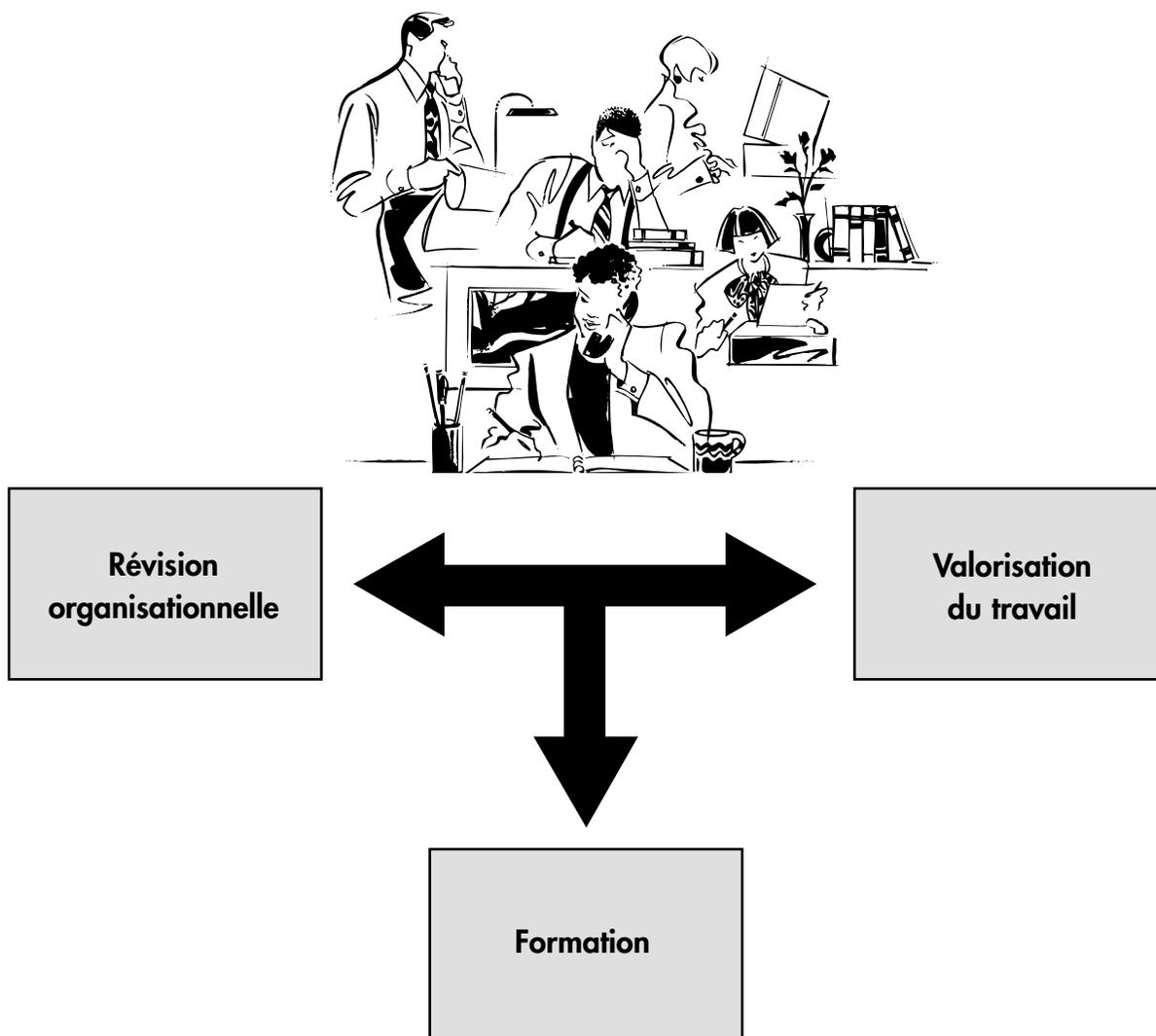
<sup>73</sup> Centre de recherche en droit public, *Les modifications à apporter aux cadres administratifs et juridiques afin de favoriser le développement de l'administration électronique dans le respect de la vie privée*, Faculté de droit, Université de Montréal, préparé pour le Secrétariat du Conseil du trésor, 18 décembre 2003, p.60.



### LES CONDITIONS NÉCESSAIRES AU SUCCÈS (suite)

Afin de s'acquitter de ces formations, le gouvernement entend avoir recours aux possibilités offertes grâce à l'introduction des nouvelles technologies, entre autres des outils de *e-learning*. Ces programmes novateurs permettent aujourd'hui d'assouplir les contraintes généralement reliées aux formations traditionnelles, tout en diminuant les ressources nécessaires à leur mise sur pied.

#### Schéma 16 : L'adhésion de la fonction publique et des intervenants des réseaux





### Les avantages de l'apprentissage en ligne

L'apprentissage en ligne, ou le *e-learning*, présente plusieurs avantages, particulièrement dans le contexte de la formation du personnel.

- Mise en jour instantanée des formations, puisque le contenu est hébergé sur Internet. À cet effet, le gouvernement du Québec entend demeurer ouvert aux possibilités émergentes reposant sur les TIC. À titre d'exemple, le recours à des CD-ROM de type *hybride*, sur lesquels est gravée une partie du contenu de la formation, le reste étant téléchargé à partir de l'Internet de façon tout à fait transparente pour l'utilisateur, constitue une solution prometteuse pour les années à venir en matière d'actualisation de contenu.
- Heure, date et lieu de la formation choisis par l'utilisateur (la formation peut en effet se faire à partir de la maison, dans la mesure où l'employé a accès à l'Internet. Les logiciels de navigation habituels sont suffisants pour permettre le fonctionnement des applications de *e-learning*).
- Intégration de nouvelles approches d'apprentissage (par exemple, évaluation immédiate des acquis, processus non linéaire ou adaptation de la formation aux connaissances préalables de l'utilisateur).
- Diminution des coûts reliés aux formateurs, puisque des économies d'échelle substantielles peuvent être générées.
- Uniformité du message (aucune distorsion possible par les formateurs).
- Possibilité d'échange entre les utilisateurs sur les formations et les apprentissages, grâce à des applications Web complémentaires, par exemple à l'aide de forums de discussion.



### RECOMMANDATIONS

- 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.



**L**e présent rapport se veut un outil de vision afin d'orienter les décisions à privilégier, au cours des prochaines années, en matière de gouvernement en ligne. Plusieurs moyens sont envisagés afin de faire de ce projet une réalité, qu'il s'agisse de l'apport des partenariats public-privé, des opportunités que laissent entrevoir l'émergence des logiciels libres et au premier chef de la gestion d'ensemble du projet, qui devra se fonder sur une priorisation judicieuse des initiatives mises de l'avant (voir schéma 17, p. 158). Une vision repose sur un processus de réflexion, lequel ne saurait se réaliser pleinement dans un contexte où l'on se pose, d'emblée, des barrières liées aux aléas de la dure réalité budgétaire. Il est toutefois essentiel de rappeler que l'ensemble des actions qui doivent être entreprises afin de faire du gouvernement en ligne une réalité d'ici la fin du premier mandat s'échelonne sur un horizon de trois ans, et qu'au cours des années à venir, d'autres priorités d'État viendront sans doute concurrencer, au plan budgétaire, le projet du gouvernement en ligne. C'est pourquoi les projets devront être priorisés afin que ceux qui présentent les meilleurs critères de rentabilité sur le plan de la valeur ajoutée, de l'amélioration des services aux citoyens et de la réduction des coûts soient d'abord mis de l'avant.

Or, à travers l'ensemble des ministères et organismes, il se dépense déjà beaucoup d'argent dans la prestation électronique de services, que ce soit pour le développement ou le maintien de services directs à la population, ou de systèmes de gestion qui intègrent les technologies de l'information et des communications. Globalement, les estimations du Conseil du trésor nous indiquent que le budget pour toutes les ressources informationnelles, incluant la prestation électronique de services, est de l'ordre de 851 millions de dollars pour l'exercice financier 2002-2003. Ce chiffre comprend la continuité des projets, le développement de nouveaux projets et leur administration. Les dépenses pour l'exercice financier 2003-2004 sont estimées à plus de 1 milliard de dollars. C'est à la lumière de cette information, et de l'analyse de ce qui se fait déjà en matière de gouvernement en ligne, qu'il est réaliste de soutenir la vision énoncée dans ce rapport. À court terme, le développement et le déploiement du gouvernement en ligne nécessiteront des investissements importants, lesquels seront amortis sur plusieurs années. Or, en utilisant de façon plus rationnelle les sommes dépensées à travers les M/O pour la prestation électronique de services, le gouvernement peut faire plus et mieux. C'est une question de volonté politique, de gouverner efficace, de coordination accrue et de partage systématique des expertises et des infrastructures.

Des sommes spécifiquement consacrées au développement et au déploiement du gouvernement en ligne pourraient, par exemple, être obtenues en demandant une contribution des M/O à même l'ensemble des budgets dévolus aujourd'hui à la prestation électronique de services. À cet effet, l'expérience du Secrétariat à la communication gouvernementale fournit un exemple qui peut servir.

- ***Le pas à pas***

Afin de minimiser les risques associés à la mise en place de projets d'envergure, le gouvernement doit procéder à la mise en œuvre des projets liés au développement du gouvernement en ligne de façon graduelle. En plus de présenter aux citoyens et aux entreprises des résultats tangibles dans un horizon rapproché, ce type d'approche, en fractionnant la réalisation d'un projet en plusieurs étapes, a l'avantage de permettre des ajustements au fur et à mesure de leur développement. Les échéanciers doivent donc être étalés sur de courtes périodes.

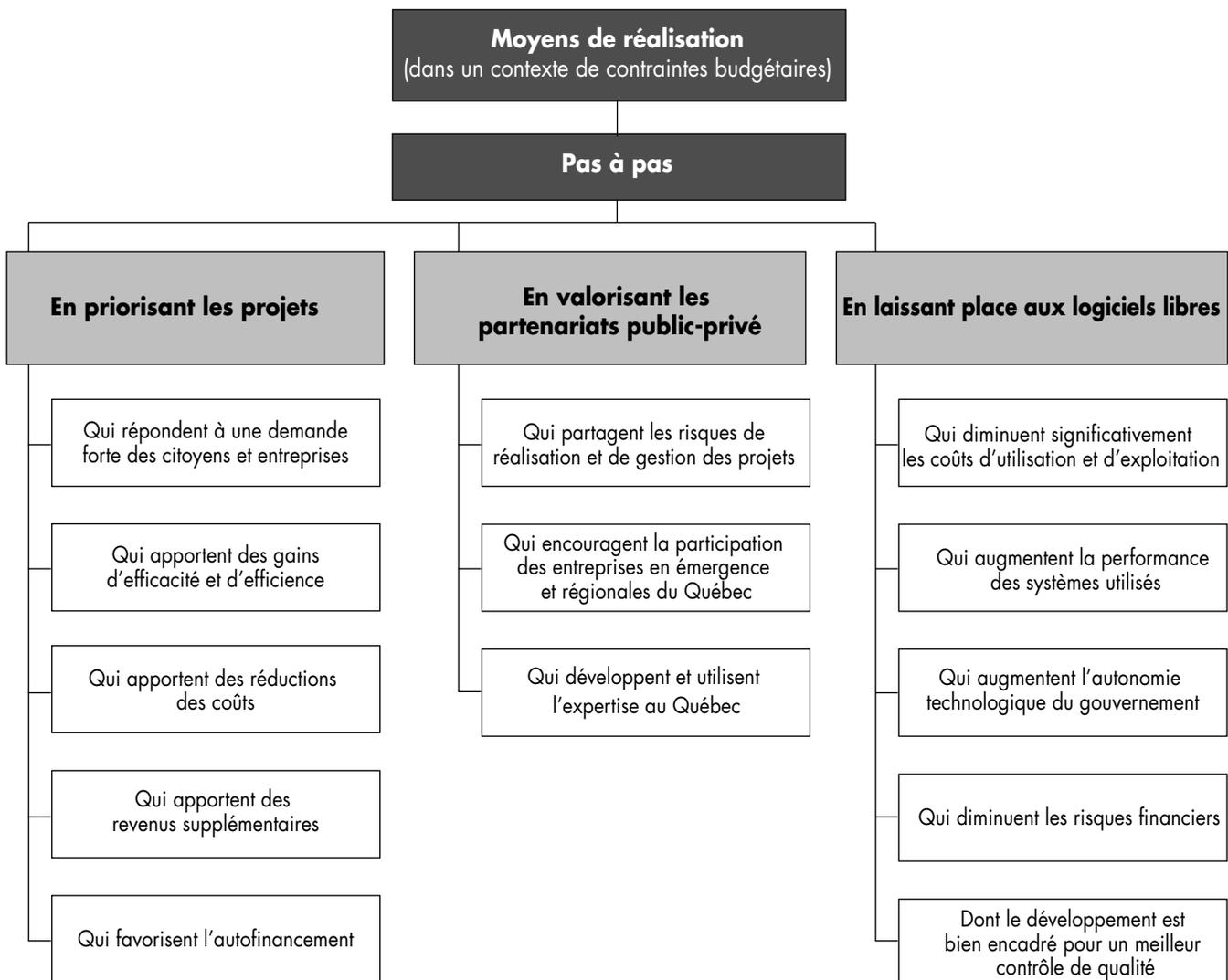
Des fonctionnalités devront donc être mises en ligne même si la finalité complète du projet n'est envisageable que sur plusieurs années. Cela est particulièrement vrai pour le projet de la Page citoyen « Mes infos gouv » : toutes les informations disponibles à travers les ministères, les organismes et les établissements des réseaux



## LES MOYENS DE RÉALISATION (suite)

n'étant pas disponibles en mode numérique, seules les nouvelles informations pourront être intégrées, dans un premier temps, dans la page citoyen. La numérisation rétroactive des informations engagera des sommes considérables et devra, de ce fait, s'échelonner sur plusieurs années. Il n'en demeure pas moins qu'en mettant en ligne une page citoyen dès l'an prochain, le gouvernement favorisera la création d'habitudes de consultation de cette page, ce qui est essentiel au succès du projet.

### Schema 17 : Les moyens de réalisation





#### RECOMMANDATIONS

- 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.

### 1. Des projets au service des citoyens et des entreprises

Le gouvernement a la responsabilité d'investir de façon responsable les deniers publics. Le gouvernement en ligne est, rappelons-le, un projet au service des besoins des citoyens et des entreprises. Le contexte budgétaire actuel étant limité, il est essentiel d'établir des priorités afin d'investir aux bons endroits. La satisfaction des besoins des citoyens devrait être l'élément à la base de tous les choix reliés au gouvernement en ligne. Dans la section traitant du Gouvernement en direct de son Rapport 2003, la Vérificatrice générale du Canada souligne ainsi que :

« Selon des recherches récentes, on convient de plus en plus que les services que les gouvernements fournissent en direct doivent être ceux qui sont les plus utiles aux citoyens et aux entreprises. Les gouvernements doivent s'atteler à la difficile tâche d'accroître les taux d'utilisation pour justifier les importants investissements consacrés aux services offerts<sup>74</sup> ».

Les services en ligne doivent donc répondre à une forte demande exprimée par la population. Il serait difficile de justifier, aux yeux des citoyens, les coûts importants que nécessite la mise en place des services en ligne si ceux-ci ne correspondent pas aux attentes des clientèles visées. Conséquemment, une évaluation sérieuse des coûts et bénéfices des projets de prestation électronique de services doit systématiquement être établie, en tenant compte des préférences et des besoins de la population. La mise en ligne de ces services doit apporter des gains d'efficacité significatifs et une réduction des coûts pour le gouvernement. Cette optique procure à la fois une optimisation de la gestion des fonds publics et une meilleure prestation de services pour les citoyens.

C'est pourquoi dans la première phase de la mise en place du projet, soit d'ici la fin de 2007, les projets qui résultent en des applications concrètes aux yeux des citoyens et des entreprises doivent systématiquement être privilégiés. La mise en place d'un gouvernement en ligne pourrait effectivement servir de prétexte pour investir des sommes importantes dans les infrastructures informatiques des ministères et organismes, certaines d'entre elles datant, reconnaissons-le, de plusieurs années. Or, il est impératif que la technologie soit considérée comme un moyen pour parvenir à une fin, et non l'inverse. Ces investissements ne seraient certes

<sup>74</sup> Bureau du Vérificateur général du Canada, *Rapport 2003*, Chapitre 1, p. 2.



## LES MOYENS DE RÉALISATION (suite)

pas vains, mais ne répondraient pas à l'objectif premier du projet, qui est d'améliorer le service aux citoyens. Certains projets peuvent ainsi amener des économies directes (que l'on pense aux déclarations de taxes et d'impôts en ligne par exemple) et immédiates. D'autres peuvent générer des revenus pour le gouvernement en imposant, dans le cas où il y a une véritable valeur ajoutée à utiliser les services en ligne, des frais modiques pour les usagers qui se prévalent des services. Nous croyons en effet que les citoyens et surtout, les entreprises, seront prêts à déboursier des frais mineurs pour se prévaloir des services en ligne, dans la mesure où ceux-ci génèrent réellement des gains d'efficacité. Enfin, certains projets peuvent s'autofinancer, par exemple en prévoyant certaines sources de revenu directes et récurrentes, telle que pourrait permettre, par exemple, l'inclusion de publicité institutionnelle à un site Web gouvernemental. Les sommes ainsi amassées pourraient être réinvesties dans de nouveaux projets, les premières réalisations devenant les catalyseurs de celles qui suivent.



### RECOMMANDATION

**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.**

## 2. Partenariats public-privé (3P)

La philosophie du gouvernement actuel consiste, entre autres, à préconiser les interventions du gouvernement dans les secteurs qui correspondent à ses « grandes missions », tout en laissant au secteur privé le soin d'intervenir dans un environnement encadré dans les autres secteurs. Le gouvernement se doit en effet de laisser aux experts le soin de développer les initiatives qui correspondent à leur vocation, en ne cherchant pas à s'immiscer dans des champs de compétence qui ne lui sont pas spécifiques. Dans ce contexte et compte tenu de la grande expertise et du leadership développés par les firmes québécoises, le projet de gouvernement en ligne mise sur une participation dynamique de l'entreprise privée. D'ailleurs, la Présidente du Conseil du trésor annonçait, le 27 avril dernier, la création d'une agence centrale mandatée par le gouvernement pour accompagner la réalisation des projets de type 3P<sup>75</sup>.

Le Bureau des partenariats d'affaires du Secrétariat du Conseil du trésor définit le partenariat d'affaires public-privé comme suit : « Le PAPP est une entente contractuelle entre des partenaires public et privé qui stipule des résultats à atteindre pour améliorer une prestation de services publics. Cette entente établit un partage réel des responsabilités, des investissements, des risques et des bénéfices de manière à procurer des avantages mutuels qui favorisent l'atteinte des résultats<sup>76</sup>».

<sup>75</sup> [http://www.tresor.gouv.qc.ca/ministre/discours-ch-commer-mtl\\_04.htm](http://www.tresor.gouv.qc.ca/ministre/discours-ch-commer-mtl_04.htm), [en ligne], site consulté le 3 mai 2004.

<sup>76</sup> <http://www.tresor.gouv.qc.ca/marche/partenariats/papp.htm#1>



The *Canadian Council for Public-Private Partnership* définit quant à lui les partenariats public-privé comme suit : “A cooperative venture between the public and private sectors, built on the expertise of each partner, that best meets clearly defined public needs through the appropriate allocation of resources, risks and rewards”<sup>77</sup>. Le partenariat vise ainsi à déléguer à l’entreprise privée une fonction auparavant accomplie par les employés de l’État.

Le Conseil du trésor demande déjà à chaque ministère et organisme d’identifier les options de partenariats d’affaires public-privé lors de projets majeurs d’investissement, et d’en faire rapport. Conséquemment, tous les projets reliés au gouvernement en ligne devraient faire l’objet de cette évaluation, et être encadrés, le cas échéant, par l’agence responsable<sup>78</sup>.

L’apport du secteur privé dans la réalisation des projets gouvernementaux peut prendre différentes formes. Plusieurs typologies des 3P sont proposées par les intervenants s’étant penchés sur le sujet<sup>79</sup>. L’Institut économique de Montréal distingue ainsi, outre les formes habituelles de contrats<sup>80</sup>, trois formes d’ententes de partenariat qui peuvent être convenues entre l’État et une entreprise partenaire, ainsi que deux formes d’impartition. Le tableau de la page suivante résume ces formes d’ententes.

Le partage de risques<sup>81</sup> inhérent aux ententes de partenariat permet ainsi au gouvernement de minimiser les risques financiers reliés à la mise en œuvre d’un projet, et au secteur privé de hausser son profit potentiel, en fonction de la réussite du mandat. Les 3P permettent également au partenaire public d’avoir accès à une expertise poussée qu’il serait onéreux de développer à l’interne. Selon l’Institut économique de Montréal, « les études recensées par l’OCDE font état d’économies pour le donneur d’ouvrage variant pour la plupart entre 10 % et 30 % », desquelles il faut toutefois retrancher les coûts reliés au processus d’appel d’offres et à la supervision du projet. Entre autres avantages, l’Institut soutient enfin que les projets développés selon une entente de 3P s’adaptent généralement mieux aux besoins changeants des citoyens, puisque « quand les recettes et les profits du partenaire privé sont fonction de l’usage de l’infrastructure ou du service par la population, [le partenaire privé] est incité à offrir un service attrayant et à l’adapter en fonction des besoins émergents<sup>82</sup> ».

---

<sup>77</sup> <http://www.pppcouncil.ca>.

<sup>78</sup> Recueil des politiques de gestion, *Concernant les orientations du Conseil du trésor sur l’évaluation de l’option du partenariat d’affaires public privé pour réaliser des projets majeurs d’investissement*, C.T. 1999534 du 25 février 2003, Vol. 10, Chapitre 1, sujet 2, page 12.

<sup>79</sup> Dans un document publié conjointement par la Bertelsmann Foundation, Clifford Chance Pünder et Initiative D21, on parle ainsi de *partnership agreements*, de *forms of cooperative or financing agreement*, de *integrated citizen’s involvement* et de *informal cooperation* (Bertelsmann Foundation, Clifford Chance Pünder et Initiative D2, *Public Private Partnership and E-Government, a publication within the series « PPP in Practice »*, août 2003, p. II).

<sup>80</sup> Les formes habituelles de contrats sont la réalisation de projets (ententes forfaitaires classiques entre gouvernement et fournisseur pour la réalisation d’un projet dont les principaux paramètres ont été établis par le donneur d’ouvrage) et la proposition de solutions (les fournisseurs sont appelés à développer eux-mêmes une offre de services en fonction d’une problématique énoncée par le donneur d’ouvrage. La meilleure solution au plan de la satisfaction de la problématique et au plan budgétaire est retenue).

<sup>81</sup> Il importe de tenir compte du fait que les risques encourus par l’entreprise privée ne se mesurent pas seulement en termes monétaires, mais aussi en fonction du rendement sur le capital investi, ou de l’absence de rendement sur le capital investi. Ainsi, Microsoft pose comme exemple que sur un projet de 10 M\$, l’entreprise peut contribuer à hauteur de 1 M\$ (soit 10 %), mais que dans les faits, cela représente la prise en charge de 50 % du risque, en raison des impacts liés à leurs responsabilités : si l’étape dont ils ont la gouverne ne fonctionne pas, tout le projet s’écroule.

<sup>82</sup> Institut économique de Montréal, *Les notes économiques*, « Des services publics plus efficaces grâce au partenariat public-privé », Septembre 2003, p. 3.



**Tableau 2 - Formes d'ententes de partenariat public-privé**

Impartition		Partenariat public-privé		
Sous-traitance	Gestion déléguée	<b>Affermage A</b> Le partenaire privé construit un actif et le loue à l'État qui l'exploite <i>(Build Own, Operate, Transfer)</i>	<b>Affermage B</b> Le partenaire privé exploite un actif existant appartenant à l'État et lui verse un loyer	<b>Concession</b> Le partenaire privé construit un actif (ou acquiert de l'État un actif existant pour le rénover), l'exploite, puis le cède à terme <i>(Build Own, Operate, Transfer)</i>

Source : Institut économique de Montréal, septembre 2003.

Quelle que soit la forme adoptée, « un véritable partenariat exige que les deux parties unissent leurs efforts [...] pour coopérer en vue de la réalisation d'un objectif commun, le plus souvent associé à la prestation d'un service public<sup>83</sup> ». Dans leur effort collectif, les deux parties doivent impliquer les clients internes, à savoir les employés de chaque organisation, afin qu'ils prennent part à l'élaboration de la solution et, par le fait même, qu'ils l'adoptent plus aisément. La célérité du transfert d'information et de l'octroi des formations nécessaires facilite ainsi l'intégration et l'acceptation des changements afférents à l'implantation de projets de partenariats, contribuant à briser le réflexe habituel de résistance au changement. La communication entre tous les acteurs impliqués, jumelée à un appui et un engagement ferme de la haute direction en faveur de ce type de solution, constituent ainsi les facteurs déterminants pour la réussite d'un projet.

Dans la gestion des projets, le gouvernement doit également favoriser un équilibre entre, d'une part, la volonté de contrôle du projet et, d'autre part, l'octroi d'une marge de manœuvre suffisante aux entreprises afin que celles-ci soient en mesure de faire preuve d'initiative. La fragmentation de grands projets en plusieurs appels d'offres doit refléter cette volonté d'équilibre<sup>84</sup>.

<sup>83</sup> CEFRIO, *Partenariat public-privé : du choc à la conciliation des cultures*, 2002, p. 11.

<sup>84</sup> À cet effet, mentionnons qu'actuellement, les projets de moins de 100 000 \$ n'ont pas à passer par le processus d'approbation du Conseil du trésor. Si cette disposition allège de beaucoup les procédures administratives, elle peut par ailleurs inciter les gestionnaires de projets à fractionner les contrats. Il y aurait peut-être lieu d'évaluer plus en détail les conséquences de ce choix administratif.



#### ***2.1 Favoriser la participation des entreprises en émergence et des entreprises régionales***

Le gouvernement doit à la fois savoir encourager les entreprises de moindre envergure et celles en émergence, tout en réduisant les risques financiers. Des entreprises en émergence déplorent ainsi que les critères des appels d'offres comprennent souvent des clauses reliées à l'expérience comme l'une des conditions d'admissibilité à soumissionner. La « catégorisation » des contrats en fonction de leur importance semble la solution optimale afin de permettre cet équilibre : l'octroi par le gouvernement de contrats de plus petite envergure aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux très petites entreprises (TPE) permet de répartir le risque pour les deux parties en cause, que ce soit pour le gouvernement ou pour ces entreprises. La sous-traitance peut également constituer un bon moyen d'intégrer les plus petites entreprises à des projets d'envergure. Ainsi, ces entreprises, qui ont souvent développé un créneau d'expertise pointu, peuvent intervenir en complémentarité avec des entreprises-conseils de type généraliste.

Afin de favoriser l'emploi régional, le gouvernement devrait systématiquement étudier la possibilité d'inclure dans ses appels d'offres l'obligation pour les fournisseurs de services d'avoir recours à des ressources régionales, pour un pourcentage donné. La sous-traitance à des firmes locales permet ainsi de réduire le risque, les contrats étant coordonnés par des entreprises « nationales » ayant l'expérience nécessaire pour mener à bien des mandats d'envergure. Par ailleurs, ce mode de répartition des effectifs permet de concourir à la vitalité économique des régions, ce qui correspond au mandat de tout gouvernement responsable. Une décentralisation de la gestion de projet facilitera cette participation accrue des entreprises locales.

Le Secrétariat pour le développement du gouvernement en ligne pourrait d'ailleurs se donner comme mandat de procéder à une veille technologique afin de relever des solutions qui répondent aux normes de développement mondiales et qui sont développées par les entreprises québécoises.

#### ***2.2 Faire fructifier les expertises développées ici***

Les 3P offrent également la possibilité de commercialiser sur les marchés extérieurs le savoir-faire développé par le secteur privé. Ces possibilités de commercialisation sont autant de stimulants pour les entreprises privées à développer des solutions innovantes pour le gouvernement. Par ailleurs, en raison de la présence de normes et de standards internationaux, les projets voués à une commercialisation élargie doivent, dès le départ, être conçus à cette fin. Le gouvernement doit donc se montrer compréhensif à l'égard des enjeux reliés à cette commercialisation. Les diverses consultations menées auprès des entreprises de l'industrie des TIC laissent ainsi entendre que celles-ci sont prêtes à financer l'entièreté de certaines solutions, dans la mesure où elles peuvent, par la suite, exporter les expertises ainsi développées dans d'autres juridictions. Beaucoup plus audacieuse, cette solution pourrait permettre au gouvernement de mettre en œuvre des projets pour lesquels il n'a pas les ressources financières immédiates requises.

Ces nouvelles avenues de développement imposent par ailleurs une réflexion reliée à la propriété intellectuelle des solutions ainsi développées. À qui appartiennent les droits? Comment le partenaire public et le partenaire privé se partagent-ils les profits générés par la commercialisation des solutions? Afin que toutes les parties impliquées trouvent leur compte, il importe que des ententes de type « gagnant gagnant » soient prises dès le départ.



### Quelques exemples de 3P réussis en TIC

Les exemples qui suivent illustrent des succès dont le Québec devrait s'inspirer dans l'établissement de nouveaux types de partenariats, dans le cadre du gouvernement en ligne.

- Le *Alberta Government Services*, organisme public responsable d'offrir une gamme de services aux citoyens et aux entreprises, a confié au secteur privé la prise en charge du volet *One Window* (guichet unique d'information et de services par téléphone, courrier, comptoir et Internet), autant au niveau de sa gestion, de son déploiement que de l'opération et de l'entretien des systèmes. Selon les sources obtenues, le partenaire privé serait payé sur une base transactionnelle.
- En Colombie-Britannique, l'accès à des services gouvernementaux payants (surtout des banques de données) est géré par un partenaire privé qui s'est chargé du développement des applications, de leur opération et de leur développement commercial, investissant pour ce faire 55 M\$.
- Au Nouveau-Brunswick, une entente d'investissement conclue entre Services Nouveau-Brunswick (SNB) et un partenaire privé a permis à ce dernier de commercialiser la propriété intellectuelle de SNB aux administrations des États-Unis et d'Europe.
- Aux États-Unis, plus précisément en Indiana, les citoyens et les gens d'affaires ont accès à une vaste gamme de données gouvernementales sur Internet, l'accès étant payant pour 5 % d'entre elles. Les bénéfices tirés des transactions sont ainsi partagés entre les partenaires privé et public.
- Au Québec, le nouveau système électronique d'appels d'offres du gouvernement du Québec sera effectif à compter de juin 2004. Dans ce cas, le partenaire privé est chargé de développer le système et de fournir le service, et sera rétribué en fonction de tarifs préétablis.
- Le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) est un autre exemple de projet de partenariat réussi. Dans ce cas, le partenaire privé a investi 2 M\$ pour la conception du registre, et s'est chargé de la promotion de son utilisation, étant rétribué en fonction du nombre d'inscriptions et de consultations.
- Enfin, issu d'un projet de recherche du CEFRIO, le portail NETMétal constitue le résultat de plusieurs années de collaboration où les phases de recherche/développement, de prototypage et de déploiement commercial ont abouti à une solution prometteuse pour les PME. Ce projet est le fruit d'un partenariat entre les entreprises reliées à l'industrie de la métallurgie (qui doivent s'abonner pour avoir accès aux services du portail), une firme de solutions d'affaires électroniques (en charge du développement du projet) et le ministère du Développement économique et régional (qui est responsable du volet de promotion). Le portail, qui permet entre autres de faire des encans électroniques complètement informatisés, répond à un besoin de l'industrie et est en voie de rentabilité.

Source : Bureau des partenariats d'affaires, Secrétariat du Conseil du trésor, septembre 2003.



#### RECOMMANDATIONS

- 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.
- 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.

### 3. Faire une place aux logiciels libres

Depuis le premier projet de logiciel libre (projet GNU), le nombre de ce type de projets a augmenté à un rythme phénoménal : ainsi, de nombreux logiciels libres sont désormais disponibles, particulièrement sur Internet. À tel point que « certains [logiciel libres] sont même devenus des outils indispensables. Près de 60 % des serveurs Web, par exemple, fonctionnent avec Apache, un logiciel libre, tandis que 80 % du courrier électronique transitant sur le Net le fait grâce à Sendmail, Postfix et Qmail, trois autres logiciels libres pour serveur<sup>85</sup> ».

De plus, les géants de l'industrie, comme Oracle, HP, Intel, IBM et Apple consacrent des milliards de dollars au développement des logiciels libres. La société Apple a même basé son système d'exploitation sur un logiciel libre, nommé Darwin.

La principale caractéristique du logiciel libre est qu'il permet, gratuitement ou sous certaines conditions, l'accès au code source du logiciel – autrement dit, à la recette de fabrication du logiciel. Selon la Free Software Foundation, « l'expression 'logiciel libre' fait référence [aussi] à la liberté pour les utilisateurs d'exécuter, de copier, de distribuer, d'étudier, de modifier et d'améliorer le logiciel<sup>86</sup> ».

Pour l'UNESCO, le logiciel libre est un moyen à privilégier pour assurer la diversité culturelle, en particulier le multilinguisme ainsi que le développement et la conservation de l'information :

« L'UNESCO a toujours encouragé l'extension et la diffusion de la connaissance et reconnaît que, dans le domaine du logiciel, le logiciel libre diffuse cette connaissance d'une manière que le logiciel propriétaire ne permet pas. L'UNESCO reconnaît aussi que le développement du logiciel libre encourage la solidarité, la coopération et le travail communautaire entre les développeurs et les utilisateurs des nouvelles technologies. » (UNESCO, 2002).

<sup>85</sup> Chartier, Philippe, « Vive le logiciel libre! », Science Québec, mai 2002.

<sup>86</sup> Free Software Foundation, site consulté le 12 mai 2004 <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.fr.html>.



### LES MOYENS DE RÉALISATION (suite)

Le logiciel libre dans son développement actuel favorise aussi une réduction de la fracture numérique au niveau mondial en donnant accès gratuitement à des nouvelles technologies.

La réflexion concernant le recours aux logiciels libres touche l'ensemble des administrations publiques à travers le monde. Ainsi, les États-Unis (particulièrement le Département de la Défense, celui de l'Énergie, la Maison Blanche et la *National Security Agency*), le Chili, le Brésil et l'Italie, notamment, ont amorcé une réflexion dans ce sens. Le Pérou, quant à lui, vient de présenter un projet de loi intitulé *Logiciel libre dans l'Administration publique* et est sur le point de légiférer en la matière (source : Conseil du trésor). Au niveau municipal, la ville de Munich a fait passer ses 13 000 postes de travail sur logiciel libre, et il est prévu que les 15 000 postes de travail de la ville de Vienne feront cette migration au cours de l'année 2004.

En ce qui concerne le choix technologique du logiciel libre, les avantages sont nombreux. L'utilisation des logiciels libres peut apporter des avantages économiques en réduisant les coûts. En effet, l'utilisation et le développement des logiciels libres est une piste d'avenir intéressante en matière de réduction des coûts par rapport aux logiciels propriétaires. Néanmoins, les utilisateurs et les organisations devraient effectuer une étude des coûts et des bénéfices avant de faire un choix, car plusieurs coûts doivent être pris en considération : le coût de l'installation, de la prise en main (migration et formation des utilisateurs), l'entretien (mise à jour, maintenance), les coûts de la sécurité du système, etc.

Les expériences à l'étranger démontrent que les économies liées à l'utilisation de logiciels libres ne doivent pas être considérées dans un horizon à moyen terme. Par exemple, la police allemande de Basse Saxe a investi 82,5 millions d'euros pour faire passer ses 12 000 postes de travail sous Linux et autres logiciels, pour des économies prévues de 20 millions d'euros sur cinq ans.

Au Québec, le consortium MILLE (pour Modèle d'infrastructure de logiciel libre en éducation), composé de trois commissions scolaires québécoises, de la Société GRICS, du RESCOL, du ministère de l'Éducation du Québec, du Cégep Montmorency et du CRIM, cherche à déterminer si le logiciel libre peut être un choix viable et économiquement avantageux dans le milieu de l'éducation. Les budgets des commissions scolaires et des écoles diminuant d'année en année et le coût d'achat de logiciels étant exponentiel, le recours aux logiciels libres semble une piste de solution prometteuse.

Par ailleurs, un groupe de recherche de l'Université Laval se penche actuellement sur le sujet et tente notamment d'étudier les aspects légaux des changements liés au passage vers les logiciels libres, d'identifier les produits et supports disponibles, les risques associés et, de façon générale, les bénéfices et les inconvénients d'un tel choix. Le groupe tente également d'évaluer le coût total de propriété des logiciels et les économies à réaliser, le cas échéant, grâce à la généralisation de l'utilisation de logiciels libres.

Le logiciel libre doit inclure des fonctionnalités aussi performantes que celles du logiciel propriétaire et être aussi sécuritaire. En effet, la sécurité des systèmes est un enjeu majeur pour la PES. Les nombreuses mises à jour des logiciels pour répondre aux failles qui sont graduellement détectées le démontrent très bien. À cet égard, le logiciel libre présente un avantage pour les experts en sécurité, puisqu'ils peuvent vérifier eux-mêmes le code source pour y déceler les erreurs et les trous majeurs de sécurité, et qu'ils sont ainsi en mesure de pouvoir les corriger sur-le-champ.



« Les logiciels libres ont bien meilleure réputation : il est possible, [si on dispose] du code source, d'évaluer objectivement la qualité du code ainsi que la sécurité proposée par le logiciel. De nombreux forums, groupes de discussion et sites communautaires traitent de l'intégrité des différents logiciels libres. S'il y a des problèmes de sécurité, ils sont détectés plus tôt et sont généralement résolus plus rapidement puisque la communauté de programmeurs qui apportent leur contribution est très importante<sup>87</sup> ».

De plus, le développement en mode coopératif des logiciels libres offre l'avantage d'un développement riche qui répond rapidement à la demande. En effet, autant les utilisateurs que les experts peuvent contribuer rapidement au développement et proposer de nouvelles fonctionnalités. Dans ce cas, il ne suffit pas de proposer au fabricant une suggestion en espérant qu'elle soit incluse dans la prochaine mise à jour. Les utilisateurs ne sont pas tributaires des sorties programmées ou des mises à jour des logiciels propriétaires.

Le logiciel libre offre donc une plus grande autonomie technologique que le logiciel propriétaire, autant du point de vue de son développement que du point de vue financier. En effet, l'utilisation du logiciel libre diminue les risques liés à la situation financière d'un propriétaire de logiciel. Le logiciel libre ne dépend pas de la situation boursière ou des intérêts financiers des propriétaires d'actions, ni même des décisions des hauts dirigeants d'entreprises, mais en grande partie de la communauté de programmeurs qui participe à son développement.

En conséquence, la réflexion sur la place des logiciels libres au sein de l'administration gouvernementale devrait ouvrir la voie à un examen systématique des possibilités à cet égard, entre autres lors de processus d'acquisition. Cette réflexion devrait prendre en compte les avantages et les inconvénients de chaque système, les coûts totaux de propriété, la pérennité des données ainsi que le respect des normes et des standards retenus par le gouvernement. Cette évaluation systématique permettra au gouvernement de créer, dans la mesure où les critères d'évaluation démontrent que c'est souhaitable, un environnement propice à l'intégration d'une politique sur les logiciels libres.



#### RECOMMANDATION

**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.**

<sup>87</sup> <http://www.mille.ca/mille/logiciels/pourquoiLeLibre.do>.





### 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 gouv »;
  - 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.





## Générales

Aboubekr, M., A. B. Aubert, S. Bourdeau et S. Rivard, *Vers l'administration gouvernementale électronique: analyse du succès d'un projet*, CIRANO, 2003.

Accenture, *eGovernment Leadership – Realizing the Vision*, avril 2002, 86 p.

Capaldo, G., L. Iandoli, M. Raffa et G. Zollo, « The evaluation of innovation capabilities in small software firms : a methodological approach », *Small Business Economics*, 21, 2003, pp. 343-354.

Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM), *Le CRIM : au service de la PME du Québec (Complément au mémoire présenté le 16 janvier 2005 au ministre des Finances du gouvernement du Québec dans le cadre des consultations prébudgétaires 2004-2005)*, 16 février 2004.

Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), *NetGovv 2003*, sondage réalisé auprès des citoyens, des entreprises et des travailleurs autonomes du Québec, 2003.

Chadwick, A. et C. May, « Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet : 'e-government' in the United States, Britain, and the European Union », *Governance*, 16 (2), 2003, pp. 271-300.

Charest, J., *J'ai choisi le Québec*, Éditions Pierre Tisseyre, 1998.

Economist (The), *The new geography of the IT industry*, 17 juillet 2003.

Entreprises BigKnowledge inc., *Livre blanc : E-formation et e-gouvernement*, février 2004.

Fletcher, P., « FirstGov : the portal to the US Federal Government », *Center for Technology in Government*, janvier 2002.

Ipsos-Reid, *The Face of the Web*, janvier 2004.

*L'État du monde, Annuaire économique géopolitique mondial, 2004*, Éditions la Découverte, Paris, Éditions du Boréal, Montréal.

Massit-Folléa, F. et R. Delmas (dir.), *La gouvernance d'Internet*, Lavoisier, 2002.

Organisation des Nations Unies (Division for Public Economics and Public administration), *Benchmarking E-government : A global perspective (Assessing the progress of the UN Member States)*, 2001.

Organisation des Nations Unies, *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*, Department of Economic and Social Affairs, New York, octobre 2003.

Paquet, G., « E-gouvernement, gouvernementalité, et État commutateur », *RI/IR*, 2000, 55 (4), pp. 746-769.



Rabeau, Y, « Le cyber-gouvernement : un modèle d'efficience », *Policy Options Politiques*, mars 2002, pp. 19-24.

Seifert, J. et Peterson, R. E., « The promise of All things E? Expectations and Limitations of Electronic Government », *Perspectives on Global Development and Technology*, 1(2), 2002, pp. 193-212.

Socitm Services Ltd and I&DeA, *Local e-government now : a worldwide view*, septembre 2002.

Taylor, S. A, « American Tax Systems as exemples of Successful e-government », *BILETA Conference : Controlling Information in the Online Environment*, Londres, avril 2003.

Portail de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, <http://www.uncitral.org>

Portail du *Center for Public Policy at Brown University*, [http://www.brown.edu/Departments/Taubman\\_Center/](http://www.brown.edu/Departments/Taubman_Center/)

Portail du Sommet mondial sur la société de l'information, <http://www.itu.int/wsis>

Portail de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la technologie, <http://www.unesco.org>

Portail de CANARIE, <http://www.canarie.ca>

Portail du Conseil canadien des sociétés publiques-privées, <http://www.pppcouncil.ca>

Portail de arrondissement.com, <http://www.arrondissement.com>

Portail du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), <http://www.cefrio.qc.ca>

Portail du Carrefour d'accès au droit, <http://www.educaloi.qc.ca>

Portail du Guide des droits sur Internet, <http://www.droitsurinternet.net>

Portail du Réseau québécois de télésanté élargi, <http://www.rqte.qc.ca>

Portail de la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin, <http://www.csbe.qc.ca>

Portail de la Ville de Bromont, <http://www.bromont.net>

Portail de Bonjour Québec, <http://www.bonjourquebec.com>

Portail de la Municipalité de Sainte-Brigitte-de-Laval, <http://www.ste-brigitte-de-laval.com>

Portail du Journal de Québec, <http://www.journaldequebec.com>



Portail du journal Le Soleil, <http://lesoleil.cyberpresse.ca>

Portail de l'ACADYS, <http://www.acadys.fr/>

Portail du Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM), <http://www.crim.ca>

Portail de Communautique, <http://www.communautique.qc.ca>

Portail du Carrefour mondial de l'Internet citoyen, <http://www.globalcn.org>

Portail de l'Encyclopédie de l'Agora, <http://www.agora.qc.ca>

### **Démocratie en ligne**

Birell, S., T. Clerk et J. Allen, *Report to Finance and Administrative Committee* (Markham internet voting), 22 décembre 2002.

Institut Emile Vandervelde, *Le vote informatisé*, 8 janvier 2001, Belgique ([http://www.ps.be/index.cfm?R\\_ID=1015&Content\\_ID=6440025](http://www.ps.be/index.cfm?R_ID=1015&Content_ID=6440025) [en ligne], avril 2004).

Kakabadse, A., N.K. Kakabadse et A.K. Kouzmin, « Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology? A Growing Agenda for Debate », *Public Administration Review*, janvier/février 2003, vol. 63, no 1.

Pescatore, J. et C. Baum, *Online Voting Can't be Trusted on Standard PCs*, Research Note, Gartner Research, 4 mars 2004.

Phil Noble & Associates, *E-Democracy around the World, A Survey for the Bertelsmann Foundation*, été 2001.

Welsh, B., Election Systems & Software, *Internet Voting-Executive Summary*, mai 2002.

### **Protection des renseignements personnels et sécurité**

*Canadian Healthcare Technology Magazine*, 2002, <http://www.canhealth.com>

Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal (CRDP), *Les modifications à apporter aux cadres administratifs et juridiques afin de favoriser le développement de l'administration électronique dans le respect de la vie privée* (préparé pour le Secrétariat du Conseil de trésor), Université de Montréal (Faculté de droit), décembre 2003.

Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), *Pour une nouvelle culture de la protection des renseignements personnels basée sur le meilleur intérêt des citoyens du Québec* (mémoire présenté à la Commission de la



*culture du Québec concernant la consultation générale à l'égard du document intitulé : Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*), septembre 2003.

Damgard, I.B, « Payment systems and credential mechanisms with provable security against abuse by individuals », in S. Goldwasser (dir.), *Advances in Cryptology-CRYPTO '88*, vol. 403 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 328-335. Springer-Verlag, 1988.

McDonagh, M., « E-government in Australia : the challenge to privacy of personal information », *International Journal of Law and Information Technologies*, 10 (3), 2002, pp. 327-169.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Lignes directrices de l'OCDE régissant la sécurité des systèmes et réseaux d'information : vers une culture de la sécurité*, 2002.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Protection de la vie privée en ligne : Orientations politiques et pratiques de l'OCDE*, 2003.

Trudel, P., *Améliorer la protection de la vie privée dans l'administration électronique : pistes afin d'ajuster le droit aux réalités de l'État en réseau*, Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal, Faculté de droit, 2003.

**a) Commission d'accès à l'information (note : la plupart de ces documents sont disponibles sur le site Internet de la CAI, [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca))**

Commission d'accès à l'information, *Avis de pertinence sur la solution intérimaire de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale du Secrétariat du conseil du trésor*, dossier 01 11 07, août 2001.

Commission d'accès à l'information, *Document complémentaire de la Commission d'accès à l'information sur la consultation publique de la Commission parlementaire (Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence)*, 30 octobre 2003.

Commission d'accès à l'information, *Évaluation du programme des cliniques médicales virtuelles du système d'information du réseau intégré de Laval*, Dossier 01 15 47, janvier 2004.

Commission d'accès à l'information, *Guide en matière de protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes d'information à l'intention des ministères et organismes publics*, version 1.0, décembre 2002.

Commission d'accès à l'information, *La biométrie au Québec : les enjeux*, documents d'analyse préparé par Max Chassé, juillet 2002.

Commission d'accès à l'information, *Mémoire de la Commission d'accès à l'information concernant l'avant-projet de loi sur la carte santé du Québec remis à la commission des affaires sociales*, 8 février 2002.



Commission d'accès à l'information, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003.

Commission d'accès à l'information, *Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, novembre 2002.

Commission d'accès à l'information, *Rapport quinquennal 2002. Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence, Document complémentaire de la Commission d'accès à l'information sur la consultation publique de la Commission parlementaire*, 30 octobre 2003.

Commission d'accès à l'information, *Avis de la Commission d'accès à l'information sur le projet d'authentification des citoyens et des entreprises dans le cadre du gouvernement électronique pour le Secrétariat du Conseil du trésor*, dossier 04 0051, janvier 2004.

Commission d'accès à l'information, *Évaluation du programme des cliniques médicales virtuelles du système d'information du réseau intégré de Laval*, dossier 02 15 47, janvier 2004.

### **b) Technologie améliorant la protection de la vie privée**

Brands, S., *Rethinking Public Key Infrastructures and Digital Certificates*, MIT Press, 2000.

Brands, S., *Why PKI is a poor solution for cross-domain access control*, mai 2002.

Borking, J. et C. Raab, « Laws, PETs and Other Technologies for Privacy Protection », *The Journal of Information, Law and Technology*, vol. 1, 2001.

Brands, S., « Secure Access Management : Trends, Drivers, and Solutions », *Information Security Technical Report*, vol. 7 (3), 2002, pp. 81 -94.

Brands, S., *Invited Comments for the EU Expert Workshop on Privacy-Enhancing Technologies*, Bruxelles (4 juillet 2003), Version 2, 23 août 2003.

Brickell, E., P. Gemmell et D. Kravitz, « Trustee-based tracing extensions to anonymous cash and the making of anonymous change », in *Proceedings of the 6th Annual Symposium on Discrete Algorithms*, pp. 457-466, 1995.

Chaum, D. et J.-H. Evertse, « A secure and privacy-protecting protocol for transmitting personal information between organizations », in A. M. Odlyzko (dir.), *Advances in Cryptology-CRYPTO '86*, volume 263 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 118-168, Springer-Verlag, 1987.

Chaum, D., I.B. Damgård et J. Van de Graaf, « Multiparty computations ensuring privacy of each party's input and correctness of the result », in Carl Pomerance (dir.), *Advances in Cryptology-CRYPTO '87*, volume 293 of *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 87-119, Springer-Verlag, 1988.



Chaum, D., A. Fiat et M. Naor, « Untraceable electronic cash », in S. Goldwasser, (dir.), *Advances in Cryptology-CRYPTO '88*, vol. 403 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 319-327, Springer-Verlag, 1988.

Chaum, D., « Achieving electronic privacy, a cryptographic invention known as a blind signature permits numbers to serve as electronic cash or to replace conventional identification. » *Scientific American*, août 1992, pp. 96 - 101.

Chen, L., « Access with pseudonyms », in E. Dawson et J. Golic, (dir.), *Cryptography: Policy and Algorithms*, n° 1029 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 232-243, Springer-Verlag, 1995.

Clarke, R., *Conventional Public Key Infrastructure : An artefact - All-Fitted to the Needs of the Information Society*. Prepared for submission of the "IS in the information Society's", Track on the Euro. Conf. In inf. Syst. (ECIS 2001) in Slovenia, version du 13 novembre 2000 (<http://www.anu.edu.au/people/Roger.Clarke/II/PKIMisFit.html>)

Cramer, R.J.F. et T.P. Pedersen, « Improved privacy in wallets with observers », in Tor Helleseth, (dir.), *Advances in Cryptology-EUROCRYPT '93*, vol. 765 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 329-343, Springer-Verlag, 1994.

Feige, U., F. Amos et S. Adi, « Zero knowledge proofs of identity », *Journal of Cryptology*, 1(2) :77-94, 1988.

Fiat, A. et A. Shamir, « How to prove yourself: Practical solutions to identification and signature problems », in A.M. Odlyzko, (dir.), *Advances in Cryptology-CRYPTO '86*, vol. 263 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 186-194, Springer-Verlag, 1987.

Goldreich, O., S. Micali et A. Wigderson, « Proofs that yield nothing but their validity or all languages in NP have zero-knowledge proof systems », *Journal of the ACM*, 38(1) : 691-729, 1991.

Guillou, L. C. et J.-J. Quisquater, « A practical zero-knowledge protocol fitted to security microprocessors minimizing both transmission and memory », in C.G. Günther, (dir.), *Advances in Cryptology-EUROCRYPT '88*, vol. 330 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 123-128, Springer-Verlag, 1988.

Juels, A., M. Luby et R. Ostrovsky, « Security of blind digital signatures », in Burton S. Kaliski Jr., (dir.), *Advances in Cryptology-CRYPTO '97*, vol. 1294 de *Lecture Notes in Computer Science*, pp. 150-164, Springer-Verlag, 1997.

Mazieres, D., et M. F. Kaashoek, « The Design, Implementation and Operation of an Email Pseudonym Server », in *Proceedings of the 5th ACM Conference on Computer and Communications Security (CCS 1998)*, novembre 1998.

Pointcheval, D. et J. Stern, « Provably secure blind signature schemes », in Kwangjo Kim et Tsutomu Matsumoto, (dir.), *Advances in Cryptology-ASIACRYPT '96*, vol. 1163 de *Lecture Notes in Computer Science*, pages 252-265, Springer-Verlag, 1996.



Radicchio, *PKI and the protection of data et privacy*, livre blanc WP-LEG-003, version 1.0, 2000, [www.radicchio.org](http://www.radicchio.org)

Radu, C., R. Govaerts et J. Vandewalle, « A restrictive blind signature scheme with applications to electronic cash », in P. Horster, (dir.), *Proceedings of the IFIP TC6/TC11 international conference on communications and multimedia security II*, pp. 196–207, Chapman and Hall, 1996.

Registratiekamer (Pays-Bas) & Information & Privacy Commissioner (Ontario), *Privacy-enhancing technologies : the path to anonymity*, 2000.

Sander, T. et A. Ta-Shma, « Flow control: A new approach for anonymity control in electronic cash systems », in *Financial Cryptography '99*, Springer-Verlag, février 1999.

Senicar, V., B. Jerman-Blazic et T. Klobucar, « Privacy-Enhancing Technologies – approaches and development », *Computer Standards & Interfaces*, 25, 2003, pp. 147 – 158.

Stubblebine, S. et P. Syverson, « Authentic Attributes with Fine-Grained Anonymity Protection », in *Proceedings of Financial Cryptography (FC 2000)*, 2001, pp. 276 – 294.

Syverson, P., D. Goldschlag et M. Reed, « Anonymous connections and onion routing », in *Symposium on Security and Privacy*. IEEE, 1997.

Portail du projet CAFE: <http://www.semper.org/sirene/projects/caf/>

Portail du projet CYBERVOTE: <http://www.eucybervote.org/main.html>

Portail du projet PISA: [http://www.pet-pisa.nl/pisa\\_org/pisa/index.html](http://www.pet-pisa.nl/pisa_org/pisa/index.html)

Portail du projet SEMPER: <http://www.semper.org/>

Portail du projet RAPID: <http://www.ra-pid.org>

Portail du projet FIDIS: <http://csrc.lse.ac.uk/research/fidis.html>

Portail du projet PAMPAS: <http://www.pampas.eu.org>

### **Accessibilité**

Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées, *Projet de loi 155, Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives, Mémoire du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées*, 2003, disponible à l'adresse [www.camo.qc.ca/camo/proloi155.htm](http://www.camo.qc.ca/camo/proloi155.htm), [en ligne], février 2004.



D'Amour, J.-M., *Rapport synthèse sur l'évaluation de l'accessibilité des sites Web québécois et canadiens francophones*, 2003, disponible à [www.accessibiliteweb.org](http://www.accessibiliteweb.org) [en ligne], février 2004.

Treviranus, J., *Expanding the Digital Media in More Human Directions*, 2000, cité dans Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées, *Projet de loi 155, Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives, Mémoire du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées*, 2003, disponible à [www.camo.qc.ca/camo/proloi155.htm](http://www.camo.qc.ca/camo/proloi155.htm), [en ligne], février 2004.

Portail du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, <http://www.camo.qc.ca>

### **Partenariats public-privé (3P)**

Bertelsmann Foundation, Clifford Chance Pünder et Initiative D21, *Public Private Partnership and E-Government, a publication within the series « PPP in Practice »*, août 2003.

Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), *Partenariat public-privé : du choc à la conciliation des cultures*, 2002.

Institut économique de Montréal, *Les notes économiques*, « Des services publics plus efficaces grâce au partenariat public-privé », Septembre 2003.

Secrétariat du Conseil du trésor, Recueil des politiques de gestion, *Concernant les orientations du Conseil du Trésor sur l'évaluation de l'option du partenariat d'affaires public-privé pour réaliser des projets majeurs d'investissement*, C.T. 1999534 du 25 février 2003, Vol. 10, Chapitre 1, Sujet 2.

### **Logiciels libres**

Chartier, Philippe, « Vive le logiciel libre! », Science Québec, mai 2002.

Economist (The), *Hackers rule*, 18 février 1999.

El Zaïm, A. et R. Gérin-Lajoie, *Vers un réseau d'expertise en standards ouverts et en logiciels libres et ouverts*, Version 2.0, 13 février 2004

Portail du projet MILLE, <http://www.mille.ca>

Portail de l'Open Source Initiative, <http://www.opensource.org>

Portail du GNU Operating System - Free Software Foundation, <http://www.gnu.org>



Portail du Free Software Portal de l'UNESCO, [http://www.unesco.org/webworld/portal\\_freesoft/index.shtml](http://www.unesco.org/webworld/portal_freesoft/index.shtml)

Portail de Linux, <http://www.linux.org>

### **Gouvernement du Québec** (Note : pour obtenir l'adresse des sites des ministères et organismes, veuillez consulter les fiches présentées en annexe)

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet*, <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/Cadre/cadre.htm>

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (Direction du soutien en accès à l'information et en protection des renseignements personnels), *Modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes d'information par les organismes publics*, version 1.0, Publications du Québec, 2004.

Secrétariat du Conseil du trésor (Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles), *Authentification des citoyens et des entreprises dans le cadre du gouvernement électronique : orientations et stratégie*, version 1.0, février 2004

Secrétariat du Conseil du trésor (Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles), *Guide relatif à la catégorisation des documents technologiques en matière de sécurité*, Version 1.1, juin 2003.

Secrétariat du Conseil du trésor (Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles), *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale*, 23 novembre 1999.

Secrétariat du Conseil du trésor, *Cadre de gestion des ressources informationnelles 2002*.

Secrétariat du Conseil du trésor, *Gestion de la sécurité de l'information, Première partie : Code de bonne pratique pour la gestion de la sécurité de l'information*, BS 7799-1, 1999

Secrétariat du Conseil du trésor, *Le français dans les technologies de l'information : Conventions et pratique en usage au Québec*, 1997, <http://www.tresor.gouv.qc.ca/frantech.htm>

Secrétariat du Conseil du trésor, *Mémoire du Comité stratégique des ressources informationnelles dans le cadre de la consultation générale à l'égard du document intitulé : Une réforme à l'accès à l'information : le choix de la transparence*, présenté à la Commission de la culture, septembre 2003.

Secrétariat du Conseil du trésor, *Modèle d'accompagnement des changements technologiques pour la fonction publique québécoise*, 2001, <http://www.tresor.gouv.qc.ca/resource/acrobat/projets/develop.pdf>



Secrétariat du Conseil du trésor, *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, Conseil des ministres, 25 novembre 1992, no 92-262, <http://www.tresor.gouv.qc.ca/doc/polifran.htm>

Secrétariat du Conseil du trésor, Recueil des politiques de gestion, *Concernant les orientations du Conseil du Trésor sur l'évaluation de l'option du partenariat d'affaires public privé pour réaliser des projets majeurs d'investissement*, C.T. 1999534 du 25 février 2003, Vol. 10, Chapitre 1, Sujet 2, page 12, <http://www.tresor.gouv.qc.ca/marche/acrobat/199534.pdf>

Portail du gouvernement du Québec, <http://www.gouv.qc.ca>

### **Gouvernement du Canada**

Bureau du vérificateur général du Canada, *Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes*, novembre 2003.

Groupe conseil sur le Gouvernement en direct, *Se brancher sur les Canadiennes et les Canadiens : à la poursuite de la transformation des services*, décembre 2003.

Secrétariat du Conseil du trésor, *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*, 2 mai 2002

Secrétariat du Conseil du trésor, *Lignes directrices sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : Cadre de gestion des risques d'entrave à la vie privée*, 31 août 2002.

Statistique Canada, *À grande vitesse sur l'autoroute de l'information : les services à large bande au Canada, Série sur la connectivité*, septembre 2003.

Portail général du gouvernement, <http://www.canada.gc.ca>

Portail du gouvernement en direct, <http://www.ged-gol.gc.ca>

Portail du Groupe conseil sur le gouvernement en direct, [http://www.ged-gol.gc.ca/pnl-grp/index\\_f.asp](http://www.ged-gol.gc.ca/pnl-grp/index_f.asp)

Portail du gouvernement pour la consultation de la population, <http://www.consultation-des-canadiens.gc.ca>

Portail de la *Normalisation des sites Internet* (Secrétariat du Conseil du trésor du Canada), [http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index_f.asp)

### **Gouvernement de l'Alberta**

Portail du gouvernement, <http://www.gov.ab.ca>

Portail du programme SuperNet, <http://www.albertasupernet.ca/>



### **Gouvernement du Nouveau-Brunswick**

Morissette, Paul, *La corporation Services Nouveau-Brunswick (SNB) et la Loi portant sur services Nouveau-Brunswick*, Ministère de la Justice, 19 août, 2003.

Communication New-Brunswick, *Pre-budget consultation / Online initiative now available (04/02/17)*, <http://www.gnb.ca/cnb/news/fin/2004e0186fn.htm>, [en ligne], site consulté le 23 avril 2004.

Services Nouveau-Brunswick, *Rapport annuel 2003*, <http://www.snb.ca/f/4000/4004f.asp>

Portail de services du gouvernement, <http://www.snb.ca>

### **Gouvernement de l'Ontario**

Information and Privacy Office, *Privacy Impact Assessment : A user's guide*, juin 2001.

Information and Privacy Commissioner (Ontario), *Concerns and recommendations regarding government public key infrastructures for Citizens*, décembre 2002.

Portail général du gouvernement, <http://www.gov.on.ca>

### **Gouvernement de la Colombie-Britannique**

Portail du guide santé du Ministère de la Santé, <http://www.bchealthguide.org>

Portail du Ministry of Management Services,  
[http://www.gov.bc.ca/bvprd/bc/channel.do?action=ministry&channelID=8389&navId=NAV\\_ID\\_8389&levelFlag=1](http://www.gov.bc.ca/bvprd/bc/channel.do?action=ministry&channelID=8389&navId=NAV_ID_8389&levelFlag=1)

### **Gouvernement de la République française**

Cabinet du premier ministre (France), *Administration ELEctronique 2004-2007, Projet ADELE : pour vous simplifier la vie*, Dossier de presse, (<http://www.adae.gouv.fr> [en ligne], site consulté le 21 mars 2004).

Agence pour le développement de l'administration électronique, <http://www.adae.gouv.fr>

Forum de discussion sur les sujets de société (Premier ministre), <http://www.forum.gouv.fr>

Portail de l'administration française (service-public), <http://www.service-public.fr>

Portail du projet ADELE, <http://www.adae.gouv.fr/adele/>



### **Gouvernement du Royaume-Uni**

E-Envoy, *UK online – Annual Report 2000*, 2000, <http://www.e-envoy.gov.uk>

National Audit Office, *Better public services through e-government: Report by the comptroller and Auditor General*, HC 704-1, Session 2001-2002, avril 2002, <http://www.noa.gov.uk>

Portail du gouvernement du Royaume-Uni, <http://www.direct.gov.uk>

Portail du *E-Envoy*, <http://www.e-envoy.gov.uk>

### **Gouvernement des États-Unis**

Executive Office of the President, *E-government Strategy : Simplified Delivery of Services to Citizens*, 27 février 2002.

Executive Office of the President, *Implementing the President's Management Agenda for E-government*, avril 2003.

Portail général du gouvernement fédéral, <http://www.Firstgov.gov>

Portail de l'initiative présidentielle du gouvernement en ligne, <http://www.whitehouse.gov/omb/egov/>

Portail des lois fédérales, <http://www.regulations.gov>

Portail du *Federal Technical Data Solution* <http://www.fedteds.gov>

Portail du gouvernement fédéral pour les activités récréatives, <http://www.recreation.gov>

Portail du *Past Performance Information Retrieval System*, [www.PPIRS.gov](http://www.PPIRS.gov)

Portail du *USA Freedom corps* (volontaires), <http://www.usafreedomcorps.gov>

Portail sur la formation des ressources humaines du gouvernement fédéral, <http://www.golearn.gov>

### **Gouvernement de l'Australie**

Office of the Federal Privacy Commissioner (Australia), *Consultation paper : Privacy issues in the use of public key infrastructure for individuals and possible guidelines for handling privacy issues in the use of PKI for individuals by Commonwealth agencies*, juin 2001.



Portail général du gouvernement, <http://www.australia.gov.au/>

Portail du *Health Insurance Commission*, <http://www.hic.gov.au/>

Portail du *Information Management Office*, <http://www.agimo.gov.au>

Portail du *Office of the Federal Privacy Commission*, <http://www.privacy.gov.au>

### **Gouvernement des Pays-Bas**

Portail du *Dutch Data Protection Authority*, <http://www.cbppweb.nl/>

### **Union européenne**

Portail de l'Union Européenne, <http://www.europa.eu.int>

Portail du *DG Information Society* : [http://www.europa.eu.int/information\\_society/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/index_en.htm)

Portail du *DG information Society* pour les bonnes pratiques dans le domaine du gouvernement en ligne : [http://www.europa.eu.int/information\\_society/programmes/egov\\_rd/gpf/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/gpf/index_en.htm)

### **Lois**

#### **Québec :**

Charte des droits et libertés de la personne (Code civil).

*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, 2001, L.R.Q., chapitre C-1.1.

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 2004, L.R.Q., chapitre A-2.1

*Loi sur l'administration publique*, 2004, L.R.Q., chapitre A-6.01.

*Loi sur les coopératives*, 2004, L.R.Q., chapitre C-67.2.

#### **Autres :**

Gouvernement de l'Ontario, *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, chapitre 32, Lois de l'Ontario de 2001.

Pays-Bas, *Loi sur la protection des données personnelles (Personal Data Protection Act) Upper House of the Dutch Parliament*, Session 1999-2000, no 92.





***Fiches synthèses  
des ministères et organismes***



### ***Légende des fiches synthèses***

Il est à noter que des changements, notamment dans les projets à venir, ont pu être apportés par les ministères et organismes depuis la rédaction des fiches techniques. En conséquence, ces fiches ne peuvent être considérées comme exhaustives.

#### **Site Web administré :**

Le premier site inscrit dans la liste est le site principal de l'organisation. Les autres sont des sites secondaires, administrés par l'organisation.

#### **Objectifs en matière de PES :**

Cette section comprend les objectifs en matière de PES qui ont été clairement définis par les M/O consultés.

La mention « non spécifié » signifie que le ministère ou l'organisme n'a pas spécifié ses objectifs en matière de PES.

#### **Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :**

Cette section rapporte les éléments reliés à la PES figurant dans certaines sections des rapports de gestion 2002-2003 des M/O.

Lorsque les rapports de gestion 2002-2003 ne font pas état d'éléments reliés à la PES, le terme « aucune mention » est inscrit à la fiche technique.

#### **PES informationnelle :**

*Définition : la phase informationnelle vise tout simplement à se doter d'une présence à l'aide d'un site Internet (source : Gartner).*

La mention « Information d'ordre général » signifie que le site Web du ministère ou de l'organisme comprend l'information de base usuelle (mission, adresse, liste des principaux programmes). Les autres éléments inscrits à la fiche technique concernent, le cas échéant, des informations spécifiques au ministère ou à l'organisme.

#### **PES interactionnelle :**

*Définition : la phase interactionnelle permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches sur des documents et de contacter, par courriel, les membres du gouvernement (source : Gartner).*

Les fiches techniques comprennent la liste des principales PES interactionnelles des sites Web des M/O.

#### **PES transactionnelle :**

*Définition : la phase transactionnelle permet la réalisation de transactions électroniques et l'élimination de la plupart, sinon de toutes les interactions de personne à personne requises pour conduire les affaires du gouvernement (source : Gartner).*

Les fiches techniques comprennent la liste des principales PES transactionnelles des sites Web des M/O. Cette section comporte également, le cas échéant, la description de la PES intégrée.



### **Projets à venir :**

Les projets décrits dans cette section sont ceux qui ont été mentionnés par les M/O lors des consultations menées en vue de ce rapport.

### **Projet horizontaux/interministériels :**

Cette section comprend les projets qui semblent, après évaluation préliminaire, pouvoir être classés dans la catégorie des projet horizontaux et (ou) interministériels. Ces projets se caractérisent par la présence de composantes pouvant être assumées ou partagées par plusieurs M/O et (ou) les établissements des réseaux, et (ou) par la présence de solutions impliquant une prestation intégrée de services (p. ex. : portail unique de services gouvernementaux).

### **Dépenses :**

Cette section présente les dépenses générales allouées par les M/O au développement et au maintien de la PES et, le cas échéant, des projets reliés à l'usage des technologies de l'information et des communications. Ces sommes ne peuvent être comparées entre elles, puisqu'elles n'ont pas été calculées selon une grille d'évaluation uniforme.

# Agence de l'efficacité énergétique (AEE)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.aee.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Présenter aux citoyens un site convivial, bien documenté et à jour, les informant des programmes et services offerts par l'Agence.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information d'ordre général (beaucoup d'information sur la consommation énergétique).

### PES interactionnelle :

- Service interactif d'évaluation de consommation énergétique.
- Demande d'inspection énergétique.
- Demande d'information.
- Demande d'aide financière.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :

Mise à jour :	5 000 \$ par année
Refonte du site	25 000 \$
Gestion future du site	10 000 \$

# Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.aetmis.gouv.qc.ca>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Transfert de connaissances auprès des groupes d'intérêts et diffusion des résultats.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information d'ordre général (publications, résultats).

### PES interactionnelle :

Commande des documents scientifiques imprimés.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets à venir :

- Efforts pour joindre la population en général.
- Développement d'une banque de données.
- Forum interactif entre les intervenants et les employés de l'organisation.

### Projets horizontaux / interministériels :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Agence métropolitaine de transport (AMT)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.amt.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Renseignements relatifs aux services de transport en commun par autobus et par train.
- Règles d'affaires et avis publics.
- Budget.

### PES interactionnelle :

#### Pour les citoyens :

- Livraison postale de titres de transport; abonnement au système d'information de perturbations, communiqués, événements; bulletins électroniques d'information; formulaires électroniques de sondages en ligne.

#### Pour les entreprises :

- Inscription au répertoire électronique de sondages en ligne.

#### Pour les organismes :

- Inscriptions à certains colloques ou conférences organisés par l'AMT.

#### Pour les médias :

- Abonnement aux services d'information par courriel.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets à venir :

- Activation du portail vers les sources d'information sur le transport en commun.
- Abonnement aux services d'information par SMS.
- Activation de l'affichage des offres d'emploi.

### Projets horizontaux / interministériels :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : 75 000 \$ par année.

# Autorité des marchés financiers

Site(s) Web administré(s) : <http://www.autorite.qc.ca/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucun rapport, puisque l'Autorité est en fonction depuis le 1<sup>er</sup> février 2004.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Conseils sur l'investissement et téléchargement de brochures pour l'investissement sécuritaire.
- Comment porter plainte, comment faire une demande d'indemnisation.
- Réglementation sur les valeurs mobilières et les institutions financières.
- Offre d'emploi.
- Information générale sur l'Autorité.

### PES interactionnelle :

Liste des entreprises et individus autorisés à exercer.

### PES transactionnelle :

Abonnement à info courriel

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Bibliothèque nationale (BNQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.bnquebec.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### LES SERVICES SUR INTERNET

La DGTIT favorise la mise en place de systèmes d'information utilisant les technologies informatiques afin de rendre les services de la BNQ accessibles à l'ensemble des Québécois, peu importe où ils se trouvent sur le territoire. Le site Internet résultant de la fusion de deux (2) anciens organismes a été normalisé. Une attention particulière a été portée afin de le rendre conforme aux normes internationales d'accessibilité de la WAI (*Web Accessibility Initiative*) pour les personnes handicapées visuelles. Le catalogue IRIS, la bibliothèque numérique et la banque de données BREF (ressources de référence sur Internet) offerts sur le site Internet de la BNQ continuent d'être des services très utilisés par le public, autant au Québec qu'à l'étranger. Compte tenu du processus de dotation de personnel en cours pour la Grande Bibliothèque, un système de gestion des curriculum vitae a été intégré au site Internet de la BNQ. Les personnes qui le désirent peuvent s'y inscrire dans le but de poser leur candidature pour un poste disponible ou de manifester leur intérêt envers d'éventuels postes à pourvoir. Une version électronique de la Bibliographie du Québec a été développée (p. 38).

### L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

Afin de répondre aux besoins des systèmes de gestion en cours d'implantation, une nouvelle architecture technologique est en train de se mettre en place. Pour ce faire, il a fallu procéder à l'acquisition de serveurs Unix et Windows, et d'équipements de télécommunications. Ces nouveaux achats ont entraîné une réorganisation complète de la salle informatique du siège social de la BNQ et de ses systèmes auxiliaires (alimentation électrique sans coupure, climatisation et protection contre les incendies). Le personnel et les utilisateurs des services en ligne de la BNQ ont pu bénéficier d'une connexion trois fois plus rapide qu'avant (passant de 1,5 à 4 mb/s). De même, les liens informatiques entre les édifices de la rue Holt, de l'Esplanade et Saint-Denis ont été rehaussés [ligne T1] (p. 38).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Règles d'accessibilité de la WAI, niveau 1.
- Mise en ligne de la Bibliographie du Québec.

### PES interactionnelle :

- Recherche documentaire.
- Offres d'emploi.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets à venir :

- SIGD : système intégré de gestion documentaire.
- Portail et Intranet.
- Règles d'accessibilité de la WAI, niveau 2.
- Album photo.
- Exposition virtuelle.
- Section de généalogie.
- Optimisation des fichiers des collections électroniques.
- Nouveau portail interactionnel pour les citoyens et les éditeurs.
- Bibliothèque virtuelle.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Ressources électroniques entre les bibliothèques intéressées.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :            Infrastructure :    18 M\$ au total.  
   Volet Internet :    3 M\$ environ.

# Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.bape.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### L'accueil et les renseignements

Toutes les demandes reçues par courriel ont été traitées en moins de dix jours ouvrables, dont la plupart en-déjà de cinq jours ouvrables (p. 13).

Le BAPE a entrepris au cours de l'année diverses actions pour améliorer ses modes d'information et de consultation en misant notamment sur les nouvelles technologies. Il a peaufiné son site Internet afin de le rendre plus complet et plus convivial. La numérisation presque systématique de la documentation a permis de rendre la plupart des documents accessibles dans Internet. La disponibilité des documents est ainsi passée de 36 % en 2001 à plus de 88 % à la fin de 2002-2003. Des ententes ont également permis d'accroître l'offre d'accès gratuit à Internet dans les centres de consultation en région, ouvrant ainsi la voie à d'autres innovations au cours des prochaines années (p. 14).

Les outils informatiques utilisés par le BAPE sont performants et permettent de bien répondre aux besoins de la population. Le parc technologique est moderne et fait l'objet d'améliorations continues. En décembre 2002, le site Internet du BAPE a été totalement refait. Des renseignements y sont ajoutés quotidiennement et, pour les mandats en cours, toute l'information pertinente y est publiée. Le site Internet du BAPE est le reflet de ses activités. Il est à noter que tous les rapports du BAPE apparaissent sous une rubrique distincte. De plus, depuis juin 2001, ils sont produits à partir d'un format entièrement numérique (p. 19-20).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Diffusion multiple de documents.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets à venir :

Possible projet interactionnel : conférence vidéo et audio pour les audiences publiques.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Hébergement : 15 000 \$.

# Bureau de transition de l'encadrement du secteur financier

Site(s) Web administré(s) : <http://www.transition-agence.gouv.qc.ca/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucun rapport publié.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information d'ordre général.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sofinov.lacaisse.com/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Les investissements en projets informatiques prévus en début d'année ont été réduits. [...] Des investissements ont notamment été faits dans la gestion électronique des documents, dans le traitement intégré des transactions et dans les services électroniques offerts à la clientèle. [...] Enfin, le plan d'architecture informatique dressé en 2000 sera révisé en 2003 à la lumière des récentes évolutions technologiques et des priorités d'affaires des prochaines années, soit la sécurité et la continuation des affaires, l'efficacité du règlement des transactions, la gestion des risques et le contrôle des coûts d'exploitation.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Rapport annuel.
- Énoncé de mission.
- Communiqués de presse.

### PES interactionnelle :

- Extranet protégé pour les déposants pour les transactions.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :	Annuellement :	80 000 \$.
	Développement du nouveau site :	600 000 \$.

# Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ)

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.criq.qc.ca> <http://www.bnq.qc.ca>  
<http://www.vigiprop.com> <http://www.icriq.com>  
<http://www.intellim.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur les services et documentation sur la R&D.
- BNQ : documents disponibles en ligne.

### PES interactionnelle :

- Les entreprises peuvent obtenir directement en ligne une estimation préliminaire pour les services d'essais de qualification, d'homologation ou de certification de produits UL.
- BNQ : services d'enregistrement en ligne: possibilité de demander une soumission en ligne.
- BNQ : extranet pour les auditeurs et les inspecteurs.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets à venir :

- Formule d'inscription.
- CRIQ exportation - estimation préliminaire d'information sur les normes, etc.
- CRIQ veille - estimation préliminaire.
- BNQ : sondages , collecte d'information, gestion des communications avec les clients, services de soutien.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Non spécifié.

# Comité de déontologie policière

**Site(s) Web administré(s) :** Site du comité sous le site du ministère de la Sécurité publique.

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Les ressources informationnelles

Dans l'implantation de la modernisation de l'État, l'utilisation des technologies de l'information revêt une importance stratégique, notamment dans l'atteinte des objectifs fixés par le Comité pour l'amélioration de la qualité des services et pour la reddition de comptes. Au cours du dernier exercice financier, le développement du système informatisé de gestion des dossiers, qui constitue l'un des moyens d'intervention identifiés dans le plan stratégique du Comité, s'est poursuivi. Ce système, qui soutient le traitement des dossiers, permet également de produire des indicateurs utilisés pour le suivi des cibles présentées dans le Plan stratégique 2001-2004. Par ailleurs, le développement d'un site Internet portant sur le Commissaire à la déontologie policière a été amorcé. Ce projet se rattache à l'un des objectifs du Plan stratégique 2001-2004 du Comité, soit celui de « Développer des outils de communication permettant de rejoindre des clientèles cibles »; il vise à diffuser de l'information sur la déontologie policière, à rendre accessible par téléchargement le formulaire de demande de révision et à permettre au public de consulter le rôle d'audience et les décisions rendues par le Comité au cours des derniers mois. Ce site Internet devrait être complété au cours du prochain exercice financier (p. 28-29).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information d'ordre général.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir:

Site indépendant, avec le concert du Commissaire à la déontologie policière.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Non spécifié.

# Commissaire à la déontologie policière

**Site(s) Web administré(s) :** Site hébergé sous le ministère de la Sécurité publique.

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Les ressources informationnelles

Dans l'implantation de la modernisation de l'État, l'utilisation des technologies de l'information revêt une importance stratégique, notamment dans l'atteinte des objectifs fixés par le Commissaire en matière d'amélioration de la qualité des services et en matière de reddition de comptes.

Au cours du dernier exercice financier, le développement du système informatisé de gestion des dossiers s'est poursuivi. Ce système soutient les processus dans le traitement des dossiers. Soucieux de la protection des renseignements qu'il a en sa possession, le Commissaire participe aux activités d'un Comité directeur de la prestation électronique de service du ministère de la Sécurité publique. Ce comité a travaillé à l'élaboration d'un plan d'architecture ministériel en matière de services électroniques. Le Commissaire s'est soucie, à titre de fournisseur de services aux citoyens, de mettre en ligne le plus rapidement possible l'accès à ses ressources et de prioriser la mise en chantier d'un nouveau site Web.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information d'ordre général.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune

### Projet(s) à venir :

Construction du site indépendant.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Non spécifié.

# Commissaire au lobbyisme

Site(s) Web administré(s) : <http://www.commissairelobby.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Les communications:

Dès le mois d'octobre 2002, l'information concernant la Loi et le Commissaire au lobbyisme a été rendue accessible sur le site Web de l'institution - [www.commissairelobby.qc.ca](http://www.commissairelobby.qc.ca). Un hyperlien facilite l'accès au site Web du conservateur du Registre des lobbyistes, responsable de recevoir les inscriptions des lobbyistes et d'en assurer la conformité (p. 11).

Liste des documents accessibles sur demande ou sur le site Web du Commissaire au lobbyisme :

- *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme.*
- Règlement sur le Registre des lobbyistes.
- Règlement sur le tarif des droits relatifs au Registre des lobbyistes.
- Règlement relatif au champ d'application de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme.*
- Avis n° 2003-01 du Commissaire au lobbyisme concernant l'interprétation de l'expression « pour une partie importante » utilisée dans les définitions de lobbyiste d'entreprise et lobbyiste d'organisation à l'article 3 de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyiste.*
- Projet de code de déontologie des lobbyistes.
- Liste des municipalités de 10 000 habitants et plus visées par la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme.*
- Formulaire de demande d'ordonnance de confidentialité.
- Document de consultation pour l'élaboration du projet de code de déontologie régissant les activités de lobbyisme.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information et documents disponibles.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Site transactionnel pour l'échange d'information avec les groupes d'intérêt.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :	Développement :	18 765 \$.
	Hébergement :	12 000 \$ par année.
	Actualisation du site :	4 700 \$.
	Refonte du site :	30 000 \$.

# Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.carra.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information d'ordre général.

### PES interactionnelle :

- Section pour les questions fréquentes (FAQ).
- Section pour les régimes.
- Outil de recherche NOMINO.
- Liste de diffusion.

### PES transactionnelle :

- Formulaires en ligne.
- Calculs interactifs : estimation du coût d'un rachat de service; estimation des droits.
- Programme SERTIR.

### Projet(s) à venir :

- Refonte du site pour mieux répondre aux besoins des clients afin qu'ils puissent encore plus facilement trouver l'information dont ils ont besoin, par exemple : adhésion au régime de retraite, absence au travail, démission avant l'admissibilité à la retraite, etc.
- Transmission électronique des formulaires.
- Outils de calcul pour utilisation par l'ensemble des participants et des employeurs.
- Régime de retraite (RREE, RRE, RRF, RRCE, etc.) en ligne.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Hébergement : 8 700 \$ par année.  
Autres services d'entretien du site : 66 000 \$.

# Commission d'accès à l'information du Québec (CAI)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cai.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Gouvernement en ligne

Les développements technologiques facilitent la transmission d'informations grâce aux voies rapides que sont les réseaux informatiques. Pour garantir la confidentialité des données soumises à cette libre circulation, les ministères et organismes publics doivent mettre en place des mesures de sécurité. Dans cette démarche, ils consultent la Commission d'accès à l'information sur le développement des systèmes d'information, au regard des principes de protection des renseignements personnels. Parmi les avis rendus au cours de l'année, certains ont porté spécifiquement sur des projets de prestations de services par Internet. Le modes d'identification et d'authentification de la clientèle par ce réseau électronique ont fait l'objet d'une attention particulière. La commission a aussi demandé de mettre en place des politiques et mécanismes nécessaires à la prévention de la malveillance, de la fraude et de l'usurpation d'identité. Par ailleurs, les services en ligne permettent la dissémination de l'information recueillie dans un portail électronique. Ainsi, l'information inscrite par un usager dans un site Web peut être transmise à d'autres sites. C'est le cas dans un projet de services de changement d'adresse qu'un ministère a soumis à l'examen de la Commission. Ce projet vise à permettre au citoyen d'aviser le gouvernement d'un changement d'adresse en une seule opération, par la mise à jour de l'information dans un portail unique. Par souci de transparence, la Commission a recommandé que l'usager soit avisé de l'existence d'ententes d'échange de renseignements personnels sans son consentement, qui permettront le changement d'adresse automatique auprès d'autres ministères et organismes.

### REFONTE DU SITE INTERNET

Conformément aux objectifs d'assistance aux usagers inscrits dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a réaménagé son site Internet. Depuis avril 2004, les internautes peuvent donc naviguer sur un site plus convivial et plus actuel et trouver rapidement tout renseignement sur les activités et les services de la Commission. Le site est fréquenté chaque mois par près de 12 000 personnes.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Décisions et documents de la commission en ligne.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Refonte du site.
- Outil de recherche plus performant.
- Projet transactionnel pour recourir à l'état du dossier du client pour une adjudication.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : 4 625 \$ par année.

# Commission de la capitale nationale du Québec

Site(s) Web administré(s) : <http://www.capitale.gouv.qc.ca>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Promotion des actions et des activités menées par notre organisme.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur les activités et les actions de la commission.

### PES interactionnelle :

Service d'abonnement par courriel aux communiqués.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :

### 2002-2003

Hébergement du site : 1 400 \$.

Refonte du site : 15 980 \$.

# Commission de la construction du Québec (CCQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ccq.org/fr/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

**Site Internet** : 275 000 visiteurs, 4 596 courriels.

**Transmission du rapport mensuel via un logiciel comptable** : 145 employeurs différents, 1 076 rapports.

**Saisie en ligne du rapport mensuel** : 619 employeurs différents, 3 446 rapports mensuels (mise en place, février 2002).

**Paiement électronique** : 5540 paiements effectués par 846 employeurs pour le rapport mensuel, 889 paiements effectués par 290 employeurs pour la demande de lettre d'état de situation.

**Demande de lettre d'état de situation** : 435 employeurs différents pour 3461 demandes.

**Demande de mobilité de main-d'oeuvre** : 459 employeurs différents pour 5124 demandes.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Publications de la Commission.
- Ensemble des formulaires.

### PES interactionnelle :

- Base de données pour les entreprises : avocats externes.
- Centre de formation.
- Gestion de programmes de santé.
- Régie du bâtiment du Québec : banque de données pour valider les heures de travail pour les électriciens.
- Société d'énergie de la Baie James et Hydro-Québec : dossiers sur les salariés pour validation de compétences.

### PES transactionnelle :

#### Pour les entreprises :

- Consultation des taux et des cotisations.
- Transmission des rapports mensuels.
- Demande de mouvement de main-d'oeuvre - embauches et mises à pied.
- Demande de lettre d'état de situation : consultation de dossiers.

#### Pour les travailleurs :

- Possibilité de consulter le carnet d'apprentissage : heures travaillées, certificat de compétence, couverture d'assurance, profil de formation, résultats d'examen.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Entretien technique et contenu du site : 285 000 \$ par année.

# Commission de la fonction publique du Québec (CFPQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cfp.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Ressources informationnelles

2001-2002 : élaborer un plan directeur des technologies avant la fin de l'exercice financier 2001-2002.

Suivi : travaux réalisés au cours de l'année 2002-2003.

La Commission a adopté en avril 2002 son plan directeur des technologies de l'information contenant notamment le carnet des projets à réaliser, une stratégie de transition et d'investissement de même qu'un plan d'action.

2002-2003 : implanter la première phase du plan directeur des technologies avant la fin de l'exercice financier 2002-2003.

Indicateur : le degré de réalisation de la première phase du plan le 31 mars 2003.

Résultats : d'une part, dans le plan directeur, des projets d'affaires ont été retenus à savoir l'implantation du système d'assignation et de suivi de dossiers de la Commission, l'amélioration du tableau de bord, la planification et la gestion de projets, la constitution d'une boîte à outils électronique et la création d'un portail. Tous ces projets devaient donner lieu à des travaux au cours de l'année 2002-2003, ce qui n'a été véritablement le cas que pour le système d'assignation et de suivi de dossiers. D'autre part, des projets technologiques ont été également retenus en ce qui a trait à l'infrastructure du serveur réseau, la sécurité, la mise à niveau des postes de travail, l'implantation de collecticiels et la gestion des environnements. Les trois premiers de ces projets ont été pratiquement complétés au cours de 2002-2003. On peut considérer que 50 % des travaux afférents à l'implantation de la phase 2002-2003 du plan directeur ont été réalisés au 31 mars 2003 (p. 59).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Document disponible sur les services de la commission.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Recourir au courriel pour faire appel à la commission.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Entretien et mise à jour : 2 225 \$ (2002-2003).

# Commission de la protection du territoire agricole (CPTAQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cptaq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### 5.2 Plan d'amélioration

**Objectifs** : Disposer d'un plan d'amélioration des services aux citoyens comportant notamment une utilisation accrue des technologies de l'information et des communications pour faciliter l'accès à l'information.

**Résultats** : Depuis février 2003, accès gratuit aux décisions rendues depuis janvier 2000, par le site Internet de la Commission. Utilisation accrue du courriel et envoi, sur demande, des orientations préliminaires par courriel aux fédérations de l'UPA.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Téléchargement de formulaires, informations générales, toutes les informations et documents relatifs à l'application de la loi.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Consultation du dossier en ligne (2004).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Site géré à l'interne (maintien et gestion) : intégré aux tâches normales.  
Développement initial : 10 000 \$.

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

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.csst.qc.ca> <http://www.prot.resp.csst.qc.ca>  
<http://www.jeunesautravail.com> <http://www.santeautravail.com>  
<http://www.employeur.csst.qc.ca> <http://www.asthme.csst.qc.ca>  
<http://www.centredoc.csst.qc.ca> <http://www.ivac.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Nouvelle offre de services électroniques pour les clientèles et la construction d'un portail CSST avec une perspective client et événements. Cinq volets : mise en place d'une gamme de services génériques, opportunités de services électroniques à travers les projets existants ou ceux en voie de définition à la CSST, mise en place d'un nouveau portail CSST, nouveau modèle d'opération en regard des affaires électroniques, mise en œuvre des développements en fonction de l'approche de réalisation en vigueur à la CSST.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Les technologies de l'information profitent à tous

En vue de permettre à son personnel d'avoir accès à toute l'information voulue pour bien faire son travail, la CSST continue de moderniser ses infrastructures. Quant à ses services d'échanges électroniques, ils lui permettent de se rapprocher davantage de ses clients en favorisant les communications avec les employeurs et les partenaires.

### Les services d'échanges électroniques maintenant dans Internet

Depuis l'été 2002, les services d'échanges électroniques ont désormais pignon sur Internet. Le virage technologique ne compromet en rien la sécurité des échanges destinés à ses abonnés - employeurs, établissements de santé, cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie - mais accroît sensiblement leur accessibilité. Ainsi ce qui était autrefois réservé aux grandes entreprises se trouve maintenant à la portée de tous. La migration n'a modifié ni le contenu ni la présentation des services offerts. Par contre, elle a été l'occasion d'apporter plusieurs améliorations aux services afin qu'ils concordent mieux avec les méthodes de travail de la CSST et qu'ils répondent plus efficacement aux besoins de la clientèle (p. 39).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

**Pour [csst.qc.ca](http://csst.qc.ca) :** 600 pages d'information sur les différents programmes et services de la CSST; lois et règlements; foire aux questions, etc.  
**Pour [jeunesautravail.com](http://jeunesautravail.com) :** information en matière de prévention au travail spécialement conçue pour les jeunes.  
**Pour [employeur.csst.qc.ca](http://employeur.csst.qc.ca) :** guides et publications. **Pour [prot.resp.csst.qc.ca](http://prot.resp.csst.qc.ca) :** guide pratique, guide réglementaire, organigramme de sélection, exemples de situations de travail, recherche d'appareils, informations complémentaires, etc. **Pour [santeautravail.com](http://santeautravail.com) :** information sur les moyens préventifs en santé au travail mis en place par les entreprises, fiches d'informations, recherche, etc. **Pour [retox.csst.qc.ca](http://retox.csst.qc.ca) :** information sur les produits chimiques ou biologiques utilisés. **Pour [asthme.csst.qc.ca](http://asthme.csst.qc.ca) :** information spécialisée sur l'asthme personnel et professionnel avec notions générales, médicales, prévention et intervention, réseau de référence, etc. **Pour [centredoc.csst.qc.ca](http://centredoc.csst.qc.ca) :** information et recherche. **Pour [ivac.qc.ca](http://ivac.qc.ca) :** information pour les victimes d'actes criminels, indemnités et services, publications, questions et réponses, etc.

### PES interactionnelle :

**Pour [csst.qc.ca](http://csst.qc.ca) :**

- Commande de publication en ligne; engin de recherche; possibilité de s'inscrire à certains colloques; formulaires pour téléchargement, etc.

**Pour [jeunesautravail.com](http://jeunesautravail.com) :**

- Jeux questionnaires.

**Pour [employeur.csst.qc.ca](http://employeur.csst.qc.ca) :**

- Inscription, déclaration de salaires, attestation de conformité, mode et modalité de paiements, intérêts et pénalités, formulaires, recherche, etc.

### PES transactionnelle :

**Pour [csst.qc.ca](http://csst.qc.ca) :**

- Portail du travailleur et de l'employeur où il est possible de faire des avis de demandes de remboursement (interactives et transfert de fichiers), des rapports d'intervention, des simulations de calcul de l'indemnité de remplacement de revenu, des comptes d'établissement de santé, des conciliations bancaires.
- Téléchargement de diagnostics, téléchargement des données de l'employeur et relevé mensuel.

### Projet(s) à venir :

- Refonte des sites pour les rendre plus ergonomiques, misant sur la cohérence et l'intégration de l'information.
- Nouveau portail transactionnel (services génériques de PES).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** 2002

Entretien :	219 400 \$.
Améliorations :	81 000 \$.
Services transactionnels-entretien :	897 841 \$.

# Commission de l'équité salariale (CES)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ces.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### TAUX D'UTILISATION DES OUTILS ET DES PUBLICATIONS

Par rapport à l'année 2001-2002, la diffusion de la brochure sur support papier a connu cette année une diminution de 80 % alors que celle du guide présente une diminution de 89 %. Par ailleurs, comme tous les outils et toutes les publications sont aussi accessibles sur le site Internet de la Commission, les personnes intéressées ont la possibilité de les consulter et de les imprimer. À titre indicatif, la brochure « Démarche type pour réaliser l'équité salariale » et le « Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes » (p. 19).

[...] la Commission compte diffuser un progiciel (outil informatique) permettant d'effectuer automatiquement certains calculs à différentes étapes de la démarche d'équité salariale (p. 20).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- FAQ.
- Accès aux documents en ligne de la commission.

### PES interactionnelle :

- Possibilité d'émettre des commentaires.
- Possibilité de demander des services par courriel: formation, traitement des plaintes, demandes de renseignements sur les règlements et les lois.
- Progiciel pour réaliser l'équité salariale.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Projet d'orientation en phase de consultation et extraits de procès-verbaux émanant des décisions rendues.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Gestion du site : 2 930 \$ première version (1997-2001).  
Gestion du site : 19 019 \$ deuxième version (2001-2003).

# Commission des biens culturels (CBCQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cbcq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Les résultats de l'année 2002-2003 sont particulièrement remarquables au plan de la diffusion. Le site Internet, mis en ligne dans le cadre de la consultation publique sur le Mont-Royal, a ensuite été élargi pour faire connaître l'ensemble des activités de la CBCQ. Les internautes y rencontrent les membres de la Commission, prennent connaissance de la loi sur les biens culturels et du mandat de la CBCQ. On y trouve la liste des biens culturels ayant reçu un statut juridique au cours des dix-huit derniers mois. Nos nombreux rapports de recherche, rapports annuels de gestion et bulletins saisonniers Patrimoine y sont publiés. Le site de la CBCQ fournit également l'information pertinente aux procédures de demande de statut juridique. Enfin, le grand dossier Mont-Royal peut toujours y être consulté, depuis les renseignements diffusés pour enrichir la réflexion au moment de la consultation publique, en mai 2002, jusqu'au rapport déposé à la Ministre, en juin de la même année. Le tout dernier rapport de la CBCQ sur le projet de décret d'Arrondissement historique et naturel du Mont-Royal y sera également déposé lorsqu'il pourra être rendu public.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information en matière de sauvegarde du patrimoine.
- Publication des rapports de recherche, documents de réflexion et bulletins de nouvelles.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Publication de deux nouveaux rapports de recherche et d'un bulletin patrimoine (dans les 6 mois).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Création initiale du site (2002) : 3 933 \$.  
Site et mises à jour gérés à l'interne.

# Commission des lésions professionnelles (CLP)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.clp.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

**Développement des services en ligne :** En plus de promouvoir les services déjà offerts, dont l'accès à son plumitif, la CLP a poursuivi ses travaux afin d'offrir de nouveaux services en ligne et de répondre aux demandes de sa clientèle. L'accès au Mémento en ligne est une des demandes auxquelles elle donnera suite au début de l'exercice financier 2003-2004. Il sera ainsi possible d'effectuer des recherches dans ce document qui présente les principales tendances jurisprudentielles et d'avoir accès aux mises à jour lorsque la CLP les effectue.

**Diffusion de la jurisprudence :** En plus des moyens de diffusion déjà en place, la CLP offre maintenant un accès gratuit à toute ses décisions sur le site Jugements.qc.ca ([www.jugements.qc.ca](http://www.jugements.qc.ca)).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Mémento en ligne : aide-mémoire qui permet un repérage rapide des principales tendances jurisprudentielles (mises à jour fréquentes et possibilité d'effectuer des recherches dans le document).
- Consultation d'un dossier en ligne (plumitifs) : version améliorée.

### PES interactionnelle :

- À quel bureau vous adresser (repérer un bureau).
- Service de plaintes.

### PES transactionnelle :

Changement d'adresse du travailleur.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Site géré à l'interne ( quatre personnes, aucune n'est affectée à cette tâche à plein temps : 2 676 \$ par année.

# Commission des relations de travail (CRT)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.crt.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

La Commission a procédé à l'implantation d'outils de travail et de politiques nécessaires à son bon fonctionnement. Parmi ses réalisations, citons : l'implantation d'un site Internet permettant, entre autres, la diffusion de ses décisions.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Accessibilité de plusieurs documents et formulaires.
- Foire aux questions.
- Registre des requêtes en accréditation disponible en ligne.
- Décisions motivées par la CRT.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Système de gestion des plaintes déposées à la Commission (devrait être en vigueur depuis l'automne 2003. N'était pas encore en fonction en date du 9 mars 2004).

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Pour la clientèle d'abonnés : accéder au système de gestion des documents en relations de travail (permettra la recherche de documents à l'aide de plusieurs critères). Réalisé conjointement avec le ministère du Travail.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Site géré à l'interne.  
Conception du site (2002) : 13 500 \$.

# Commission des services juridiques (CSJ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.csj.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Quant au site Internet public, il a enregistré 88 193 visiteurs entre le 1<sup>er</sup> avril 2002 et le 31 mars 2003 (p. 22).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Renseignements et documents qui permettent de mieux connaître l'aide juridique et les critères d'admissibilité.
- Formulaire de mise en candidature pour le prix Robert Sauvé.

### PES interactionnelle :

Consultation de la clientèle afin de connaître son degré de satisfaction envers les services offerts.

### PES transactionnelle :

- Le volet transactionnel permet aux avocats de la pratique privée de transmettre leur facture via Internet.
- L'option services en réseau s'adresse aux personnes à l'emploi de l'aide juridique et leur permet d'obtenir et d'échanger de l'information.

### Projet(s) à venir :

Permettre une recherche par mot-clé pour faciliter et réduire le temps de recherche.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Gestion interne.  
Coûts non spécifiés.

# Commission des transports (CTQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ctq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Depuis la fin du mois de mars 2002, les transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ont la possibilité de faire la mise à jour annuelle de leur inscription par Internet. Au 31 mars 2003, 2337 transporteurs avaient utilisé ce service, soit environ 4,6 % des transporteurs à qui la Commission a expédié un avis de renouvellement (p. 17).

**Objectif : ajouter de nouveaux services en ligne à partir du site Internet de la Commission.** Depuis le 26 mars 2002, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds et les camionneurs en vrac peuvent faire directement la mise à jour de leur inscription au Registre et acquitter les frais et droits au moyen du service en ligne disponible sur le site Internet de la Commission. Cet ajout, en plus de faciliter le processus de renouvellement, améliorera les délais de traitement. Ce service a été utilisé et très apprécié par 2337 personnes, ce qui représente 4,6 % de la population cible. La Commission a aussi ajouté à son site des listes de transporteurs classés en fonction de la cote de sécurité qu'ils ont obtenue à la suite d'un changement de cote par un commissaire. Le site a également été revu pour le rendre conforme au Programme d'identification visuelle et pour en faciliter la navigation. Finalement, un hyperlien a été ajouté, lorsque pertinent, lors des consultations de cotes de sécurité en ligne pour accéder directement à la décision à l'origine de la cote.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur la Commission et sur les services qui sont offerts aux transporteurs.
- Formulaires.
- Outils de recherche.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

- Mise à jour annuelle en ligne de leurs renseignements pour les 56 000 transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.
- Mise à jour annuelle et acquittement en ligne de leurs frais pour les 6 000 transporteurs inscrits au Registre du camionnage en vrac (solution de paiement du ministère des Finances).

### Projet(s) à venir :

Changement d'adresse en ligne.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Solution de paiement du ministère des Finances pour les transporteurs inscrits au Registre du camionnage en vrac (en cours).
- Guichet unique des transporteurs, phase 2 : profiter des services déjà offerts via le guichet, mais à partir de leur entreprise ou de leur domicile; collaboration avec le Conseil du trésor, l'IGIF, le ministère de la Justice, la CSST et le ministère du Revenu (échéance prévue à l'hiver 2004). Arrimage avec le projet Portail de démarrage d'entreprises.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	Maintien du site :	17 000 \$.
	- Développement (ressources internes et externes) :	5 000 \$.
	- Service de changement d'adresse en ligne :	50 000 \$ pour sa mise en place.
	Site du Registre des exploitants de véhicules lourds :	3 600 \$ pour l'hébergement. 2 600 \$ pour l'entretien.
	Guichet unique des transporteurs :	120 000 \$ pour la CTQ.
	- Maintien du site :	-6 000 \$.
	Autres :	50 000 \$.
	Total :	229 200 \$.

# Commission de toponymie

Site(s) Web administré(s) : <http://www.toponymie.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### 4.1.5 Le site Web : de nouvelles rubriques Web sur l'origine de noms de lieux.

**Objectifs :** a) traduire en anglais et en espagnol l'information du site Web de la Commission de toponymie.

**Résultats :** objectif atteint à 100 %.

**Commentaires :** le public de l'extérieur qui utilise un moteur de recherche réglé sur la langue anglaise ou la langue espagnole peut accéder aisément au site Web de la Commission de toponymie, contribuant ainsi à faire connaître outre-frontières l'expertise de l'organisme.

**b)** présenter 30 000 nouvelles rubriques sur l'origine ou la signification de noms de lieux.

**Objectif d'étape pour l'année 2002-2003 :** 10 000.

Résultat d'étape: 11 544 nouvelles rubriques diffusées sur le Web (115 % de l'objectif d'étape). Au cours des deux premières années de la planification stratégique 2001-2004, la Commission a donc diffusé, depuis son site Web, 25 533 rubriques sur l'origine ou la signification de noms de lieux, soit 85,11 % de son objectif à atteindre d'ici avril 2004.

**Commentaires :** Une bonne partie des personnes qui fréquentent le site Web de la Commission sont intéressées à connaître l'origine et la signification des noms de lieux. Actuellement, cette clientèle a accès à de l'information de ce type pour 48 000 toponymes et odonymes, soit près de 20 % du total des entrées toponymiques accessibles sur le Web.

### 4.2.5 La disponibilité du site Web :

**Engagement :** rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'utilisateur durant les heures de bureau.

**Résultats :** la banque de noms de lieux [TOPOS] sur le Web a été accessible pendant 93,5 % du temps, ce qui est un peu inférieur à la situation de l'an dernier (97,9 %).

**Commentaires :** la baisse légère de l'accessibilité au site Web de la Commission est attribuable à la non-compatibilité totale entre le fichier électronique de la cartographie associée au moteur de recherche de [TOPOS] sur le Web et le nouvel ordinateur qui héberge ce site Web. La situation devrait se rétablir avec l'installation d'un nouveau fond cartographique électronique prévue en 2003-2004. Il est à noter que durant les heures de bureau, l'utilisateur peut communiquer facilement avec la Commission (courriel, téléphone, télécopie) pour obtenir de l'assistance par rapport à son site Web en général et par rapport au moteur de recherche de la banque de noms de lieux en particuliers. Enfin, le site de la Division francophone de [GENUNG] a été enrichi dans la foulée des rencontres onusiennes tenues à Berlin en août et septembre 2003 (voir la section 4.3.11).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Banque de noms de lieux officiels du Québec, à partir d'un moteur de recherche. Définition des noms de lieux, énoncé de la politique toponymique, explication des procédures de dénomination.

### PES interactionnelle :

Formulaire de proposition à caractère toponymique.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Améliorer le fond cartographique qui sert à positionner à l'écran les lieux que le public recherche à partir des toponymes (à court terme, à l'aide d'une entente avec la photocartotheque).

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Site géré à l'interne.  
Montant estimé par la gestion interne : 12 700 \$ par année.

# Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ceec.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Les ressources informationnelles

En 2001-2002, la Commission a poursuivi l'amélioration de son réseau informatique en complétant la migration, amorcée l'année précédente, vers les produits Microsoft. Par ailleurs la Commission a procédé à la refonte de son site Internet, selon les normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement (12 300 \$). Durant l'année, elle a fait appel à des services de consultants en informatique (19 752 \$) et elle a acquis les mises à jour et les droits d'utilisation pour différents logiciels (7 853 \$) (p. 32).

### Communications

Au cours de l'année, le président de la Commission a répondu à des demandes d'entrevues de la part de journalistes des médias écrits et électroniques. La Commission a par ailleurs continué d'alimenter son site Internet en y plaçant le résultat de chacune de ses évaluations. Il compte actuellement 1120 rapports adressés aux établissements, ainsi que tous les autres documents officiels de la Commission (p. 34-35).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Principalement pour diffusion de l'information.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Projet d'Intranet.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :                      Gestion du site : 12 300 \$.

# Commission municipale (CMQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cmq.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Objectifs : site Internet et politique de communication

La Commission, s'étant dotée d'un site Internet, a procédé à sa mise à jour et a maintenu en place une personne responsable de cette tâche. De plus, différentes actions ont été posées pour en diffuser l'adresse tant à l'interne qu'à l'externe, tout en conservant au site un compteur de visites afin de vérifier à tout instant le taux de fréquentation.

### Accès au site de la CMQ

Du 1<sup>er</sup> octobre 2001 au 31 mars 2002 : 3 106

Du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2003 : 10 741

Total : 13 847

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Formulaire relatif à la présentation d'une demande de reconnaissance aux fins d'exemptions de taxes.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Mises à jour effectuées à l'interne.  
Total des sommes dépensées depuis la mise sur pied du site (2000-2001) : 9 550 \$  
(pour la réalisation, les mises à jour et l'hébergement).

# Conseil permanent de la jeunesse (CPJ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cpj.gouv.qc.ca>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Mise en ligne de toutes les publications du Conseil (avis, mémoires, bulletins d'information).
- Répertoire des organismes.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Deux forums de discussion (un grand public et l'autre pour les membres du Conseil) sont en cours de réalisation.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Maintien et développement du site Web : de 2 000 \$ à 4 000 \$ par année.  
Les mises à jour simples sont effectuées à l'interne et les plus substantielles par une firme externe.

# Conseil supérieur de la langue française (CSLF)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.csif.gouv.qc.ca>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur les prix offerts par le CSLF.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Refonte du site en cours.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :	Construction du site :	10 000 \$ en 1996-1997.
	Entretien et mise à jour :	39 000 \$ en 1997-2003.

# Conseil supérieur de l'éducation (CSE)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.cse.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### La diffusion des travaux du Conseil

Le Conseil rend publique la très grande majorité de ses productions disponibles en version imprimée et sur son site Internet, par des lancements et par son bulletin de liaison Panorama.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur l'organisation.
- Avis et rapports annuels.
- Téléchargement de documents (les usagers doivent d'abord remplir un court questionnaire d'identification de profil pour se prévaloir de ce service).

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Projet de refonte du site.
- Développement d'un Extranet à l'usage des membres du Conseil et de ses commissions.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

La gestion s'effectue par du personnel à l'interne.  
Entretien, mise à jour et hébergement : 4 400 \$ (coûts 2002-2003).

# Corporation d'hébergement du Québec (CHQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.chq.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Rendre disponibles des documents et des informations détaillées répondant spécifiquement aux besoins des intervenants des réseaux et des entreprises. Fournir l'information la plus pertinente en ce qui a trait aux activités et au fonctionnement de la corporation.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur la corporation et ses services. Information sur le financement, sur le parc immobilier, etc.
- Système d'information de Gestion des actifs du réseau de la santé et des services sociaux (SIGARSS) (réservé aux utilisateurs du réseau).

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

États de compte sur les loyers en ligne pour les établissements du réseau de la santé, locataires de la SHQ : demandes de prêts et d'ouverture de marge de crédit, états de compte (en cours d'évaluation).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Extranet avec les partenaires. Cette section permet un accès sécurisé à nos partenaires afin que ces derniers puissent récupérer divers documents à caractère financier ou administratif qui leurs sont propres et qui émanent de la CHQ. L'accès est présentement limité aux partenaires du réseau de la santé, soit les établissements, les régies régionales et le ministère.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Coût de production du site :	29 350 \$.
Mise à jour effectuée à l'interne.	
Développement :	18 000 \$ pour 2002-2005.

# Curateur public du Québec

Site(s) Web administré(s) : <http://www.curateur.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Recourir au maximum aux échanges électroniques et privilégier une mise en ligne transactionnelle partout où c'est possible.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### 4.3 LES COMMUNICATIONS PAR INTERNET

Les communications externes visent en premier lieu les usagers et les collaborateurs de tous les services qui requièrent leur contribution directe pour la réalisation des missions du Curateur public. Celui-ci respecte les orientations gouvernementales en offrant plusieurs modes d'accès aux citoyens.

#### • Objectif

D'ici avril 2002, rendre disponibles dans Internet l'ensemble des formulaires du Curateur public destinés au grand public, aux représentants légaux et aux intervenants.

D'ici avril 2004, faire en sorte que les formulaires les plus couramment utilisés par le grand public, les représentants légaux et les autres intervenants puissent être saisis à l'écran et acheminés par voie électronique au Curateur public.

#### • Résultat

Au 31 mars 2003, 16 des 34 formulaires offerts au grand public étaient diffusés sur le site Internet du Curateur public. Il s'agit des versions française et anglaise des cinq formulaires associés au Registre des biens sous administration provisoire ainsi que des trois formulaires associés aux tuteurs, curateurs et mandataires. Par ailleurs, huit autres formulaires sont diffusés sur Internet à l'intention des partenaires du réseau de la santé dans le but de faciliter les échanges d'information avec le Curateur public. Dès 2003-2004, le Curateur public prévoit rendre certains de ces formulaires interactifs. Il faudra cependant attendre la fin de la réforme pour franchir la troisième étape que constitue leur retour par voie électronique (p.50).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information spécialisée ou destinée au réseau de la santé et des services sociaux. Téléchargement de formulaires.

### PES interactionnelle :

- Abonnement électronique au bulletin Le Point.
- Consultation de registres en ligne : tutelles, ou mineur sous surveillance, tutelle et curatelle au majeur, mandat homologué signé par une personne en prévision de son inaptitude, et bien non réclamé sous administration provisoire du Curateur public.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Permettre aux tuteurs et curateurs privés de remplir leurs rapports et de les transmettre par voie électronique. Il en sera de même pour les professionnels de la santé et des services sociaux, et pour la réclamation des biens inscrits au registre.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Utilisation du projet SQAG (à venir) pour l'identification et pour l'accès à des renseignements de nature médicale.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Hébergement Internet et gestion du site : 75 000 \$ par année.

# Directeur général des élections (DGEQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.electionquebec.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### La modernisation de la gestion et les nouvelles technologies

- Refonte des systèmes informatiques.
- Développement des nouvelles applications informatiques pour la production des rapports financiers et des rapports de dépenses électorales des partis et des candidats.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur l'inscription à la liste électorales et sur la mission du Directeur général des élections.

### PES interactionnelle :

- Moteur de recherche, module des circonscriptions, données interrogeables sur les donateurs aux partis politiques, forum de discussion, module de recherche des bureaux de révision et de vote, résultats en ligne, et module de recherche pour les commissions scolaires.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Nouveau site pour faciliter la gestion sur mesure (logiciel CMS).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Gestion :	154 000 \$.
Coût de développement du nouveau site :	228 000 \$.

# Fonds de recherche en santé (FRSQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.frsq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Une fois les outils de communication mis en place, incluant l'implantation du nouveau site Web, plus convivial et destiné à un plus large public, les communications s'attaqueront en 2003 à des objectifs de nature plus stratégique (p. 7).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information générale sur l'organisation, les publications, actualités et communiqués.
- Information sur les grands dossiers.
- Information sur les principales infrastructures soutenues (centres, réseaux).

### PES interactionnelle :

Registre des centres: permet au FRSQ, à la CHQ et au MSSS (bientôt) de faire toutes les analyses nécessaires à la bonne prise de décision, à partir d'une même source d'information intégrée. Données validées et mises à jour de manière continue.

### PES transactionnelle :

Faire une demande d'aide financière en ligne, accepter ou refuser le financement, endosser ou approuver une demande, mettre à jour un dossier, évaluer les demandes, etc. (transactions sécuritaires à l'aide d'un NIP et de mots de passe - système CANTOR).

### Projet(s) à venir :

- Refonte complète du site Web en cours, basée sur une approche par public : restructuration de la section financement, bulletins électroniques ciblés, service de diffusion d'information à la communauté scientifique, informations ciblées pour le grand public, les partenaires, les étudiants et les médias (la première phase devait être amorcée au début 2004).
- Donner au MSSS accès au registre des équipements des centres de recherche.
- Développer avec le MSSS et la CHQ un volet sur les espaces de recherche.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Les fonctions transactionnelles ont été développées en synergie avec le FQRNT et le FQRSC.
- Collaboration avec le MSSS et avec les Réseaux universitaires intégrés de santé pour développer un registre des équipements de l'ensemble des centres hospitaliers du Québec.
- Arrimer le Registre des centres avec la banque SIRU (Système d'information sur la recherche universitaire) : permettra aux centres de recherche de transférer électroniquement les mêmes informations au FRSQ et aux universités en une seule étape.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Développement du nouveau site (2004) : 60 000 \$ .  
(réalisé à l'aide de ressources internes et externes).

# Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies

## Fonds québécois de recherche sur la société et la culture

Site(s) Web administré(s) : <http://www.nateq.gouv.qc.ca/>  
<http://www.fqrs.gouv.qc.ca/>

### Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

### Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

#### Les ressources informationnelles (FQRNT)

Le Fonds nature et technologies a poursuivi durant l'année 2002-2003 ses efforts dans le but de consolider ses acquis et de développer des outils en matière de prestation électronique de services. Les discussions se sont déroulées à un rythme accéléré entre les parties concernées afin d'en arriver à adopter un curriculum vitae commun à l'échelle canadienne. Le Fonds a consacré l'équivalent de cinq ressources professionnelles à plein temps pour l'élaboration du contenu du CV canadien et son implantation est prévue pour le mois de juillet 2003. La contribution soutenue du Fonds s'est également traduite, en collaboration avec les autres Fonds de recherche du Québec et conformément à la mission recherche du MFER, par le développement d'un nouveau système de classification de nature à rendre plus adéquatement des activités de recherche du Québec et conformément à la mission recherche du MFER, par le développement d'un nouveau système de classification de nature à rendre compte plus adéquatement des activités de recherche se déroulant dans le secteur universitaire et hospitalier. Cette classification est présentée dans le CV canadien à titre de projet-pilote. Le Fonds a aussi pris les moyens nécessaires afin que les services des finances des universités puissent disposer d'un outil sur le réseau Extranet facilitant le transfert et l'obtention rapide d'information.

### Liste des PES en ligne :

#### PES informationnelle :

- Information sur les fonds de recherche, sur les programmes de bourse et d'aide à la recherche.
- Liste des boursiers et boursières.

#### PES interactionnelle :

Répertoire de la recherche du Québec.

#### PES transactionnelle :

- Inscription du curriculum vitae en ligne.
- Demande de bourses et de fonds de recherche en ligne.
- Changements au dossier personnel.

#### Projet(s) à venir :

- Création d'une « vitrine » en page d'accueil permettant la mise en valeur des découvertes des chercheurs.
- Préparation d'un résumé en anglais de l'information se trouvant sur le site.
- Développer sous deux rubriques les projets en cours de réalisation et les groupements stratégiques.

#### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Le système CANTOR est un système commun aux fonds qui leur permet de gérer les CV et les demandes de bourses et subventions.

### Dépenses :

#### Crédit(s) alloué(s) :

Coûts annuels stabilisés de développement et de maintenance :		
FQRNT : 594 678 \$	FQRSC : 508 022 \$	CANTOR : 452 308 \$.
Investissements au cours des trois dernières années :		
FQRNT : 590 334 \$	FQRSC : 421 573 \$	CANTOR : 665 337 \$.

# Héma-Québec

Site(s) Web administré(s) : <http://www.hema-quebec.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

En ce qui a trait à la diffusion électronique d'information, mentionnons que chaque année, plusieurs milliers de mises à jour et de bonifications sont effectuées sur le site Internet d'Héma-Québec. En moyenne, quelque 6 500 internautes visitent le site chaque mois. De ce nombre, une centaine de demandes de renseignements est générée mensuellement par courrier électronique (p. 17).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur le don de sang dans la province.
- Actualisation du site quotidiennement, en fonction des besoins et des ressources disponibles (calendrier des collectes de sang).

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

- Les crédits sont inclus dans le budget global de communication.
- Gestion du site à l'interne par des professionnels en communication.

# Hydro-Québec

Site(s) Web administré(s) : <http://www.hydroquebec.com/fr/index.html>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Technologies de l'information

Augmentation du nombre de clients recevant et/ou payant leur facture d'électricité par Internet, qui est passé de 25 000 en 2001 à 53 500 en 2002.

Augmentation du volume d'information dans le site Internet d'Hydro-Québec et élargissement du choix de transactions possibles. Ce site a été consulté plus de deux millions de fois en 2002 (p. 15).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Renseignements sur la consommation d'électricité, la sécurité, l'environnement, les projets de construction, les visites d'installation.
- Diffusion des documents d'entreprise (rapports annuels, plan stratégiques, etc.).

### PES interactionnelle :

#### Municipalités

Information en cas d'urgence : nombre de clients privés d'électricité, délais de rétablissement des services.

### PES transactionnelle :

#### Clients résidentiels :

- Factures et paiements par Internet.
- Portrait de consommation personnalisé.
- Relevé de carte d'autorelevé.
- Changement d'adresse.
- Inscription aux modes de versements égaux.
- Inscription au paiement autorisé.
- Demande de renseignements.

#### Clients d'affaires :

- Regroupement de comptes.
- Factures et paiements par Internet.
- Service de télémessure de la consommation.

#### Partenaires et fournisseurs :

- Service de suivi des demandes pour les maîtres électriciens.
- Appels de propositions en ligne.

#### Citoyens :

- Offres d'emploi et candidatures en ligne.

### Projet(s) à venir :

- Diagnostic résidentiel (Mieux consommer) (2004)
- Diagnostic pour petites entreprises de services (2004)

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Gestion à l'interne et à l'externe.  
Enveloppe budgétaire annuelle allouée aux firmes externes : 550 000 \$.

# Innovatech

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.innovaech-regions.qc.ca>  
<http://www.innovatech.qc.ca/INTRO.html>  
<http://www.isq.qc.ca/>  
<http://www.innovatechquebec.com/index.html>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur les mandats, la clientèle visée, le territoire desservi et les activités d'investissement de la Société.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Non spécifié.

# Inspecteur général des institutions financières (IGIF)

Site(s) Web administré(s) : [http://www.igif.gouv.qc.ca/accueil\\_igif1.htm](http://www.igif.gouv.qc.ca/accueil_igif1.htm)

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### La diffusion de l'information

Par le biais d'Internet, l'IGIF donne accès à l'information sur ses activités et à ses services de consultation du Registre des entreprises du Québec (p. 19).

### Des formulaires disponibles sur Internet:

Pour le secteur des institutions financières, au 31 mars 2003, 66 % des formulaires destinés aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne et 83 % des formulaires destinés aux assureurs étaient disponibles dans Internet. Pour les coopératives de services financiers, l'IGIF étant en lien direct avec le Mouvement Desjardins, plusieurs données nécessaires à la surveillance des institutions sont recueillies de façon électronique évitant ainsi l'utilisation de formulaires (37) qui sont disponibles dans Internet et qui sont destinés aux personnes morales et aux autres entreprises (entreprises individuelles, sociétés, associations et groupements) dans le but d'accroître l'accès aux services offerts, tel que la constitution des personnes morales et l'immatriculation des entreprises. L'IGIF a aussi mis en place la fonction d'impression des rapports de recherche de noms chez le client, en vue de réduire les délais de service. Les consultations effectuées au Registre des entreprises du Québec dans Internet en 2002-2003, se sont accrues de 44 % par rapport à l'année précédente; l'IGIF a enregistré 6 939 051 consultations durant l'année écoulée, en comparaison de 4440 211 consultations en 2001-2002 (p. 26).

### Les ressources informationnelles et technologiques :

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, l'IGIF a consacré des ressources importantes à la modernisation de ses systèmes informatiques et au rehaussement du niveau de sécurité de son infrastructure technologique, de manière à offrir à l'ensemble de la clientèle des services plus fiables, plus performants et plus sécuritaires. Elle poursuit ses investissements à ce chapitre en assurant la mise à niveau de ses actifs informationnels.

La Direction des entreprises, l'actualisation de la conception administrative du projet de modernisation du Registre des entreprises du Québec : l'IGIF avait déposé une conception administrative au cours de l'année 2001, ce qui avait permis à l'IGIF de se donner une vision d'affaires, de dégager des grandes orientations pour l'évolution de son organisation du travail, de ses systèmes et de ses technologies, tout en assurant l'arrimage aux orientations et aux projets gouvernementaux. À la suite du dépôt de la conception administrative, différents facteurs, dont l'évolution des solutions technologiques et logicielles et le cadre juridique (signature électronique), ont été jugés suffisamment importants pour justifier un exercice d'actualisation de la conception administrative. Dans le cadre de cet exercice d'actualisation, il a été convenu de maintenir l'objectif de développer des moyens modernes de prestation électronique des services de l'IGIF. Ainsi, les moyens électroniques disponibles actuellement seront élargis et des portails Internet seront mis en place afin de permettre un accès amélioré des clientèles. Cet exercice d'actualisation de la conception administrative, toujours en cours de réalisation, se terminera en juin 2003 et sera suivi d'une démarche assurant le déploiement de la solution retenue. En ce qui concerne la surveillance et le contrôle des institutions financières, la DRI a notamment procédé à l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion documentaire, de même qu'à l'implantation de formulaires transactionnels relatifs à l'opération annuelle de divulgation pour les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (p.34).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Diffusion de la liste des entreprises radiées.
- Consultation du Registre des entreprises du Québec, du Registre des autorités publiques, et du fichier central des entreprises.
- Formulaire (dynamique) de la Direction des entreprises, téléchargeable.
- Diffusion des fichiers de données du Registre des entreprises du Québec (pour M/O utilisateurs du NEQ).

### PES interactionnelle :

Les clients ont la possibilité de faire imprimer les rapports de recherche de noms.

### PES transactionnelle :

Dépôt électronique des déclarations annuelles des entreprises.

### Projet(s) à venir :

- Mise en place du nouveau site Web de l'IGIF, en vue de la création du Registraire des entreprises (hébergera dans sa phase finale toutes les interactions électroniques avec sa clientèle).
- Mise en ligne de formulaires électroniques.
- Projet de modernisation des registres et des systèmes en vue de les rendre complètement accessibles via Internet: mise en place de formulaires transactionnels pour les entreprises, nouveau moteur de recherche de noms, fonctions d'automatisation de communications, gestion de processus, diffusion des fichiers du registre mis à jours en temps réel aux partenaires, ensemble des transactions en ligne avec signature électronique (2004 à 2007).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Gestion à l'interne et à l'externe.  
Enveloppe budgétaire annuelle allouée aux firmes externes : 550 000 \$.

# Institut de la statistique (ISQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.stat.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Toutes les publications de l'Institut sont vendues dans le réseau de distribution des Publications du Québec. Toutefois, la presque totalité de ses publications sont disponibles tout à fait gratuitement sur son site Web, en format téléchargeable. Internet est, en effet, le moyen de diffusion que privilégie l'Institut. Il a donc continué d'offrir gratuitement au public en général, sur son site Internet, une multitude de tableaux statistiques dans tous les domaines couverts par sa mission. Dans certains cas, Internet est même le canal exclusif de diffusion des informations, notamment pour de nombreuses données du domaine de la culture et des communications. La diffusion des informations statistiques sur le site Web de l'Institut jouit d'ailleurs d'une popularité grandissante puisque le nombre de sessions par mois est passé d'un peu plus de 45 000 en 2001-2002 à près de 58 000 en 2002-2003, soit une augmentation de 29 %. En outre, l'Institut a procédé en 2002-2003, à une refonte de son site Web, en l'adaptant à la structure de la Banque de données des statistiques officielles sur le Québec et en respectant les nouvelles normes gouvernementales d'identification visuelle. Sur le plan technologique, l'Institut a réalisé des travaux prometteurs dans le but de permettre l'exploitation à distance, et en toute sécurité, des données de ses enquêtes par des chercheurs. Un projet pilote a été mis sur pied et des échanges ont eu lieu à cet égard avec des chercheurs d'une université de l'Ontario (p.21).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Public général :

Lancement d'un sous-site Jeunesse à caractère éducatif.

#### Mandataire de la Banque des données pour investisseurs et promoteurs (Horace) :

Maintien et évolution des vitrines promotionnelles sur le Québec.

### PES interactionnelle :

- Banque de données sur les films.
- Base de données du code géographique du Québec.
- Répertoire de la R-D industrielle.
- Banque de données des statistiques officielles sur le Québec.
- Commande de publications en ligne (le mode de paiement n'est pas intégré).
- Projet pilote d'accès à distance aux données de recherche de l'Institut.
- Mandataire de la Banque de données pour investisseurs et promoteurs (Horace) : entrepôt de données qui supporte les activités des intervenants dans le développement économique du Québec: l'utilisateur a la possibilité de créer ses propres requêtes et de les conserver dans un profil personnel.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Projet Horace (voir ci-haut pour la description)
- Banque de données des statistiques officielles du Québec: l'Institut est le mandataire du gouvernement. Projet soutenu par le Fonds de partenariat interministériel. La banque de données sera alimentée par l'Institut et par les 22 ministères et organismes partenaires (constituera un guichet central de diffusion). L'internaute pourra créer son profil d'utilisateur, sauvegarder des requêtes spécifiques et être tenu informé des mises à jours périodiques. (annoncé en novembre 2003).

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

- Coûts de réalisation du site (1999) : 70 000 \$.
- Coûts annuels d'entretien et de mise à jour du site : 160 000 \$.
- Horace (partenariat) : la contribution de l'Institut est de 120 000 \$.
- Banque de données des statistiques officielles du Québec : 4 700 000 \$, sur une période de trois ans, dont 2 300 000 \$ proviennent du Fond d'incitation au partenariat (inclut contrats totalisant 2 000 000 \$ octroyés à des firmes externes).
- Coût annuels d'entretien et de mise à jour : en cours d'évaluation.
- Projet pilote d'accès à distance aux données de recherche de l'Institut: 25 000 \$ (réalisation à l'aide de ressources internes en octobre 2003).

# Institut du tourisme et d'hôtellerie (ITHQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ithq.qc.ca>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucun rapport de gestion publié.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Téléchargement de formulaires d'inscription.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

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

### Projet(s) à venir :

- Établir le paiement sécurisé et l'inscription en ligne pour certains projets.
- Démarches pour activer diverses transactions par Internet pour la clientèle étudiante: remise de notes, réinscription, mise à jour du dossier de l'élève.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Coûts annuels : 15 000 \$.  
Gestion à l'interne.  
Hébergement et développement de logiciel à l'externe.

# Institut national de santé publique (INSPQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.inspq.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Le site Web doit soutenir la mission d'information, de formation, de recherche et de coopération internationale de l'INSPQ, en rendant accessibles toutes les productions de ses experts et toute l'information qui caractérise l'INSPQ, afin d'en véhiculer une image crédible, d'en augmenter la notoriété, et d'en faire un outil de référence incontournable pour nos clientèles cibles.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Plusieurs efforts ont été consentis dans la mise en place de stratégies et de moyens de communication externes. En fin d'année 2001-2002, l'Institut a procédé au lancement du Bulletin Les Résonances de l'Institut. Ce bulletin électronique vise à informer les clientèles et partenaires de l'Institut sur les dossiers, publications et événements en cours et à venir, tout en faisant le lien avec des compléments d'information sur le site Web. Le bulletin rejoint actuellement, le 1<sup>er</sup> et le 15 de chaque mois, 415 personnes-ressources de l'Institut et plus de 630 abonnés extérieurs à l'Institut. Depuis sa mise en circulation, il a doublé son nombre d'abonnés, ces derniers provenant en majorité du réseau québécois de la santé, mais aussi d'Europe et d'Afrique. Plusieurs travaux ont été effectués afin de revoir et améliorer le site Web de l'Institut. Le lancement de la nouvelle version a eu lieu en mai 2003. Le nombre d'accès par mois a plus que doublé au cours de la dernière année, passant de 60 000 demandes à un peu plus de 123 000. Ce succès est en partie lié au bulletin Les Résonance de l'Institut, qui invite les abonnés à visiter le site pour obtenir de plus amples renseignements. (p. 32).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur l'organisation.
- Publications.
- Offres d'emplois, liste des événements.
- Dossiers spéciaux sur les sujets de santé publique de l'heure.
- Autres informations sur : développement des individus et des communautés, habitudes de vie et malaises chroniques, environnement toxicologique, maladies infectieuses, santé au travail, services de laboratoire et de dépistage, soutien aux politiques, orientations et programmes.
- Centre de presse : à qui s'adresser pour faire une entrevue.

### PES interactionnelle :

- Événements : consulter les événements ayant eu lieu ou qui auront lieu à l'aide d'un moteur de recherche; donne aussi la possibilité à l'utilisateur de proposer lui-même un événement, en ligne.
- Base de données des publications avec outil de recherche et possibilité de télécharger la majorité des publications.
- Bottin du personnel avec outil de recherche.
- Vente de matériaux en ligne (commandes en ligne, mais non le paiement).

### PES transactionnelle :

- Envoi des résultats des tests des programmes de comparaison interlaboratoires : les laboratoires inscrits aux Programmes du Centre de toxicologie peuvent faire parvenir leurs résultats par l'intermédiaire du site Web.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Salaire d'une agente de recherche-webmestre (gestion interne du site).  
Mise en place du nouveau site Web (mai 2003) : 12 000 \$.

# Investissement Québec

Site(s) Web administré(s) : <http://www.invest-quebec.com/fr/accueil.htm>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information pour les investisseurs québécois et étrangers, présentation de produits financiers en fonction des besoins.
- Téléchargement de formulaires (dynamiques).

### PES interactionnelle :

Accès et abonnement à des documents informationnels et sectoriels ainsi qu'au calendrier des événements.

### PES transactionnelle :

Aucune

### Projet(s) à venir :

Projet de modernisation/réorganisation du site afin de transformer les services aux entreprises pour les rendre, dans la mesure du possible, transactionnels et intégrés.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Budget annuel d'environ 250 000 \$ pour le développement et les mises à jour du site (au cours des trois dernières années).  
Fait en impartition par des firmes externes.

# La financière agricole

Site(s) Web administré(s) : <http://www.financiereagricole.qc.ca/default800.html>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Renseignements sur les produits et services et sur la façon de transiger avec l'organisation.
- Formulaires.
- Publications (documents d'orientation, rapports annuels, dépliants, guides d'information, etc.).

### PES interactionnelle :

- L'organisme transmet plusieurs documents informatisés, de façon sécuritaire, à ses différentes clientèles: données relatives à l'abattage, suivi de l'élevage des bouvillons, volume de transactions de vente d'animaux, dépôt de paiement aux producteurs, données de suivi des prêts consentis par les institutions financières.

### PES transactionnelle :

Toutes les PES se font au moyen d'un canal sécuritaire :

- Demande de financement de la part des producteurs.
- Accès au dossier assurances (permet au client de consulter ses contrats et de déclarer ses volumes assurés).
- Transfert des données financières (permet au client, par l'intermédiaire de son comptable, de communiquer les données requises à l'administration des programmes).

### Projet(s) à venir :

- Consultation, par le producteur assuré, de son plan de ferme (2004).
- Communication par les institutions financières des cessions de créances (2004).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Développement et maintien par les ressources internes (trois personnes et un employé de la direction des communications).

# Loto-Québec

## Site(s) Web administré(s) :

<a href="http://www.loto-quebec.com">http://www.loto-quebec.com</a>	<a href="http://www.loteries.loto-quebec.com">http://www.loteries.loto-quebec.com</a>
<a href="http://www.pari-sportif.loto-quebec.com">http://www.pari-sportif.loto-quebec.com</a>	<a href="http://www.societe-des-casinos.com">http://www.societe-des-casinos.com</a>
<a href="http://www.casino-de-montreal.com">http://www.casino-de-montreal.com</a>	<a href="http://www.casino-du-lac-leamy.com">http://www.casino-du-lac-leamy.com</a>
<a href="http://www.hiltonlacleamy.com">http://www.hiltonlacleamy.com</a>	<a href="http://www.casino-de-charlevoix.com">http://www.casino-de-charlevoix.com</a>
<a href="http://www.loterie-video.qc.ca">http://www.loterie-video.qc.ca</a>	<a href="http://www.ingenio-quebec.com">http://www.ingenio-quebec.com</a>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### UNE REFONTE COMPLÈTE DES SITES WEB

Entreprise au printemps 2001, la refonte des sites Web de Loto-Québec et de ses filiales est maintenant achevée. Fruit d'une collaboration étroite entre les vice-présidences aux communications et aux affaires publiques, aux technologies de l'information et à la sécurité de l'entreprise, le projet a permis d'enrichir les contenus, de multiplier les hyperliens et de réaliser une intégration optimale des différents sites de la Société et de ses filiales. Maintenant au nombre de 11, ces sites reflètent la grande diversité des activités de la Société. Le site portail de Loto-Québec demeure l'un des sites Web les plus fréquentés du Québec. À eux seuls, les résultats des tirages suscitent chaque mois quelque 1,2 million de visites. Loto-Québec doit pouvoir compter sur des technologies de l'information performantes qui répondent adéquatement à l'ensemble de ses besoins et à ceux de ses filiales. La compétence de son personnel spécialisé assure à l'entreprise des systèmes d'exploitation fiables et des choix de développement informatique judicieux. (p.30)

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Loto-Québec :

- Données sur le profil socio-organisationnel de l'entreprise, son engagement social, les appels d'offres, les offres d'emploi et données sur le jeu pathologique.
- Renseignements sur les jeux en matière de terminal, de loteries instantanées, télévisées, d'éditions spéciales, etc.

#### Société des loteries vidéo du Québec :

- Portrait général de la société

#### La toile des Casinos :

- Informations générales sur les trois casinos (type de jeux, restauration, forfaits, etc.).

#### Société des bingos du Québec :

- Information sur les activités de bingo, les partenaires, etc.

#### Ingenio :

- Renseignements aux consommateurs, partenaires et clients au plan international.

### PES interactionnelle :

Envoi occasionnel d'un hyperlien aux personnes intéressées pour connaître la programmation du Cabaret du Casino de Montréal.

### PES transactionnelle :

#### Ingenio :

Le site comprend une zone privée et sécurisée accessible seulement aux Sociétés de loteries hors-Québec qui présentent un potentiel d'affaires

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Maintien et développement des sites Web :	852 300 \$ (2003-2004).
Gestion à l'interne.	
Hébergement externe :	193 000 \$.

# Ministère de la Culture et des Communications (MCC)

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.mcc.gouv.qc.ca>  
<http://www.anq.gouv.qc.ca>  
<http://www.bnquebec.ca>  
<http://www.telequebec.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

En élaborant son Plan directeur des ressources informationnelles 2001-2004, le ministère avait déjà campé quelques objectifs en matière de prestation électronique de service. Une des priorités concernait les services d'aide financière qui devaient progressivement être accessibles en mode de prestation électronique de services (Projet Diapason). Il y était également question d'un accès simplifié, pour la clientèle, aux services offerts par le ministère grâce à un guichet virtuel intégré (Projet Services Web MCC).

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Projet Diapason, visant l'amélioration des services aux clientèles susceptibles de bénéficier d'aide financière : poursuite des travaux sur la restructuration des programmes d'octroi d'aide financière.
- Projet SAGIC, visant l'offre de certains services en ligne directement à la clientèle des conservatoires et la refonte des systèmes administratifs de gestion : approbation de la conception administrative.
- Projet Services Web MCC visant à définir le portail du ministère afin d'encadrer l'offre de services en ligne à la clientèle : début d'une étude de faisabilité qui se poursuivra en 2003-2004.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel :

- Information sur les programmes et services, rubriques diverses (événements, livres, festivals, etc.).
- Actualités en matière de culture et de communications.
- Outils de recherche.
- Offre de publications (possibilité de téléchargement).

#### Site des Archives nationales du Québec :

- Instrument de recherche en ligne, nombreuses bases de données, informations générales sur les archives du Québec.
- Possibilité de télécharger des formulaires en ligne.

### PES interactionnelle :

Formulaires en ligne liés aux programmes et à certains services.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Développement du système d'aide à la gestion intégrée du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec (gestion du service de formation professionnelle) : notamment pour permettre à terme à un élève de soumettre en ligne une demande d'admission et de consulter son dossier d'étudiant.
- Informatisation du système de gestion de l'octroi de l'aide financière : notamment pour permettre aux clientèles de soumettre leur demande en ligne et d'en suivre l'état d'avancement.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	Développement du Système d'aide à la gestion intégrée du Conservatoire (SAGIC) et développement d'une partie de la Banque clientèle/partenaires (extrait du projet DIAPASON sur la gestion de l'octroi de l'aide financière) :	730 900 \$
	(budgété 2003-2004).	
	Étude de faisabilité dans le cadre du projet Services Web MCC :	105 960 \$
	(budgété 2003-2004).	

# Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.agr.gouv.qc.ca> (Site institutionnel)  
<http://www.ita.qc.ca> (Institut de technologies agroalimentaires)  
<http://www.carrefouralimentation.com> (Carrefour alimentation du Québec)

## Objectif(s) en matière de PES :

### Notre vision d'affaires électroniques spécifie les orientations générales de notre PES :

- des services orientés citoyens et clientèles;
- des services sécurisés et fiables;
- des services de haute qualité;
- des services intégrés, optimisés, performants et adaptés à notre clientèle;
- des services avantageux.

### Notre vision d'affaires électroniques présente trois orientations d'affaires structurantes. Les voici :

- améliorer la qualité des services aux citoyens;
- optimiser la performance de l'état et de ses organisations gouvernementales;
- contribuer au développement de la société québécoise, selon quatre des missions gouvernementales, soit la santé, le savoir, la prospérité et la sécurité.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Pour l'ensemble du ministère, l'appréciation de la satisfaction de la clientèle est très bonne avec plus de 95 % des clients satisfaits, ou très satisfaits, pour la plupart des items évalués.
- Les éléments qui selon le sondage, devraient être améliorés sont, entre autres, l'information disponible sur l'accès aux services qui représente un taux d'insatisfaction de 7 %.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel :

- Nombreuses rubriques d'information.
- Formulaires en ligne (71).

#### Carrefour alimentaire du Québec :

- Site commercial à vocation internationale présentant de nombreuses rubriques d'information et banques de données sur les produits du Québec (classées par produits ou par région).

#### Institut de technologies agroalimentaires :

- Informations sur les programmes d'études, la coopération internationale, les services étudiants, etc.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Paiement en ligne pour le renouvellement des permis d'établissements alimentaires, notamment la restauration.

### Projet(s) à venir :

- Système d'appui financier et d'information de gestion : pour les producteurs, pêcheurs et autres clientèles tels les chercheurs, accès en ligne à leurs dossiers et possibilités de mise à jour, de faire des demandes de subventions en ligne et d'en faire le suivi. Les vétérinaires pourront demander des remboursements en ligne et consulter le sommaire de leurs interventions chez les producteurs.
- Programme d'analyse des troupeaux de boucherie du Québec : accès, pour les producteurs, à des informations techniques sur leurs troupeaux, gestion par identification des bovins de génétique supérieure ou à la performance élevée.
- Refonte du site Internet: un seul site ministériel présentant des services en fonction des clientèles et donnant accès aux applications transactionnelles.
- Plusieurs projets de création de banques de données dans le secteur des pêches et de l'aquaculture, dans le secteur de l'agroalimentaire, etc.
- Création d'un dossier intégré pour chaque client du ministère, à l'aide d'un identifiant unique.
- Gestion épidémiologique (système de traçabilité et d'aide à l'inspection, pour éviter des abattages massifs lors de la détection d'une maladie).
- Programme de e-learning.
- Gestion électronique des permis pour le secteur des pêches et de l'aquaculture.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Portail de démarrage d'entreprise (mise en ligne de sept formalités administratives), en cours.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

#### Refonte du nouveau site Web :

Phase architecture et étude d'impact (2003-2004) : 265 000 \$.  
Phase réalisation - (2003-2004) : 365 000 \$.  
- (2004-2005) : 775 000 \$.

Maintien et évolution du site actuel géré par webmasters à l'interne: 10,5 ETC au total.  
Coûts de maintenance du nouveau site: 913 000 \$ par année,  
(incluant les ressources, les mises à niveau des logiciels et des équipements).

# Ministère de la Justice (MJQ)

<b>Site(s) Web administré(s) :</b>	<a href="http://www.justice.gouv.qc.ca">http://www.justice.gouv.qc.ca</a>	(Site institutionnel)
	<a href="http://www.amendes.qc.ca">http://www.amendes.qc.ca</a>	(Bureau des infractions et amendes)
	<a href="http://www.rdprm.gouv.qc.ca">http://www.rdprm.gouv.qc.ca</a>	(Registre des droits personnels et réels mobiliers)
	<a href="http://www.lobby.gouv.qc.ca">http://www.lobby.gouv.qc.ca</a>	(Registre des lobbyistes)
	<a href="http://www.infocles.justice.gouv.qc.ca">http://www.infocles.justice.gouv.qc.ca</a>	(Service de gestion de clés et certificats)

## Objectif(s) en matière de PES :

Mettre en ligne d'ici 2004 tous les services qui s'y prêtent.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Présence dans le site Web de contenu et de documents d'information : selon le rapport annuel, cet objectif a été atteint en 2003-2003.
- RDPRM : le rapport conclut que l'accès électronique au registre, selon l'horaire établi, a été respecté à 99 %, et que de façon générale, le maintien de la disponibilité des modes d'accès au registre a été respecté à 100 %

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel :

- Information sur le ministère, les politiques, recherche par sujets, possibilité de télécharger des documents et des formulaires.
- Liens avec des sites d'intérêt.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

#### Bureau des infractions et amendes :

Paiement des constats d'infraction en ligne.

#### Registre des droits personnels et réels mobiliers :

Consultation du registre et inscription en ligne, paiement en ligne sécurisé, utilisation d'une infrastructure à clés publiques (ICP) pour 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.

#### Site du Service de certification :

Création de clés et de certificats pour les personnes qui désirent utiliser un service gouvernemental requérant l'ICP.

#### Registre des lobbyistes :

Inscription au registre et consultation en ligne, aide en ligne contextuelle, utilisation d'une infrastructure à clés publiques (ICP) pour 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.

### Projet(s) à venir :

#### Bureau des infractions et des amendes :

Paiement des amendes sur le site [amendes.qc.ca](http://amendes.qc.ca).

#### Site du service de certification :

Utilisation du Web pour préparer et transmettre les procès-verbaux de la vérification de l'identité nécessaires à la délivrance des clés et certificats ainsi que l'élaboration de l'entente d'abonné en ligne.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) ::

**Système informatique de gestion des infrastructures et de la perception des amendes (SGIPA) :** échange d'informations sécurisés entre le BIA et les M/O qui confient le traitement des constats d'infractions et de rapport de plaintes (SQ, SAAQ, CCQ, RBQ, MSP, etc.) et les poursuivants et les partenaires (service de justice, substituts du procureur, huissiers, institutions financières MSP, etc.) En cours. Échéance décembre 2005.

**IPC :** délivrance de certificats qui permettent d'authentifier les serveurs des différents ministères et organismes partenaires pour la transmission de renseignements confidentiels à conserver au Registre des sanctions (adolescents). Le projet est déjà en cours. D'autres partenaires s'ajouteront pour la sécurisation des données confidentielles des postes de travail et lors de la transmission de courriels (procureurs, magistrature, TAQ, SC).

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	<b>Site du ministère:</b>	31 890 \$
<b>(2003-2004)</b>	(excluant les salaires)	
	<b>Bureau des infractions et amendes :</b>	
	Coût de développement :	39 800 \$
	Coût d'exploitation :	12 000 \$
	<b>Registre des droits personnels et réels mobiliers :</b>	
	Coût de continuité :	4 106 000 \$
	<b>Registre des lobbyistes :</b>	
	Coût de développement :	182 000 \$
	Coût de continuité :	296 600 \$
	<b>IPC :</b>	
	Coût de développement :	56 500 \$
	Coût de continuité :	539 900 \$

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

Site(s) Web administré(s) : <http://www.msss.qc.ca>  
<http://opinionsante.com>

## Objectif(s) en matière de PES :

- Sensiblement améliorer la capacité des citoyens à prendre de bonnes décisions en matière de soins de santé et à faire des choix individuels et collectifs éclairés sur leur santé, celle des autres et sur le système de soins et de services.
- Renforcer la relation entre les patients et les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux.
- Améliorer l'accessibilité et la qualité des services sociaux et de santé, tout en accroissant l'efficacité du système.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- **L'objectif 21.1 (p. 75)** fait partie des travaux entrepris pour la conception et le développement d'un portail global comportant trois volets (informationnel, collaboration, transactionnel) dont la première réalisation prévue pour 2003-2004 consistera à mettre en service un portail grand public permettant au citoyen d'approfondir ses connaissances sur un sujet de santé ou de bien-être.
- **L'objectif 21.2 (p. 76)** souligne la mise en réseau graduelle des groupes de médecine de famille à partir de 2001-2002. Au 31 mars 2003, 17 GMF avaient été accrédités par le Ministre et le ministère s'est engagé à informatiser les sites dans les 30 jours suivant l'accréditation. Au cours de l'année 2002-2003, la priorité des applications informatiques à déployer dans les GMF a été établie, à savoir les quatre (4) applications suivantes : inscription de la clientèle GMF auprès de la RAMQ, résultats d'analyse de laboratoire, identification de la clientèle inscrite dite vulnérable auprès du service Info-Santé et transmission à Info-Santé de la liste de garde de chaque GMF. De plus, un appel d'offres a été produit afin de déployer un prescripteur pharmacothérapeutique. L'application d'inscription est disponible depuis l'automne 2002. Les autres applications seront testées en mai 2003 et déployées dans les GMF accrédités par la suite.
- **L'objectif 22.1 (p. 77)** indique que le ministère poursuit le déploiement et la mise à niveau des sites de télésanté entrepris dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis l'avènement du RTSS (automne 98). Des projets relatifs à des domaines très variés ont été implantés dans différents sites de la province : échocardiographie pédiatrique, cardiologie, orthophonie, psychiatrie, dermatologie, dialyse, service de garde, médecine nucléaire, télépathologie et oncologie, téléophtalmologie, orthopédie, radiologie. En 2002-2003, de nouveaux projets ont été acceptés au ministère, soit 14 projets régionaux en téléradiologie (PACS); un projet en télépsychiatrie; deux projets en téléadaptation, un projet en télénéphrologie et le déploiement national de la visioconférence.
- **L'objectif 23.2 (p. 79)** prévoit le parachèvement du développement et du déploiement du système d'information sur la gestion des listes d'attente (SGAS). En effet, son déploiement a débuté en avril 2003 pour la cardiologie tertiaire. Avant d'étendre l'informatisation du système SGAS à d'autres disciplines et à toutes les listes d'attente, une évaluation sera réalisée.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Consultation des listes d'attente en chirurgie dans les hôpitaux.

### PES interactionnelle :

- Outil de consultation de la population via le site [www.opinionsante.com](http://www.opinionsante.com) (la première consultation aura lieu d'ici mars 2004, quatre consultations par année sont prévues par la suite). Les gens peuvent également participer par téléphone.
- Module de recherche pour trouver un CLSC en fonction du code postal.
- Possibilité de s'inscrire au « service nouveauté » : avertissement par courriel aux abonnés des nouveautés intégrées au site.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Développement d'un Intranet pour le réseau : permettre au ministère de communiquer avec le personnel du réseau et de mettre des informations à sa disposition.
- Projet de portail santé : peut mener à un portail citoyen, intervenant et entreprise.
- Moteur de recherche CLSC : bonifier le module actuel en intégrant des éléments de géomatique et les coordonnées des ressources du milieu (pharmacies, cliniques, etc.).
- Programme d'information sur la santé destinée au public : programme intégré de soutien à la prise en charge de 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.
- Diffusion d'un contenu dynamique: achalandage à l'urgence, listes d'attente en chirurgie, etc.
- Programme de télésanté, prise de rendez-vous, consultation de dossiers électroniques, etc.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Projet du MAPAQ visant à fournir une information gouvernementale concertée sur les OGM, par la réalisation d'un site Internet faisant appel à 5 M/O soit : MAPAQ, MENV, MRST, MSSS et OPC.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	Maintien du site (incluant salaire du personnel) :	163 250 \$
	Développement (incluant salaire du personnel) :	220 000 \$
	Mis en ligne en juin 2003 <a href="http://www.allumelagang.com">www.allumelagang.com</a> :	122.500 \$
	<b>En cours de réalisation :</b>	
	<a href="http://www.parlonsdrogues.com">www.parlonsdrogues.com</a> :	23 000 \$
	<a href="http://www.aimersansviolence.com">www.aimersansviolence.com</a> :	85 000 \$
	<a href="http://www.virusdunil.info">www.virusdunil.info</a> :	94 341 \$

# Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Site(s) Web administré(s) : [www.msp.gouv.qc.ca](http://www.msp.gouv.qc.ca)

## Objectif(s) en matière de PES :

Réalisation de l'architecture d'entreprise en 2004-2005 pour définir les besoins d'affaires en lien avec les besoins des utilisateurs et des partenaires et ainsi établir les priorités de PES.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Participation à divers colloques ou rencontres gouvernementales dans le cadre de l'amélioration des services (comprenant la prestation électronique de services); participation aux sous-comités de travail interministériels (conception d'un guide sur l'élaboration d'un Plan d'amélioration de services et d'un lexique sur le vocabulaire utilisé en amélioration de services et dans les DSC).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Site informationnel avec approche par clientèle, incluant un volet destiné aux jeunes de 8 à 12 ans.
- Formulaire en ligne liés aux services.

### PES interactionnelle :

Gestion de la déclaration des incendies.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- En développement : rendre transactionnelles les demandes de permis d'alcool, courses et jeux, ainsi que les demandes faites dans le cadre de programme d'aide aux sinistrés.
- Potentiel transactionnel (qui ne font pas nécessairement l'objet de développements concrets pour le moment) : remboursement des sinistrés, liens avec la Régie des alcools, demandes à la Commission d'accès à l'information (par exemple pour les rapports du Coroner).
- Le développement d'un site Extranet destiné aux partenaires (par exemple des corps de police) serait utile (éviterait beaucoup de gestion manuelle et papier).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Système interne de gestion (SIG) : en collaboration avec les municipalités.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : 2003-2004 : 1 160 900 \$.

# Ministère de l'Éducation (MEQ)

<b>Site(s) Web administré(s) :</b>	www.meq.gouv.qc.ca	(Site institutionnel)
	www.afe.gouv.qc.ca	(Aide financière aux études)
	www.cofpe.gouv.qc.ca	(Comité d'orientation de la formation du personnel)
	www.cpe.gouv.qc.ca	(Commission des programmes d'études)
	www.cpn.gouv.qc.ca	(Comités patronaux de négociation)
	www.ceec.gouv.qc.ca	(Commission d'évaluation de l'enseignement collégial du Québec)
	www.cse.gouv.qc.ca	(Conseil supérieur de l'éducation)

## Objectif(s) en matière de PES :

Les objectifs d'amélioration continue des services aux citoyens s'appuient sur les travaux amorcés depuis trois ans afin de revoir en profondeur les façons de faire en s'appuyant sur les technologies de l'information pour accroître l'accessibilité aux services, réduire les délais de traitement et accroître l'efficacité de diffusion de l'information en utilisant Internet. Ces travaux ont conduit le ministère à s'engager dans des projets majeurs qui permettront d'améliorer les services:

- CONTACT : demande d'aide financière et suivi du dossier en ligne ;
- CHARLEMAGNE : demande de relevés de notes et de diplômes ;
- EDM : diffusion de données ministérielles ;
- Portail Internet : accès intégré aux services et diffusion de l'information ministérielle davantage une approche plus orientée vers les besoins des citoyens.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Plusieurs mesures ont été mises en place avec succès en 2002-2003 pour améliorer les services directs aux citoyens : étude de faisabilité en vue de la conception d'un formulaire électronique de demande de duplicata de lettre de certification pour les études collégiales.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel (comprenant ceux des comités, commissions et conseil) :

Plusieurs rubriques d'information, possibilité de télécharger les documents et publications, accès à des répertoires de ressources, de cours, moteur de recherche, etc.

#### Site de l'aide financière aux études :

Le site donne également accès aux formulaires, aux publications, aux renseignements généraux et aux documents administratifs de l'Aide financière aux études.

### PES interactionnelle :

#### Site institutionnel (comprenant ceux des comités, commissions et conseil) :

- Possibilité d'obtenir un relevé de notes ou la copie d'un diplôme.
- Demande de renseignements ou de documentation en ligne.

### PES transactionnelle :

#### Site institutionnel (comprenant ceux des comités, commissions et conseil) :

- Demande de relevés de notes et de diplôme d'études secondaires.
- Demande en ligne de duplicata de diplôme d'études collégiales.
- Pour les établissements d'enseignement : accès réservé à des documents et alimentation des systèmes ministériels de collecte de données.

#### Site de l'aide financière aux études :

- Les demandes d'aide financière aux études (temps plein et partiel) peuvent être faites en ligne.
- Les étudiantes et les étudiants peuvent consulter leur dossier en ligne.

## Projet(s) à venir :

### Général :

- Mise en place d'un portail ministériel qui regroupe tous les services du ministère. Ce portail s'arrimera à un futur portail de l'Éducation.

### Site de l'aide financière aux études :

- Mise en place d'un réseau Extranet destiné aux partenaires (établissements d'enseignement) pour échange d'information et accès à des documents réservés.
- Mise en place des transactions en ligne entre l'Aide financière aux études et les institutions financières.
- Élargissement de l'offre de services sur Internet (possibilité pour les étudiants de modifier leur dossier en ligne).

## Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Collaboration avec le MESS pour les sites de Placement en ligne et d'Information sur le marché du travail (en cours).

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	<b>Dépenses prévues en 2003-2004 :</b>	
	Maintien des sites :	
	• Ressources humaines et entretien pour les sites ministériels (excluant l'AFE) :	120 000 \$.
	• Ressources humaines et entretien du site de l'AFE :	120 850 \$.
	Développement :	
	• Travaux en vue de l'amélioration du site et du démarrage du projet de portail ministériel :	200 000 \$.
	• Développement AFE :	94 000 \$.

# Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociales et de la Famille

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.messf.gouv.qc.ca> (site institutionnel)  
<http://www.emploi.quebec.net>  
<http://www.famille.gouv.qc.ca>

<http://www.mfe.gouv.qc.ca>  
<http://www.servicesdegarde.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

- Accroître l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'accès aux services et la rapidité de réponse et pour simplifier les transactions avec les clientèles (objectif 15 du plan stratégique).
- Contribuer au rehaussement de la qualité des services aux citoyens et aux entreprises en facilitant l'accès aux services et en simplifiant leur utilisation.
- Soutenir l'optimisation de la gestion des ressources et l'amélioration de la performance des processus de prestation des services.
- Contribuer à maximiser les retombées avantageuses aux plans social, culturel et économique.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Un nouveau site du ministère a été lancé en 2002, celui-ci présentant une information adaptée aux besoins des principaux segments de clientèles dans trois portails thématiques : famille, service de garde et aînés. À ce site s'ajoutent les nouveautés relatives à la localisation des services de garde et au répertoire des centres de la petite enfance et des garderies (tel que mentionné ci-bas). Un nouveau service en ligne (IMT en ligne) relié à l'information du marché du travail a été lancé en 2003.
- Le rapport annuel de ce qui était jusqu'au 14 avril 2003, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, souligne que le recours à l'Internet par la clientèle « individu » du ministère est peu répandu, seuls 4 % à 19 % des gens sondés affirmant y avoir eu recours pour communiquer avec le ministère. Cela constitue donc une bonne opportunité de développement. Toutefois, en raison du faible pourcentage de répondants au sondage ayant accès à Internet, il faut considérer ces résultats avec prudence. Quant à la clientèle entreprises, l'accès à Internet s'élève à 86 % et la proportion des entreprises qui l'ont déjà utilisé pour communiquer avec le ministère atteint 34,5 %, toujours selon ce même sondage, mené entre mars et juin 2002.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information à caractère ministériel, nouvelles, communiqués, description des programmes, mesures et services, ressources, information sur les stratégies et les grands dossiers en cours, centre de recouvrement, base de données sur les organismes communau-

### PES interactionnelle :

- Outil de localisation qui permet aux parents d'obtenir les coordonnées de tous les services de garde situés à proximité de leur domicile et ce, sur une carte géographique interactive.
- Répertoire des CLE à partir des directions régionales, des localités ou des codes postaux.
- Consultation en ligne et abonnement à divers bulletins électroniques à parution périodique.
- Recherche personnalisée sur plus de 500 métiers et professions, sur les programmes de formation, sur les secteurs d'activité économique (pour l'ensemble du Québec ou par région).

### PES transactionnelle :

- Consultation en ligne sur le financement et le développement des services de garde (le ministère considère les fonctionnalités suivantes comme étant au stade intégré)

**Pour les chercheurs d'emploi :** Inscription des candidatures et recherche d'emploi

**Pour les employeurs :** Inscription des offres d'emploi et recherche de candidatures.

## Projet(s) à venir :

- Intégration plus poussée du site Web du ministère.
- Projet d'utilisation de la PES pour supporter les échanges d'information entre Emploi-Québec et ses partenaires du secteur de l'aide à l'emploi : utilisation d'une application Internet sécurisée pour transmettre l'information nécessaire à la prise en charge de l'individu par le partenaire (ex : organismes communautaires, carrefour jeunesse emploi, etc.) et pour transmettre des informations au ministère.
- Profil d'emploi : projet qui permettra à la clientèle de fournir électroniquement des informations sur son profil d'emploi, fournissant plus d'autonomie à l'utilisateur et dégageant les agents des tâches d'entrée de données.
- Grille d'occupation des services de garde : outil informatique pour que les CPE et garderies acheminent en ligne leur grille d'occupation au Ministère via un lien électronique sécurisé.
- Assistant curriculum vitae : outil qui permettra de créer le CV, de l'imprimer et de le conserver à même le dossier du chercheur d'emploi.
- Diffusion de statistiques officielles par l'ISQ : création d'une banque de données intégrée sur les statistiques officielles du Québec. Le ministère contribuera à la création de cette banque en fournissant les données qu'il compile lui-même.
- Ajout d'un volet de l'information sur le marché du travail reliée aux entreprises (IMT en ligne).
- Autres pistes de réflexion : gestion interactive des listes d'attentes, réorganisation de la diffusion d'information générale provenant du bureau de renseignements et de plaintes, des centres de communication avec la clientèle et des centres locaux d'emploi, communication et accès au dossier du client en mode libre-service, paiement électronique et vérification de la satisfaction de la clientèle.

## Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

### Placement en ligne :

- Liens avec des partenaires privés et publics (ex : MDER, DRHC) afin d'offrir une plus grande variété de services de placement en ligne.
- Consultation des offres d'emplois et des candidatures par domaine d'emploi à partir des sites des comités sectoriels (en cours).
- Élargir les partenariats, par exemple avec le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Fédération des commissions scolaires du Québec et la Fédération des municipalités (certains travaux sont réalisés et d'autres sont en cours de réalisation).

### IMT en ligne:

Comprend liens avec des organismes ressources: Inforoute de la formation professionnelle et technique (MEQ), liens vers universités (réalisés). Plusieurs ministères et organismes ont recours aux informations disponibles sur IMT en ligne : MRCI, CSST, MEQ, MDER.

### Portail de l'Emploi au Québec :

Le ministère se propose d'assurer le leadership de ce projet.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Investissement global pour le développement des services en ligne, 2003-2004 : 5,2 M\$.  
Ressources humaines : 4,9 M \$.

# Ministère de l'Environnement (MENVQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.menv.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Fournir dans le site Internet ministériel l'information concernant les lois, règlements, politiques ou programmes applicables au ministère et ce, dès leur annonce officielle.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Pour l'année 2002-2003, 96 % des documents ont été diffusés en moins de 24 heures suivant l'annonce officielle (ce pourcentage était de 98 % pour l'année 2001-2002).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Registre public de demandes de certificats et autorisations délivrés ou en traitement.
- Répertoire des terrains contaminés.
- Répertoire des barrages et des niveaux d'eau.
- Guide de consommation du poisson.
- Évaluation bactériologique des eaux des plages publiques.
- Niveau d'eau des lacs et cours d'eau.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Extranet permettant le transfert électronique d'information entre les entreprises partenaires et le ministère sur : gestion de la qualité de l'eau potable, environnement des plages, repérage des pesticides, captage des eaux souterraines.

### Projet(s) à venir :

- Information en temps réel sur la qualité de l'air.
- Mise en ligne du site [www.cehq.gouv.qc.ca](http://www.cehq.gouv.qc.ca) qui regroupera toute l'information relative à l'expertise hydrique et aux barrages de l'unité autonome Centre d'expertise hydrique du Québec.
- Développement d'un site pour l'unité autonome Centre d'expertise analyse environnementale du Québec.
- Projet Eau-Bassins versants : restructuration majeure de l'information relative à la gestion de l'eau et développement de produits spécifiques pour la gestion par bassin versant.

#### Développement de deux Extranet :

- Projet Élimination des matières résiduelles.
- Projet Gestion des matières dangereuses résiduelles.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Portail de démarrage d'entreprise : collaboration du ministère en tant que partenaire. Travaux d'analyse visant l'informatisation et la simplification des formulaires.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	Développement et maintien du site Internet : (250 000 \$ pour gestion à l'interne comprenant les salaires de 5 ETC et maintien comprenant l'hébergement, le moteur de recherche et le développement : 15 000 \$)	265 000 \$
	Développement Captage des eaux souterraines :	75 000 \$
	Maintien de trois Extranets :	10 800 \$
	<b>Total 2003-2004 :</b>	<b>350 800 \$</b>

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

<b>Site(s) Web administré(s) :</b>	www.mamsl.gouv.qc.ca www.sis.gouv.qc.ca www.kino-quebec.qc.ca www.jeuxcanada.qc.ca www.equipequebec.qc.ca www.portail.mamsl.gouv.qc.ca	(Site institutionnel) (Secrétariat aux Loisirs et aux Sports) (Kino-Québec) (Jeux Canada) (Équipe Québec) (Bureau municipal: guichet unique de prestations électroniques sécurisées destinées au réseau municipal)
------------------------------------	---	---

## Objectif(s) en matière de PES :

Mettre en place les éléments structurants nécessaires pour faciliter le développement des PES non seulement du MAMSL mais aussi des divers ministères faisant des affaires avec le réseau municipal et le réseau sportif et de loisir, de même que faciliter leur accès; de plus, favoriser le développement des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) de la part des organismes municipaux, notamment par un portail intégrateur informationnel pour le bénéfice des administrations municipales et par le développement de PES de la part des municipalités destinées aux contribuables municipaux.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Le rapport de gestion 2002-2003 indique comme axe d'intervention la mise en place d'une inforoute municipale et, plus particulièrement, que plus de 50 % des renseignements nécessaires à la gestion des programmes et activités ministériels étaient transmis au MAMSL de la part des municipalités dans le cadre de PES et que le Système d'information et de gestion en aménagement du territoire (SIGAT), le volet géomatique de cette inforoute, est en déploiement auprès de tout le réseau municipal.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Répertoire des municipalités (constitué à partir d'une base de données et accessible par un outil de recherche exhaustif).
- Répertoire des propositions médianes et des facteurs comparatifs.
- Préparation du budget 2004 (montants de transfert prévus).
- Carte du Québec dans la révision des schémas d'aménagement.
- Forum de discussion - chantier sur l'instrumentation.

### PES interactionnelle :

- Inscription et présentation des activités soumises par les municipalités pour souligner la Semaine de la municipalité.
- Moteur de recherche et inscription en ligne des athlètes et des entraîneurs.

### PES transactionnelle :

- Compilation et affichage des résultats des élections municipales.
- Possibilité de s'inscrire en ligne aux programmes.
- Certains utilisateurs diffuseurs d'information, telles les fédérations sportives, peuvent faire elles-mêmes les mises à jour des informations en ligne à l'aide d'un mot de passe.
- Site sécuritaire d'accès ministériel pour les municipalités, sous la forme d'un guichet unique de services. Utilise un système d'identifiant unique avec menu personnalisé pour que les municipalités puissent avoir accès aux PES développées par le MAMSL et tous les autres ministères ou organismes faisant affaire avec les municipalités.
- PES déjà en ligne: SESAMM pour la saisie et la transmission des rapports financiers et des prévisions budgétaires des municipalités du Québec, SOMAE pour la gestion des usines d'épuration des eaux du Québec, SIGAT pour rendre accessible une première banque géomatique compatible pour tout le territoire municipalisé du Québec, SSI pour l'inventaire permanent des équipements en matière d'incendie, GDT pour l'envoi de tous les permis de construction et de rénovation émis par les municipalités, SVS pour une veille stratégique.

### Projet(s) à venir :

- Portail du Bureau municipal : les PES à venir sont EVALUA pour la transmission et la consultation des données des rôles d'évaluation foncière des municipalités, SSRE pour le suivi des règlements d'emprunts des municipalités, SSPI pour le suivi des programmes d'infrastructures municipales, STCM pour les transactions avec les Cours municipales du Québec, SREQ pour les programmes de la Société d'Habitation du Québec.
- Site institutionnel : regroupement des informations dans une base de données pour faciliter la recherche de documents ( par thèmes par exemple), refonte et intégration du site du Secrétariat au Loisir et au Sport dans le site institutionnel ministériel, ajout d'une foire aux questions, ajout d'une section destinée aux citoyens. Refonte du site de Kino-Québec.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Le Portail du Bureau municipal est, selon le CEFRIO, le seul site intégrateur opérationnel au gouvernement qui vise à regrouper le plus grand nombre de PES des ministères et organismes du gouvernement destinées au réseau municipal; il s'agit d'un portail à caractère gouvernemental avec des PES et des banques de données qui servent à plus d'un ministère.
- Système d'information et de gestion en aménagement du territoire (SIGAT) implique quelque 18 ministères et organismes qui ont la responsabilité d'appliquer la Loi sur l'urbanisme et l'aménagement; SIGAT est composé d'une bibliothèque virtuelle de plus de 6000 documents et 7 000 cartes relatifs au schéma d'aménagement des MRC du Québec et des schémas numérisés pour leur mise à jour électronique; la banque de données des schémas d'aménagement (BDSA) compatible pour tout le territoire municipalisé a une portée interministérielle puisqu'elle peut servir à tout projet ministériel destiné au réseau municipal.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Total du budget pour l'année 2003-2004 : 1,1 M\$ en fonctionnement

# Ministère des Finances (MFQ)

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.finance.gouv.qc.ca>  
<http://www.placementquebec.gouv.qc.ca>

## Objectif(s) en matière de PES :

Améliorer l'efficacité et l'efficacité des processus de paiement et de la perception offerts aux individus et aux entreprises.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Nombreuses informations : documents budgétaires, communiqués de presse, allocutions du ministre, etc.

### PES interactionnelle :

**Site de Épargne Placements Québec :** site informationnel et transactionnel pour la mise en marché des produits d'épargne du Québec. L'adhérent obtient un code d'utilisateur et un mot de passe qui lui permet de visualiser l'état de son portefeuille et d'exécuter des transactions (achat de produits, changement d'adresse, retrait d'un compte).

### PES transactionnelle :

- Service de « Paiement en ligne » : service de paiements par carte de crédit sur le Web mis à la disposition des autres ministères.
- Clic Revenu : participation du MFQ à ce projet, qui offre au grand public des disponibilités de paiement par le biais des sites Internet des institutions financières.

### Projet(s) à venir :

Réalisation d'une étude menant à un plan d'action (besoins de la clientèle, recherche d'efficacité, rendement accru).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	<b>Serveur de paiement gouvernemental :</b>	
	Gestion du serveur, 2003-2004 :	500 000 \$
	Développement et suivi des projets, gestion interne :	250 000 \$
	Mise en place de CLIC-REVENU (contribution du MFQ) :	175 000 \$
	Gestion interne des autres sites, incluant les ressources humaines, budget annuel:	475 000 \$
	<b>TOTAL :</b>	<b>1 400 000 \$</b>

# Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)

**Site(s) Web administré(s) :** [www.mrci.gouv.qc.ca](http://www.mrci.gouv.qc.ca) [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)  
[www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca) [www.piv.gouv.qc.ca](http://www.piv.gouv.qc.ca)  
[www.drapeau.gouv.qc.ca](http://www.drapeau.gouv.qc.ca) [www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca)  
[www.bibliotheque.gouv.qc.ca](http://www.bibliotheque.gouv.qc.ca) [www.webmaestro.gouv.qc.ca](http://www.webmaestro.gouv.qc.ca)  
[www.ribg.gouv.qc.ca](http://www.ribg.gouv.qc.ca) [www.aiprp.gouv.qc.ca](http://www.aiprp.gouv.qc.ca)  
[www.etatcivil.gouv.qc.ca](http://www.etatcivil.gouv.qc.ca) [www.scf.gouv.qc.ca](http://www.scf.gouv.qc.ca)

## Objectif(s) en matière de PES :

Les orientations ministérielles en lien avec la prestation électronique de services sont d'adapter la structure et les modalités de livraison des produits et services afin de répondre adéquatement aux besoins reconnus de ses clientèles, tout en ayant recours aux nouvelles technologies de l'information pour permettre un accès direct aux citoyens. À cet effet, le MRCI, à l'instar des autres ministères et organismes, s'est fixé l'objectif de rendre accessibles tous ses programmes par Internet et, d'ici mars 2004, de faire en sorte que ses formulaires les plus utilisés puissent être saisis et transmis en mode électronique (incorporant une signature électronique). Simplifier les démarches du citoyen auprès de l'État, en partenariat avec les ministères et organismes, dans le respect de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Diffuser une information gouvernementale de qualité, structurée et accessible selon le mode de communications au choix du citoyen. Les objectifs du MRCI en matière de prestation électronique de services en lien avec ces orientations seront actualisés dans le cadre de travaux de planification et de revue de programmes en cours pour le prochain exercice financier (2004-2005).

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

La direction générale de la région métropolitaine du secteur Intégration et régionalisation a reçu et traité 15 704 demandes en 2002-2003, comparativement à 8 309 demandes en 2001-2002, soit une augmentation de 88,9 % [...] le délai moyen de traitement a été de 8 jours, ce qui est inférieur à l'engagement fixé de 10 jours.

À Communication-Québec, toutes les demandes de renseignements par courriel font l'objet d'un accusé de réception automatisé et immédiat. Dans la mesure du possible, la réponse suit dans un délai maximal de un jour. Un accusé de réception personnalisé avise le demandeur des délais relatifs à sa demande lorsqu'il est impossible de répondre dans un délai d'une journée. Toujours en 2002-2003, l'équipe de Communication-Québec a traité 14 566 demandes de renseignements par courriel. Dans une grande proportion, le ministère estime que les demandes de renseignements par courriel ont reçu une réponse ou ont été réacheminées selon la cible d'une journée prévue dans la Déclaration de services.

Le Directeur de l'état civil a reçu 17 297 courriels en 2002-2003 comparativement à 11 228 en 2001-2002, la majorité des courriels ayant fait l'objet d'une réponse à l'intérieur du délai cible de 10 jours. L'augmentation du nombre de courriels a découlé, en bonne partie, d'un accroissement du nombre de demandes de certificats et d'un usage plus répandu d'Internet comme moyen de communication. L'objectif des portails régionaux est de faciliter l'accès du citoyen en région aux programmes et aux services gouvernementaux. Ces portails sont coordonnés avec le Portail du gouvernement du Québec, qui diffuse une information d'intérêt général pour l'ensemble des Québécois ([www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca)). Au cours de l'année 2002-2003, ce portail a reçu la visite de 3 692 307 internautes (les visites dans les portails gouvernementaux ont atteint 6 319 923 pour l'année 2003).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

**Site ministériel :** moteur de recherche - **Site Immigration et intégration :** informations sur les programmes et services du ministère, informations sur le Québec, téléchargement de formulaires et répertoire en ligne des services offerts par des organismes communautaires - **Publications du Québec :** moteur de recherche et téléchargement de formulaires - **Programme d'identification visuelle :** consultation du guide des normes graphique et accès sécurisé pour certaines personnes désignées (à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe). **Portails d'information gouvernementale (national et régionaux) :** informations générales sur le Québec accès à des « grappes » de services, liens avec l'ensemble des ministères et organismes et moteur de recherche - **Portail de l'information documentaire gouvernementale :** liste des documents en surplus dans les bibliothèques gouvernementales et offerts à l'ensemble des bibliothèques et centres de documentation - **Le Directeur de l'état civil :** informations sur les actes et documents qui relèvent de l'état civil et téléchargement de formulaires **WebMaestro (Site dédié aux spécialistes du Web du gouvernement du Québec) :** informations techniques sur la conception de sites Web et nombreux liens avec des sites de référence, informations détaillées sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au Québec - **Secrétariat à la condition féminine :** informations sur les actions gouvernementales en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

### PES interactionnelle :

**Site ministériel :**  
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne

### PES transactionnelle :

**Site ministériel :**  
Information sur les programmes, services et principaux enjeux liés aux relations avec les citoyens et à l'immigration, possibilité de télécharger des documents (guides et autres) ou de les commander, répertoire des médias du Québec.  
**Publications du Québec :**  
Site transactionnel permettant l'achat de publications (à l'aide d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe).  
**Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales (RIBG) :**  
Gestion informatisée par le personnel des bibliothèques membres à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe.

### Projet(s) à venir :

Portail d'information gouvernementale (national et régionaux) : les portails gouvernementaux se transformeront en 2004 en portails de services.

Guichet multiaccès : évaluation du projet pilote (guichets dans 25 bureaux régionaux pour ceux qui ne sont pas branchés) en 2004. Évaluation de la pertinence d'un déploiement plus important dans d'autres lieux.

Service québécois de changement d'adresse : un financement additionnel de 1,96 M\$ provenant du Fonds de partenariat interministériel (FPI) a été accordé en novembre 2003.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Le site du programme d'identification visuelle est mis à la disposition de tous les ministères et organismes (en cours).

Phase 2 du projet de Service québécois de changement d'adresse (avec l'adhésion d'autres ministères et organismes et le développement de nouvelles fonctionnalités).

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Total du budget pour l'année 2003-2004 : 324 540 \$  
et 13,0 ETC.

# Ministère des Relations internationales (MRI)

<b>Site(s) Web administré(s) :</b>	<a href="http://www.mri.gouv.qc.ca">www.mri.gouv.qc.ca</a>	(Site institutionnel)
	<a href="http://www.saiq.qc.ca">www.saiq.qc.ca</a>	(Site du Secrétariat à l'aide internationale -sera intégré au site institutionnel)
	<a href="http://www.mission-quebec.com">www.mission-quebec.com</a>	(Site du Bureau des missions -sera intégré au site institutionnel)
	<a href="http://www.quebecnews.com">www.quebecnews.com</a>	(Traduction from Quebec paper)
	<a href="http://www.quebecurope.be">www.quebecurope.be</a>	(Délégation générale du Québec à Bruxelles)
	<a href="http://www.quebec.org.uk">www.quebec.org.uk</a>	(Délégation générale du Québec à Londres)
	<a href="http://www.mri.gouv.qc.ca/mexico">www.mri.gouv.qc.ca/mexico</a>	(Délégation générale du Québec à Mexico)
	<a href="http://www.quebecusa.org">www.quebecusa.org</a>	(Représentations du Québec aux États-Unis)
	<a href="http://www.quebec.fr">www.quebec.fr</a>	(Délégation générale du Québec à Paris)
	<a href="http://www.mri.gouv.qc.ca/tokyo">www.mri.gouv.qc.ca/tokyo</a>	(Délégation générale du Québec à Tokyo)

## Objectif(s) en matière de PES :

- Rayonnement du Québec à l'étranger par l'entremise d'un réseau de sites Internet adaptés aux besoins d'information de nos différentes clientèles.
- Déploiement d'outils interactifs favorisant la fidélisation des internautes (bulletins électroniques).
- Sensibilisation de la population québécoise à l'action internationale du gouvernement à l'étranger en facilitant l'accès aux renseignements sur les activités du ministère et ses programmes.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Les postulants à un stage à l'international ont reçu, par courriel, une réponse concernant leur admissibilité au programme dans les délais convenus de cinq jours ouvrables.
- Le MRI a diffusé un bulletin électronique intitulé « Québec Monde » à l'occasion des différents événements d'importance (consultation générale sur le projet de l'Observatoire québécois de la mondialisation, Porto Alegre).
- Les participants aux missions organisées par Mission Québec se sont vu offrir l'opportunité de s'inscrire en ligne.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel :

- Information sur la présence du Québec à l'étranger.

#### QuebecNews.com :

- Traduction de divers articles de journaux du Québec.

#### Sites des délégations du Québec à l'étranger :

- Informations sur le Québec et liens vers les sites d'intérêt.

### PES interactionnelle :

#### Site institutionnel :

- Possibilité d'interroger une banque de données contenant l'ensemble des ententes que le Québec a conclues avec d'autres États.
- Possibilité d'inscription en ligne aux missions de Missions Québec.
- Version électronique du formulaire de stage dans les organisations internationales.

#### QuebecNews.com:

- Possibilité d'abonnement en ligne au Québec Flash.

#### Sites des délégations du Québec à l'étranger:

- Abonnement en ligne à deux bulletins d'information: Québec.fr (site de la Délégation générale du Québec à Paris) et Québec Info (site de la Délégation générale du Québec à Munich).

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Refonte du site institutionnel : vise à fournir une information plus diversifiée sur l'action du Québec à l'international.
- Déploiement de bulletins électroniques rattachés à chaque site Internet géré par le ministère (bulletins expédiés par courriel).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Dans le cadre des réflexions sur le gouvernement en ligne, le Secrétariat du Conseil du trésor souhaite revoir l'architecture informationnelle du gouvernement en fonction des clientèles. Afin de promouvoir une perception juste du Québec à l'étranger et de développer une image cohérente du Québec dans Internet, il est souhaitable de mettre en place un portail international s'adressant aux clientèles étrangères. Le MRI souhaite participer aux travaux de réalisation du portail « non-résident ».

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Total du budget pour l'année 2003-2004 : 170 000 \$.

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

Site(s) Web administré(s) : <http://www.mrnfp.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Mettre en ligne d'ici 2004 tous les services qui s'y prêtent.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Accuser réception d'un courriel dans un délai d'un jour : selon le rapport annuel de gestion, cet objectif a été atteint à 100 %.
- Le rapport ne contient aucune autre référence directe à la PES.
- En 2002, les PES ont généré des revenus de 30 M\$ pour 1,5 M de transactions (données obtenues lors d'une rencontre avec les gens du ministère).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Portail de type informationnel présenté en fonction des cinq domaines d'activité du ministère.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

- Paiement de droit (compagnie forestières) en ligne et loyers (locataires de terrains publics) en ligne.
- Vente de documents et de cartes en ligne, paiement en ligne.
- Consultation de droits fonciers et des lots cadastraux, commande de certains produits pour clientèles spécifiques (notaires, arpenteurs-géomètres).
- Obtention de titre miniers et paiement en ligne.
- Transmission de données des clients et partenaires vers le ministère, via l'Extranet (informations techniques, données fiscales, dossiers, etc.). Utilisation du SQAG pour identifier utilisateurs.
- Formulaire électroniques.

### Projet(s) à venir :

- Réforme du cadastre québécois.
- Réforme du registre foncier en vue d'établir un lien interactif avec la clientèle.
- Projet de nature administrative : optimisation des processus communs de prestations électroniques (uniformisation); révision de l'offre de soutien technique aux utilisateurs externes; projet de simplification des formulaires.
- Projets spécifiques : paiement de droit, registre de droit du territoire public, site de diffusion de l'information géographique, Portail d'accès à l'information géographique gouvernementale, Banque de données satellitaires du Québec.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Plan géomatique gouvernemental du Québec : gestion concertée des systèmes de traitement et de diffusion de l'information géographique produite et utilisée par plusieurs M/O.
- Partenariat avec le ministère des Finances pour l'évolution du site corporatif de Commerce électronique.
- Projet de changement d'adresse.
- Développement de grappes de services intersectorielles et interministérielles.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	Développement :	4 378 000 \$
	Entretien :	668 700 \$
	Coûts des ressources humaines pour gestion et entretien du site ministériel et des services en ligne corporatif :	326 000 \$
	Développement EDIT et registre foncier:	15 300 000 \$
	<b>TOTAL:</b>	<b>19 678 000 \$</b>

# Ministère des Transports (MTQ)

Site(s) Web administré(s) : [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca)

## Objectif(s) en matière de PES :

Offrir aux citoyens et entreprises du Québec la possibilité de communiquer et de transiger directement et en toute sécurité avec le MTQ par l'entremise du réseau Internet, afin de trouver l'information qu'ils cherchent, remplir les formulaires pour obtenir les subventions, les indemnités ou d'autres services, en tout temps et où qu'ils soient.

Utiliser pleinement le potentiel qu'offrent les nouvelles technologies de l'information et des communications afin d'améliorer la performance de l'organisation et mieux servir la population.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

- Au cours de la dernière année, le site Internet a connu un achalandage moyen de 240 909 visiteurs par mois. La fréquentation du site Internet du ministère a connu une baisse de 28,3 % par rapport à 2001-2002. Cependant, le nombre de pages visitées a poursuivi sa progression, atteignant jusqu'à 3 200 000 consultations par mois, ce qui positionnait le site Internet du ministère en tête de liste des 94 sites gouvernementaux étudiés avec 7 434 419 visites.
- Selon un sondage réalisé en 2002, 74 % des gens consultés savent que l'état des routes est disponible via le site Internet du ministère, ce pourcentage étant de 66 % en ce qui a trait à l'information relative aux travaux.
- Le ministère a procédé à une révision de la procédure relative à la gestion des courriers électroniques afin de réduire les délais de réponse. Au cours de l'année 2002-2003, 3 175 demandes d'information ont été adressées au ministère par courrier électronique. Ces demandes ont connu une hausse de 11 % par rapport à l'année 2001-2002.
- Les possibilités d'obtenir et d'acquitter en ligne des frais d'obtention de certains permis spéciaux de circulation a permis au ministère de poursuivre ses efforts en vue de simplifier certaines procédures applicables à l'industrie du camionnage dans une perspective d'accroissement de l'efficacité du transport routier des marchandises.
- Le ministère a aussi diffusé dans son site Internet une version numérique de la carte routière officielle du Québec. Ce produit a été rendu accessible à la population en juillet 2002, et ce, aussi bien en français qu'en anglais. La carte routière officielle donne des informations sur le réseau routier, les divers services offerts et les principaux points d'intérêt. Demandes par courriel : 3 175 (augmentation de 11 %).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Banque des distances routières et des ponts et viaducs faisant l'objet d'une limitation de poids, répertoire des autoroutes.

### PES interactionnelle :

- Caméras de circulation, conditions routières, mesures de rechange mises en place lors de travaux de construction.
- Enquêtes origine-destination.

### PES transactionnelle :

- Service de covoiturage.
- Abonnement en ligne à diverses publications.
- Demande de permis de circulation pour les véhicules hors normes avec paiement en ligne.
- Inscription ponctuelle à des événements.
- Commande de publications.
- Consultation en ligne sur les partenariats public-privé.

### Projet(s) à venir :

- Création de portails spécifiques : sous-portail institutionnel camionnage.
- Personnalisation des services [mtq.gouv.qc.ca](http://mtq.gouv.qc.ca) via les sous-portails régionaux.
- Formulaire dynamiques : évolution vers les stades interactionnels et transactionnels.
- Section transactionnelle pour plaintes, réclamations, commentaires, etc.
- Amélioration du site pour les personnes souffrant de divers handicaps.
- Implantation d'un outil de gestion des contenus et instauration d'un tableau de bord pour la mise à jour des contenus.
- Mise en place d'un Extranet sécurisé pour les entreprises, accès aux banques de données et aux services du ministère.
- Développement et mise en ligne des autres types de permis spéciaux.
- Diffusion de l'Atlas routier du Québec.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Modèle de prestation électronique de services : des rencontres ont eu lieu entre le MTQ, le MAMSL, la CTQ, la SAAQ et le MRCl, en vue d'offrir de meilleurs services de type transactionnel et institutionnel (exemple : demandes de permis spéciaux en ligne, de subventions et de programmes d'aide, demandes de services de transport adapté, applications géomatiques, par la création de portails spécifiques).
- Participation au portail Bureau municipal (en cours).
- Création d'un portail Transport, en collaboration avec la SAAQ, la CTQ et la STQ.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Total du budget pour l'année 2003-2004 : 850 000 \$ (incluant 538 430\$ en contrat de services professionnels).

Mise en oeuvre du Modèle de prestation électronique, incluant ressources internes (5 ETC pour la coordination et 4 ETC pour la gestion des contenus des sites Web), externes et investissements en nouvelles technologies

: 25 M\$ répartis sur 4 ans (Scénarios d'investissement en révision).

# Ministère du Développement économique et régional (MDER)

**Site(s) Web administré(s) :** www.mder.gouv.qc.ca www.mic.gouv.qc.ca www.mrst.gouv.qc.ca  
(site institutionnel, les 3 adresses convergent vers le même site)  
www.mreg.gouv.qc.ca  
www.bonjourquebec.com  
www.demarrez-entreprise.info.gouv.qc.ca  
www.prixduquebec.qc.ca

## Objectif(s) en matière de PES :

**Tourisme Québec :** www.bonjourquebec.com : promouvoir et faire connaître le Québec touristique sur les marchés mondiaux, vendre en ligne des produits touristiques du Québec et informer l'industrie touristique.

**MDER :** développer le concept de guichet unique et l'appliquer aux services en ligne destinés aux entreprises afin de simplifier leurs relations avec l'administration publique.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Sciences, recherche et technologie :

Accusé de réception des courriers électroniques dans un délai de deux jours ouvrables : sensibilisation du personnel et outils, telles les capsules de gestion mises à leur disposition.

### Industries et commerce :

98 % des courriels reçus par le biais de info@mic.gouv.qc.ca ont fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de 24 heures.

96 % des courriels reçus au Placement étudiant du Québec ont reçu une réponse dans un délais de trois jours.

100 % des demandes d'inscription en mode électronique au Placement étudiant du Québec ont reçu une réponse dans les 2 jours suivant leur réception.

### Tourisme Québec :

703 établissements d'hébergement ont adhéré au service de réservation du centre d'affaires électronique (CAE) de Tourisme Québec.

7,9 millions de personnes ont fait affaire avec le CAE, dont 88 % via le site Internet, soit 66 % de plus que l'année précédente.

93 % des courriels de demandes d'information touristique ont reçu une réponse dans les 48 heures.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel :

- Information sur les programmes et services : diffusion d'études, rapports, statistiques, lois, publications, communiqués.
- Formulaire en ligne pour des demandes relatives à un programme.
- Abonnement à des bulletins électroniques.
- Inscription à des événements (Placement étudiant Québec, formation, etc.).

#### Site institutionnel sur les régions :

#### Portail [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com) :

- Le site présente diverses informations sur le ministère, les programmes et les régions
- Le portail donne accès à une banque de renseignements multilingue touchant 13 000 entreprises touristiques du Québec : plus de 750 pages éditoriales promotionnelles; service de réponse aux courriels en 48 heures; programme de fidélisation par un bulletin électronique informationnel.
- Le volet institutionnel du portail présente diverses informations sur Tourisme Québec, ses programmes et ses services à l'intention de l'industrie touristique.
- Regroupement dans un même portail d'informations provenant de différents ministères, liées aux démarches à mener dans le cadre du démarrage d'une entreprise.

#### Démarrez votre entreprise :

- 

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

#### Portail [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com):

- Le portail 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 et d'acheter des guides touristiques et des forfaits cadeaux.
- Extranet sécurisé qui permet aux entreprises participantes de modifier leur offre et leur prix, et de consulter les réservations.
- Le portail est complété par un centre d'appels et des comptoirs de renseignements en territoire.

### Projet(s) à venir :

#### Site institutionnel MDER :

Refonte des 4 sites afin de refléter la nouvelle réalité du ministère. Une décentralisation de la gestion des contenus est prévue au projet. Le futur site offrira des fonctionnalités interactives : abonnement à des bulletins de nouvelles électroniques, inscription à des événements, sondages, enquêtes, jeux questionnaires et quiz; échanges de renseignements; paiement en ligne.

#### Portail pour les entreprises :

Accès pour les entreprises à l'ensemble des 900 produits et services offerts et organisation en 11 grappes, selon leur cycle de vie; grappes de démarrage d'entreprise déjà disponible depuis 2001. Exemple de services interactifs: rubrique d'aide et de conseils pratiques, par exemple des plans d'affaires interactifs, consultation et mise à jour de son dossier; service de question/réponses en ligne; groupes de discussion sur des sujets particuliers.

#### Portail [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com) :

Installation d'une section médias; traduction du site en italien; augmentation des contenus éditoriaux et informationnels; amélioration des fonctionnalités de navigation, de recherche et de réservation; nouvelle alliance pour diversifier l'offre de produits. Le volet institutionnel du portail sera transféré au site refondu du MDER tout en demeurant accessible via [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com). L'entente amendée de partenariat avec Bell reste à finaliser pour le portail.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Info entreprise : intègre les produits et services offerts par le gouvernement du Québec et celui du Canada (en cours).
- Le ministère collabore avec Industrie Canada dans le cadre d'une étude de faisabilité pour un projet de services intégrés aux entreprises.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

#### Portail des entreprises :

12 à 18 M\$ sur 4 ans (estimé).

#### Portail [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com) :

Partie gérée et développée en partenariat avec Bell : 4 M\$ (en 2003-2004)  
(récurrent à 3,7M\$).

# Ministère du Revenu (MRQ)

Site(s) Web administré(s) : [www.revenu.gouv.qc.ca](http://www.revenu.gouv.qc.ca)

## Objectif(s) en matière de PES :

Intégrés au plan stratégique du ministère, les services électroniques visent à offrir aux citoyens et aux entreprises des services accrus et facilités. Ainsi les principaux objectifs sont de faciliter l'exécution des obligations fiscales aux citoyens et aux entreprises; offrir un comptoir libre-service disponible en permanence pour les clientèles; faciliter les relations avec le ministère par une meilleure sensibilisation aux obligations fiscales, une information plus complète et mieux présentée, de meilleurs moyens à leur disposition, la capacité de faire affaire électroniquement et la capacité de se renseigner sur leur dossier.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

La mise en ligne des nouveaux services est mentionnée comme fait saillant au rapport annuel de gestion 2002-2003.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Différents programmes de soutien lors du démarrage d'entreprises.

### PES interactionnelle :

- Nombreuses applications téléchargeables sur le site : WinRAS (permet aux employeurs de connaître les tables et les calculs d'impôts à appliquer sur la paie de leurs employés); déclaration de revenus électronique pour les particuliers (pour déclarations simplifiées).
- Sondage d'opinion en ligne sur l'utilisation des formulaires.

### PES transactionnelle :

- Depuis 1993, les institutions financières ont mis en place des services de déclaration et de paiement électronique pour leur clientèle, projets menés en collaboration avec le ministère.

#### Possibilités de transaction 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 connaître la date de leur remboursement.
- Info Code d'accès: permet aux contribuables d'obtenir un code d'accès.
- Le changement d'adresse en ligne.

#### Possibilités de transaction en ligne pour les entreprises

- Changement d'adresse en ligne; commande de formulaires (pour obtenir par la poste des formulaires papier); validation du numéro de TVQ (permet aux entreprises de s'assurer de l'inscription de leurs fournisseurs au fichier TVQ du ministère); 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); services électroniques Clic Revenu (SECR) (inscription aux Services : attribution d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant à un usager identifié au sein de l'entreprise de se prévaloir de services en ligne spécifiques); SERC - déclaration de TVQ, de TPS et de RAS; SERC - production annuelle des relevés 1 et du sommaire de l'employeur; SERC - consultation du dossier fiscal de l'entreprise (information sur leur état de compte); SERC - gestion de procurations; l'utilisateur peut procurer des droits d'accès à des utilisateurs secondaires (ceux-ci pourront même être de l'externe à compter de décembre 2003); pour les entreprises, les services de paie et les institutions financières : possibilité de transmettre leurs relevés sur support électronique.

## Projet(s) à venir :

- Services de paiement : élargissement du service de paiement pour les particuliers à d'autres institutions financières; nouveau service de paiement par débit pré-autorisé; SECR - Ajout de nouvelles déclarations de taxes en ligne (pneu, hébergement, assurance, formulaire annuel OSBL); SECR - Arrêt d'émission de formulaires de déclaration taxe; SECR - Amélioration du service de courriels sécurisés par le support des pièces jointes et de réponses par Internet.
- Amélioration du contenu informationnel.
- Possibilité pour les contribuables de recevoir les avis de cotisation TP-1; SERC - Possibilité pour les mandataires de recevoir les avis de cotisation taxe et RAS par Internet; SERC - Travaux en vue de l'arrimage direct avec les logiciels commerciaux de comptabilité et de paie utilisés en entreprise; SERC - Déclaration de revenus des sociétés; SERC - Service amélioré pour un meilleur traitement des listes de débiteurs de pensions alimentaires; SERC - Mise à jour en ligne du dossier de l'entreprise; SERC - Déclaration de taxes amendées.

## Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Le Ministère est sollicité pour participer activement à certains projets gouvernementaux dont :

- le service québécois de changement d'adresse (SQCA);
- le portail de démarrage d'entreprise (PDE);
- le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG).

De plus, le ministère collabore avec la RRQ à la mise en place d'une solution conjointe d'authentification dans le but de supporter la PES de la RRQ.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

### Sommes totales engagées pour l'année 2003-2004 :

11,96 M\$

Fin de la 1<sup>re</sup> phase de développement

(d'une durée de 3 ans et qui se termine en décembre 2003) :

5,70 M\$

Début de la 2<sup>e</sup> phase de développement (se terminera en 2006) :

2,06 M\$

Entretien annuel :

4,20 M\$

# Ministère du Travail

Site(s) Web administré(s) : [www.travail.gouv.qc.ca](http://www.travail.gouv.qc.ca)

## Objectif(s) en matière de PES :

Mise en ligne des conventions collectives, des sentences arbitrales de différends et de griefs ainsi que des décisions rendues par la CRT.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Mise en ligne des conventions collectives, des sentences arbitrales de différends et de griefs ainsi que des décisions rendues par la CRT : étude de faisabilité, conception administrative et étude de marché.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Plusieurs documents à télécharger.

### PES interactionnelle :

Liste quotidienne des grèves et lock-out. Certains formulaires en format dynamique téléchargeable.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Projet de Gestion électronique des documents en matière de relations de travail, GED-RT (en collaboration avec la CRT) : accès aux conventions collectives, aux sentences arbitrales de différends et de griefs ainsi qu'aux décisions rendues par la CRT. Possibilité de recherche via une banque de données. Accès par abonnement.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Le projet de Gestion électronique des documents en matière de relations de travail, GED-RT est réalisé en collaboration avec la CRT.

## Dépenses :

**Crédit(s) alloué(s) :** Gestion interne du contenu du site Internet du ministère du Travail (un ETC) : 73 000 \$.  
Projet GED-RT (investissements prévus pour l'année 2003-2004 pour développement et acquisitions) : 1 025 000\$.

# Musée d'art contemporain de Montréal (MACM)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.macm.org/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### La diffusion des œuvres de la collection sur Internet :

La Collection du Musée est diffusée à travers plusieurs réseaux sur Internet. Plus de 6 000 œuvres sont accessibles sur Artefacts Canada du Réseau canadien d'information sur le patrimoine ainsi que sur le réseau Infomuse de la Société des musées québécois. Sur ces réseaux, nous diffusons seulement les images numériques des œuvres du domaine public. Artimage, un site créé conjointement par le Musée des beaux-arts de Montréal et le Musée d'art contemporain de Montréal, diffuse plus de 10 000 œuvres importantes de nos collections, offrant la possibilité de les visualiser. Mille cent treize œuvres de la Collection du Musée d'art contemporain de Montréal provenant du domaine privé sont diffusées sur Artimage. De plus, cette année, le Musée contribue à AMICO (Art Museum Image Consortium) avec 1 708 œuvres majeures de sa Collection avec images.

### Refonte du site Internet :

Après quatre années de mise en ligne utilisant tout le potentiel de ce nouveau support d'information, le site de communication du Musée a fait l'objet d'une analyse en profondeur grâce à la générosité de ses utilisateurs, qui ont bien voulu se prêter à un groupe de discussion. Il a été décidé que le site Internet du Musée ferait l'objet d'une refonte afin de le moderniser, de l'alléger, et, surtout, de le rendre plus facile à utiliser pour les internautes. (p.28)

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Sites éducatifs de type maison.

### PES interactionnelle :

Site de recherche de la Médiathèque du musée.

### PES transactionnelle :

- Association avec le réseau Admission afin d'offrir à la clientèle la possibilité de faire des achats en ligne.
- Site autogéré : les programmeurs d'événements acheminent leur information avec une programmation électronique de base, laquelle est ensuite vérifiée à l'interne.

### Projet(s) à venir :

Refonte du site à venir, en vue de regrouper les sites existants sous un site de communication répertorié agissant comme un portail.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Collaboration avec le Musée des Beaux-Arts et le Musée du Québec pour la numérisation des œuvres de la collection afin de les rendre accessibles sur Artimage.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Développement du site (1999) : 50 000 \$ (25 000 \$ ont été financés en commandite).  
Maintien du site : 5 000 \$ par année.  
Gestion de mises à jour dans des zones prévues à cet effet à l'interne.  
Somme de 20 000\$ réservée à la refonte du site (l'organisation considère qu'elle aurait besoin de quatre fois cette somme).

# Musée de la civilisation (MCQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.mcq.org/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Site Internet

Le site Internet a attiré plus de 390 000 visiteurs en 2002-2003 pour une consultation totale de 20 millions de pages-écrans. Trois nouvelles expositions virtuelles ont été inaugurées au cours de la dernière année, alors qu'une autre est présentée depuis 2001.

Le Musée a, par ailleurs, utilisé son site Internet pour appuyer sa stratégie de mise en marché entourant les expositions « Cow-boy dans l'âme » et « Parole de peau ». Lors de l'enquête publique menée à l'été 2002, il a été établi que 8 % des répondants avaient entendu parler de l'exposition en vedette de l'été en naviguant sur Internet. De plus l'enquête a confirmé une observation faite en 2001, à savoir qu'en termes de mise en marché, l'impact du site est égal à celui des revues et magazines et s'approche de celui de la radio et des quotidiens. Le site Internet contribue, à sa manière, à augmenter la notoriété du Musée. Ainsi, le Disney Channel Europe nous a contactés car il souhaitait faire une capsule télévisée sur « La Quête de l'amulette », jeu éducatif sur les premières nations, à l'émission pour les jeunes « Too le web ». Le site Internet constitue aussi un véhicule d'échange avec nos visiteurs. Au cours de la dernière année, nous avons reçu encore tout près de 1 000 messages courriels d'appréciation, questions sur certains de nos services, messages à l'intention de nos conservateurs via la rubrique « Patrimoine à domicile ». 750 internautes ont utilisé notre carte de la Saint-Valentin « Les Amoureux de John James Audubon ». Considérant notre volonté de faire du site Internet un outil de fidélisation de notre clientèle, nous offrons la possibilité aux internautes de s'inscrire à des listes d'abonnement afin de recevoir périodiquement de l'information tant sur les activités qui se déroulent au Musée que sur les nouvelles rubriques publiées sur [www.mcq.org](http://www.mcq.org). Encore cette année, nous avons eu une attention particulière à l'égard des internautes qui a été grandement appréciée : l'envoi d'une carte de Noël électronique signée par la directrice générale du Musée.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Le site regroupe des informations sur les visites et leurs thématiques.
- Information touristique diverse

### PES interactionnelle :

Non.

### PES transactionnelle :

Se qualifient de semi-transactionnels car certaines transactions effectuées par Internet doivent être finalisées par téléphone.

- Commandes d'objet de la boutique de souvenirs (à finaliser par téléphone).
- Poser des questions sur les objets patrimoniaux possédés par les internautes.
- Réservation de visites de groupe en ligne (à finaliser par téléphone).
- Réservation de salle ou réservation pour assister à des activités culturelles et éducatives (à finaliser par téléphone).

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Entretien, hébergement, promotion : environ 40 000\$/an à même le budget institutionnel.  
Développement : environ 140 000 \$ uniquement en provenance de programmes de subvention fédéraux ou provinciaux.

# Musée national des beaux-arts du Québec (MNBA)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.mnba.qc.ca/accueil.htm>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

En 2003-2004 se poursuivra la réalisation des projets inscrits au Plan directeur informatique, notamment la mise en place d'un site Intranet et l'implantation d'un logiciel de billetterie (p. 80).

Des sections du site Internet du Musée ont été développées pour les expositions Suzor-Coté et Tom Thomson. Par ailleurs, avec le changement de nom de l'institution à l'hiver 2003, le Musée a procédé à la refonte de la page d'accueil de son site Internet (p. 86).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Le site est une vitrine de communication : expositions à l'affiche, répertoire des expositions, oeuvres choisies de la collection, biographies d'artistes, nouvelles, etc.
- Information générale et micro-sites pour les expositions vedettes.

### PES interactionnelle :

Formulaire de commande pour les activités commerciales du Musée (location de salles, boutique, restaurant).

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Refonte complète du site prévue pour 2004-2005.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Partenaire avec le Musée des beaux-arts de Montréal et le MACM pour le projet Artimage (numérisation de la collection des trois musées).

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

### Dépenses annuelles (dépenses pour le fournisseur externe) :

Maintien :	5 000 \$.
Développement de micro-sites pour des expositions vedettes :	4 000 \$.
Hébergement :	1 250 \$.
Un outil de gestion permet de tenir à jour certaines sections, de façon autonome.	
<b>Projet Artimage (coûts annuels de maintien pour le Musée national des beaux-arts) :</b>	
Hébergement :	3 400 \$.
Mises à jour :	3 100 \$.
Droits d'auteur :	1 725 \$.

# Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ophq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Site Internet :

Sous la responsabilité de la Direction des communications, le site Internet a fait l'objet d'une refonte importante en raison des normes graphiques imposées par la Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec. Ce fut d'ailleurs une belle occasion d'améliorer non seulement son image, mais aussi l'organisation de l'information et son interactivité. Malgré une hausse constante de la fréquentation de notre site, cette année l'augmentation du nombre de visites a été sensible. La fréquence mensuelle des visites est de 14 219 comparativement à 9 700 pour 2001-2002 (p. 68).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Téléchargement de documents.

### PES interactionnelle :

Abonnement en ligne pour certaines publications périodiques.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Modifications à venir en vue d'améliorer l'accessibilité de la clientèle ayant des incapacités (2004).
- Mise en ligne de services reliés aux programmes
- Expérimentation et services offerts par le centre de documentation de l'Office.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

2002-2003 : 4 000 \$ (maintien et développement du site).  
Gestion à l'interne par un webmestre.  
Hébergement et modifications plus complexes confiés à un fournisseur externe.

# Office des professions (OPQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.opq.gouv.qc.ca/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information quant au respect des droits pour les citoyens.
- Information sur l'encadrement légal pour les ordres professionnels.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Entretien et développement (2003-2004) : 15 000 \$.

# Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Site(s) Web administré(s) : <http://www.protecteurdesusagers.gouv.qc.ca/fr/>

## Objectif(s) en matière de PES :

L'année 2003-2004 est dédiée à la diversification de nos modes de communication et d'accès aux informations sur le régime d'examen des plaintes et la mission du Protecteur des usagers. Le développement d'un site Web fait partie de nos priorités d'action.

Nous répondons actuellement avec diligence aux demandes d'information qui nous parviennent par courrier électronique.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Disponibilité via le site des formulaires de dépôt et de plainte.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Ajout au site de capsules d'informations en langue signée québécoise (pour les personnes sourdes).
- Adaption éventuelle du site pour les personnes ayant des limitations visuelles.
- Site Extranet pour les commissaires locaux à la qualité des services et les médecins examinateurs responsables d'examiner les plaintes dans les établissements du réseau de SSS (mise en ligne d'outils de formation, d'animation et d'information).
- Création possible d'un forum de discussion (en cours d'analyse),

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Ententes avec Communication-Québec quant à la diffusion des outils d'information accessibles aux usagers et disponibles au sein du réseau.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Conception du site Web et de l'Extranet et formation du personnel : 9 700 \$.  
Gestion, entretien et mise à jour du site à l'interne.  
Hébergement des deux sites : 76,25 \$ par mois.

# Protecteur du citoyen

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ombudsgouv.qc.ca/fr/index.asp>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur les motifs d'une plainte, sur le mandat de l'institution.
- Publications et archives en ligne.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Formulaires de plainte, de demande d'accès ou de rectification.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Coûts annuels pour le maintien et le développement (2002-2003) : 12 000 \$.  
Mises à jour du site à l'interne (un professionnel).

# Régie de l'Assurance maladie (RAMQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.ramq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

La Régie envisage la refonte de la section sur l'assurance médicaments en vue d'en améliorer l'ergonomie, la convivialité et l'accessibilité de l'information

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Depuis quelques années, la Régie a accentué la mise en place de services en ligne dans le but de réduire les délais et d'alléger les formalités administratives. Adaptés aux besoins de la clientèle, ces services s'appuient sur des infrastructures sécurisées, capables de s'ajuster aux divers modes de télécommunication. Durant l'année 2002-2003, la Régie a intensifié ses efforts de modernisation auprès des établissements et des professionnels de la santé. Ainsi, les établissements et les régies régionales ont dorénavant accès à un Extranet qui leur permet de transmettre ou de renouveler les avis de service précisant le statut des professionnels de la santé qui sont liés par contrat. Il en résulte un gain de temps considérable, en plus d'une réduction des erreurs de saisie. Les professionnels de la santé ont également accès à cet Extranet pour consulter des communiqués diffusés à leur intention et effectuer au besoin leurs changements d'adresse. Dès la mise en place des premiers groupes de médecine de famille, les omnipraticiens ont eu accès à un formulaire en ligne permettant l'inscription des patients. Un autre formulaire permet également l'identification des médecins de famille pour la prise en charge des clientèles vulnérables. (p. 31).

La Régie s'engage à garantir l'accessibilité de ses services aux professionnels de la santé [...] en mettant constamment à jour, dans son site Internet, l'information les concernant (manuel de facturation, communiqués, etc.) (p. 43).

**Objectifs :** accentuer la mise en place de services en ligne adaptés aux besoins de la clientèle; en particulier, d'ici 2002, réaliser les premiers services en ligne dans d'autres secteurs d'activité de la RAMQ. Il faut entendre par l'expression « services en ligne » les services offerts par la Régie qui permettent des échanges électroniques entre elle et sa clientèle et qui remplacent la transmission de différents documents papier. Seuls les services opérationnels et utilisés par la clientèle sont comptabilisés dans les résultats atteints. Par conséquent, sont exclus les projets en cours d'essai ainsi que les projets-pilotes.

**Commentaires :** par la mise en place de services en ligne, la Régie vise essentiellement à réduire les délais de traitement, à alléger les formalités administratives et à satisfaire plus rapidement sa clientèle. La Régie a mis en place des infrastructures de base sécuritaires qui permettent de soutenir la prestation de services en ligne et peuvent s'adapter aux divers modes de télécommunication. Les mécanismes de sécurité prévus assurent la protection des données échangées. Un portail Internet actuellement en élaboration devrait faciliter l'accès de la clientèle aux services électroniques offerts par la Régie. En effet, il permettra une organisation claire de l'information ainsi qu'une navigation aisée vers les différents types de produits et de services en fonction des besoins du client (deux pages de commentaires p. 62 et 63).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur renouvellement des cartes d'assurance maladie, régime d'assurance maladie et médicaments, etc.
- Formulaires téléchargeables.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Services en ligne réservés aux professionnels de la santé permettant d'effectuer des changements d'adresse et offrant une boîte à courrier personnelle sécurisée.

### Projets :

#### Pour les clientèles institutionnelles :

Des infrastructures de courtage permettant l'échange d'information entre des technologies hétérogènes seront mises en place. L'infrastructure de télécommunication des informations de paiement appelée TIP-1, sera renouvelée. Cela modernisera les mécanismes de communication existants entre les agences de facturation. La rémunération à salaire : une demande de paiement des professionnels à salaire pourra être saisie, validée et transmise en ligne à la Régie. À moyen terme, des services en ligne sont également prévus pour gérer le programme de contribution financière des adultes hébergés, le programme de contribution des usagers majeurs pris en charge par les ressources intermédiaires et le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique. Une architecture d'entreprise de la Régie sera déposée au début de mars 2004. Celle-ci contiendra un plan complet d'introduction des services en ligne pour l'ensemble des clientèles de la Régie.

#### Pour les citoyens :

À court terme, les citoyens devraient pouvoir effectuer leur changement d'adresse par Internet. Des réflexions sont menées dans le cadre de l'exercice de planification stratégique 2003-2007 et du projet Architecture d'entreprise. Par exemple, l'inscription et la mise à jour du dossier d'une personne inscrite à l'assurance médicament pourraient se faire par l'intermédiaire du Web.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

La Régie est partenaire du projet du Service québécois de changement d'adresse (SQCA).

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Investissements liés aux services en ligne pour 2003-2004 : 2,4 M\$ prévus au total.

# Régie de l'énergie

Site(s) Web administré(s) : <http://www.regie-energie.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information de base sur la Régie (loi, rôle, mandat, rapport annuel).
- Documents publics relatifs aux demandes à l'étude ou étudiées.
- Transcription des audiences.
- Ensemble des documents soumis en preuve (mise à jour et indexation dans l'outil de recherche).
- Consultation de la version électronique de l'ensemble des documents liés aux audiences en cours (une forme de greffe virtuel).
- Procédure détaillée du traitement des plaintes des consommateurs.
- Publication du Bulletin d'information sur les prix et produits pétroliers au Québec (hebdomadaire).

### PES interactionnelle :

- Outil de recherche permettant de parcourir le 6 773 documents disponibles.
- Section sur les prix des produits pétroliers dont les pages sont envoyées par courriel aux personnes intéressées (abonnés).

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Mise à jour du site par des ressources internes (une année/personne).  
Recours occasionnel à des pigistes.  
Hébergement à l'interne.

# Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.racj.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Développement des technologies de l'information :

- Plan de déploiement sur Internet, conception administrative et architecture d'entreprise (réalisé).
- Mise au point et implantation d'un registre informatisé des décisions des régisseurs (en cours de réalisation) (p. 29).

### Plan de déploiement sur Internet et sur l'intranet :

Du point de vue technique, cet objectif a été réalisé. Ainsi la Régie s'est dotée de nouvelles infrastructures modernes et fiables, notamment en remplaçant l'ensemble de ses serveurs informatiques et de ses liens de communication entre Québec et Montréal. De plus, la Régie a implanté des accès WEB permettant la connexion à distance à son réseau. Tous les employés de la Régie ont maintenant accès à Internet par l'entremise du nouveau réseau, et ce, à partir de postes informatiques beaucoup plus performants. La Régie s'est aussi dotée d'un Intranet qui permet de mieux diffuser l'information à l'interne. Les employés ont ainsi accès à plus de données utiles à la prise de décision (p.33).

Élaboration et mise en oeuvre du plan de communication interne et externe. Par ailleurs, l'ensemble du site Internet de la Régie a été revu de façon à ce qu'il réponde aux exigences des normes gouvernementales et aux attentes des utilisateurs. Il s'est enrichi de formulaires, de communiqués, d'un système automatisé d'envoi d'accusés de réception, et il est sans cesse alimenté de divers documents de nature publique (projet de loi, moratoires, études de marché, etc.) (p.33).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Documentation de nature publique (projets de loi, moratoires, études de marché, etc.).
- Formulaires et documentation à imprimer.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Ajouter au site le calendrier des audiences de la Régie et les décisions d'intérêt public rendues par ses régisseurs.
- Revision générale de l'architecture en 2003-2004 afin d'y intégrer les nouveautés.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Les frais techniques (dont l'hébergement) sont assumés par le ministère de la Sécurité publique, de qui relève la Régie (les montants sont comptabilisés de façon globale au ministère).  
Ressources humaines du ministère élevées à environ 20 000 \$.  
Ressources humaines de la Régie élevées aussi à environ 20 000 \$ (100 jours/personnes).

# Régie des installations olympiques du Québec (RIO)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.rio.gouv.qc.ca/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucun rapport de gestion publié.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur les installations et les événements qui y ont lieu et/ou qui s'y tiendront.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Vente de billets en ligne via le Réseau Admission.

### Projet(s) à venir :

Refonte complète du site (en cours, fin prévue pour 2004).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Les mises à jour sont effectuées par le personnel à l'interne et font partie des budgets réguliers de la Régie.

# Régie des marchés agricoles et alimentaires (RMAAQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.rmaaqa.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Le site Internet constitue la voie de communication que la Régie privilégie, notamment pour rendre publiques les décisions qu'elle rend et pour informer ses diverses clientèles de ses activités, services, comment elle peuvent y avoir accès, etc.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

**Action :** Développement du site Internet de la Régie - voie de communication privilégiée.

**Résultat :** 2 400 visites par mois et 12 400 pages consultées par mois. Des informations officielles, fiables, de qualité et facilement accessibles. Accès rapide aux décisions de la Régie (p. 2).

La Régie publie ses règles de procédure sur son site Internet. Le document publié constitue un guide approprié permettant aux personnes intéressées à une affaire traitée par la Régie en séance publique d'être informées notamment :

- de la façon dont elles peuvent intervenir ou se faire représenter;
- de la façon de porter une affaire devant la Régie;
- des modalités pour de retrait ou de report d'une amende;
- des modalités relatives à la tenue des séances publiques ou de conférences préparatoires;
- de la façon dont la Régie rend ses décisions et des modalités concernant les demandes de révisions.

De plus, la Régie produit et rend disponible sur son site Internet un guide administratif sur le déroulement des conciliations qui fournit aux personnes intéressées des informations utiles pour faciliter leur déroulement (p.29).

La Régie publie et tient à jour sur son site Internet un calendrier d'activités qui informe les personnes intéressées de la date, du lieu et de l'heure des séances publiques et de la nature des affaires à entendre (p.30).

La Régie privilégie son site Internet comme véhicule pour rendre publiques ses décisions, ses activités et ses produits et services. Ce site est largement utilisé par la clientèle régulière de la Régie. En 2002-2003, près de 2 400 visites par mois ont été enregistrées en moyenne et environ 12 400 pages d'information ont été consultées. Cela représente une augmentation de plus de 20 % par rapport à l'année précédente. Différents projets de service en ligne seront initiés au cours des prochaines années afin d'améliorer l'accessibilité aux services de la Régie. (p.30).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Publication des décisions rendues par la Régie, information sur les activités offertes aux clientèles, sur les services, la réglementation, etc.
- Téléchargement de formulaires.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Vente de billets en ligne via le Réseau Admission.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Développement d'un système de vérification de l'utilisation du lait (de concert avec les partenaires de l'industrie laitière). Sera disponible au début de 2004.
- C'est la Financière agricole qui agit comme fournisseur Internet.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Une entente a été conclue avec la Financière agricole, qui agit comme fournisseur Internet (hébergement).  
Mise en ligne des informations à l'interne (coûts estimés : 40 000 \$).

# Régie des rentes (RRQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/accueil/00.htm>

## Objectif(s) en matière de PES :

70 % des services offerts sur l'Internet en 2007.  
2 700 visiteurs par jour en 2007. 20 % des cotisants utilisant l'outil de simulation 2002-2007.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Système d'information

Certains événements ont marqué l'année 2002-2003 en matière d'information. Parmi ceux-ci :

- élaboration de la dixième édition d'un plan intégré des systèmes et des technologies basé sur la vision d'avenir;
- réalisation d'un bilan de santé positif sur la performance de l'informatique;
- 32 millions de dollars investis en technologie;
- infrastructure de développement Web innovatrice et intégrée;
- maintien d'un plan de relève informatique en cas de sinistre;
- mise en place de l'infrastructure de sécurité permettant de résister aux tentatives d'intrusion et d'attaques de virus, offrant une confidentialité et une protection complète des renseignements pour la clientèle de la Régie;
- mode transactionnel bientôt possible pour la prestation électronique de services (p. 66).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information générale sur les régimes de retraite privés et publics, sur les cotisations et sur les différents programmes.
- Bulletin d'information sur la retraite.
- Banque de prénoms.

### PES interactionnelle :

- SimulRetraite.
- Abonnement aux bulletins par courriel.

### PES transactionnelle :

- Demande de rente de retraite.
- Dépôt direct fait au Canada.
- Demande de duplicata de relevé d'impôt.
- Demande de code d'accès personnel.
- Changement d'adresse.
- Demande de relevé de participation au Régime de rentes du Québec.
- Demande de retenue d'impôt.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Régie du bâtiment (RBQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.rbq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Le site Web :

Au cours de l'année, la Régie a procédé à un refonte complète de son site Web, notamment dans le but de respecter les normes gouvernementales du Programme d'identification visuelle, mais aussi afin de faciliter la recherche aux utilisateurs. Depuis sa création en 1998, le site Web de la Régie connaît un achalandage sans cesse grandissant et il nécessite des mises à jour fréquentes pour offrir le plus d'information possible aux utilisateurs. Le nombre moyen de consultations par jour a été de 942 en 2002-2003, comparativement à 630 l'année dernière, ce qui représente une augmentation de 49.5 %. Le Fichier des entrepreneurs a enregistré 437 815 requêtes, ce qui représente 36 485 requêtes en moyenne par mois et 1 199 requêtes en moyenne par jour. Comparativement à l'année dernière, le nombre de requêtes au Fichier des entrepreneurs a augmenté de 43,4 % (305 338 en 2001-2002). Le courrier électronique, par l'entremise du site Web, est également en croissance et la Régie a traité 14 802 demandes de cette nature en 2002-2003. Ces demandes de renseignements concernaient principalement la vérification ou l'obtention d'une licence, l'interprétation de règlements et de normes, le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, les plaintes à l'égard d'entrepreneurs et les déclarations de travaux (p.58).

De plus, la Direction des ressources informationnelles a amorcé les travaux relatifs au « Virage Web », en élaborant une étude d'impact qui a permis de définir l'architecture cible, tant du point de vue méthodologique que technologique, et ce dans le but de soutenir les nouveaux systèmes informatiques qui seront réalisés dans le projet de modernisation (p.61).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Renseignements sur les services offerts par la Régie au regard de la sécurité publique, de la qualification des entrepreneurs de construction et de la réglementation.

### PES interactionnelle :

Consultation en ligne du fichier des entrepreneurs de construction titulaires d'une licence (fichier mis à jour quotidiennement).

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Modernisation des processus d'affaires et des systèmes : consultation de la base de connaissance de la Régie et du Registre public des entrepreneurs, demandes de services (ex. : demande de licence). Paiement en ligne, formulation de déclarations, compte en ligne.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Offre des services transactionnels aux municipalités afin de faciliter la déclaration de travaux requérant un permis de construction (offert via le portail du Bureau municipal).

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Mise à jour quotidienne à l'interne.  
Le site informationnel est géré par la DGSIG : 10 000 \$ (hébergement).  
Développement et conception à l'externe : 1 406 \$ (2003-2004).  
Fichier des entrepreneurs : 24 000 \$.

# Régie du logement (RDL)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.rdl.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Réponse aux courriels dans un délai de 72 heures.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### OBJECTIFS :

Sur le site Internet, rendre disponibles les formulaires et automatiser le calcul de la variation de loyer. Augmenter de 40 % en deux ans le nombre de visites au site.

Nombre de consultations du site Internet 2002-2003 : 629 626.

Commentaire : la conjoncture du marché locatif, caractérisée par une rareté de logements disponibles, s'est traduite par une forte demande de consultation des publications de la Régie, de la rubrique des réponses aux questions les plus courantes de la clientèle et aussi de l'utilisation du formulaire de calcul interactif pour les ajustements de loyer (p. 16-17).

### Internet, Intranet et surveillance :

La Régie a procédé à la refonte de son site Internet, de même qu'à la création et à l'implantation d'un Intranet, pour une dépense totale d'environ 55 000 \$. Conformément aux dispositions d'une directive gouvernementale découlant de la *Loi sur l'Administration publique*, la Régie a également fait l'acquisition de licences (8 000 \$) permettant la mise à jour d'un logiciel de surveillance (p. 32).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur les droits des locataires et des propriétaires.
- Téléchargement de formulaires qui servent à exercer des recours à la Régie.

### PES interactionnelle :

Le site comprend un outil de travail de nature interactive qui permet aux citoyens de calculer les variations de loyer qui pourraient s'appliquer dans leur cas.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Être en mesure de faire en sorte que les citoyens puissent transmettre leurs formulaires de façon électronique, en payant les frais exigibles, de manière sécurisée.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Refonte du site (2002) : 24 740 \$.  
Maintien, développement et gestion du site effectués à l'interne.  
Hébergement pris en charge par la DGSIG.

# Registraire des entreprises (REQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.req.gouv.qc.ca/index.htm>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucun rapport, puisque l'Autorité des marchés financiers est en fonction depuis le 1<sup>er</sup> février 2004.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur la constitution de personnes morales.
- Formulaire sur la constitution de personnes morales, leur radiation, déclarations de modifications, etc.

### PES interactionnelle :

Registre des entreprises inscrites.

### PES transactionnelle :

- Service de dépôt électronique permet à l'entreprise : de déposer sa déclaration annuelle sans modification par le biais du réseau Internet; de profiter d'un service fiable et rapide de traitement de sa déclaration annuelle, tout en éliminant la transmission de formulaire papier.
- Service de regroupement d'informations permet: d'obtenir une liste d'entreprises contenues au registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (CIDREQ); de choisir l'ordre de présentation des dossiers; de choisir les informations qui y seront présentées.
- Demande d'adhésion à ces deux services.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Les ressources informationnelles :

- L'implantation des technologies de l'information et des communications afin d'accroître l'accessibilité et de permettre la simplification des services publics;
- L'adaptation des individus aux nouvelles façons de faire;
- Le maintien de la sécurité et de la protection des renseignements personnels;
- L'établissement d'une culture de partenariat afin, d'une part, de faciliter les regroupements de services offerts aux citoyens et aux entreprises et, d'autre part, de rendre plus efficace la prestation des services publics et d'engendrer des gains de productivité;
- L'implantation de la solution GIRES en respectant l'enveloppe budgétaire allouée et l'échéancier tout en réalisant une stratégie d'implantation permettant une transition harmonieuse des ministères et des organismes et de leurs employés vers les nouveaux processus administratifs afférents à la solution (p. 26).
- L'implantation de la solution de gestion intégrée des ressources (GIRES) s'est poursuivie. L'implantation de la livraison initiale s'est terminée le 1<sup>er</sup> octobre 2002 (p. 27).
- Nouveaux modes de travail et de collaboration à l'ère d'Internet. En 2003-2003, une collecte d'information s'est effectuée auprès des communautés de pratique déjà en place (p. 31).

Conformément à la Politique québécoise de l'autoroute de l'information, le Rapport sur la mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale a été préparé en 2002-2003 et soumis à la séance du Conseil des ministres du 20 novembre 2002. Ce rapport a pour objectif de présenter un bilan des réalisations gouvernementales et des services implantés par les ministères et les organismes au cours de la période 2000 à 2002 (p. 46).

Objectif 4.8.2 : Au cours de la période 2001-2004, s'assurer du maintien de la sécurité de l'information et des échanges électroniques, grâce à la mise en œuvre de fonctions de gouverne et de soutien en matière de sécurité. INDICATEUR: Pourcentage de réalisation du Plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information.

### Plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information :

Les interventions gouvernementales en matières de sécurité de l'information numérique sont définies annuellement dans un plan d'action adapté aux problématiques observées. Les activités prévues portent sur la mise en œuvre des fonctions de gouverne et de soutien aux ministères et aux organismes. Les activités du plan d'action annuel 2002-2003 ont été réalisées à plus de 70 %. Un réaménagement des priorités d'intervention conjugué à une rareté des ressources spécialisées en matière de sécurité expliquent le report de certaines activités. Toutefois, les résultats attendus ne sont pas compromis et seront disponibles au cours du prochain exercice. Ainsi, les travaux réalisés ont notamment permis: la définition d'orientations stratégiques en matière d'authentification et de certification de l'identité des citoyens et des entreprises; l'élaboration de pratiques portant sur la relève de systèmes d'informations, sur la gestion des incidents de sécurité et sur le contenu type d'une politique de sécurité; l'établissement d'une équipe spécialisée afin de répondre aux incidents à portée gouvernementale. En plus de ces travaux, le Secrétariat s'est vu confier, en cours d'année, un mandat visant à évaluer si le cadre juridique et administratif actuel en matière de protection des renseignements personnels répond aux exigences du déploiement de l'Administration électronique. À cet effet, un groupe de travail sous la présidence du Secrétariat a présenté un rapport préliminaire au Comité stratégique des ressources informationnelles. Le Secrétariat a également contribué, en collaboration avec plusieurs organismes gouvernementaux, à la conception d'une solution d'authentification gouvernementale permettant aux citoyens d'effectuer des transactions électroniques en toute sécurité. Cette solution utilise les services de certification du gouvernement du Québec, l'infrastructure à clé publiques gouvernementales (ICPQ), présenté à la section 4.1.4.1 (p. 47).

Orientation 4 : promouvoir et contribuer à assurer le déploiement cohérent et efficient de l'inforoute gouvernementales (p.56 à 76).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur la modernisation de l'État, sur les possibilités d'emplois dans la fonction publique et sur le recrutement.
- Information pour la clientèle gouvernementale du Conseil.
- Information pour les fournisseurs gouvernementaux.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Société de développement de la Baie-James (SDBJ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sdbj.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information générale pour les investisseurs.
- Diffusion des conditions routières des routes sous la responsabilité de la société.
- Salle de presse mise à jour régulièrement.
- Téléchargement de formulaires d'appels d'offres.
- Auberge Radisson (gérée par la société) : information sur l'établissement et sur les tarifs.

### PES interactionnelle :

Possibilité de soumettre un formulaire de demande de documents, en ligne.

### PES transactionnelle :

Aucune

### Projet(s) à venir :

Ajout d'une version anglaise au site.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Refonte du site (2003) : 17 000 \$.  
Développement (2004) : 6 000 \$ prévus (pour le recours à une firme externe).  
Élaboration et gestion du contenu faits à l'interne.

# Société de développement des entreprises culturelles du Québec (SODEC)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sodec.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

#### Site institutionnel :

- Accès intégral à tous les programmes d'aide, de politique de financement et de mesures fiscales.
- Informations sur les produits financiers offerts par la SODEC.
- Téléchargement de formulaires éditables en ligne.
- Nouvelles de la société et bulletin d'information Sodexpress.

#### Site du Programme d'aide aux jeunes créateurs :

- Le site vise à promouvoir les œuvres créées dans le cadre de ce programme.
- Informations sur les événements, ateliers de production, etc.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets :

À long terme, la société vise à rendre le site transactionnel.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Gestion des sites à l'interne.  
Hébergement à l'externe : 2 500 \$.  
Modification des contenus : environ 8 275 \$ (annuel).  
Refonte visuelle du site prévue : 20 000 \$ première étape, 31 500 \$ au total.

# Société de la faune et des parcs du Québec (FAPAQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.fapaq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Diffusion des renseignements et de la documentation touchant les lois, les règlements, les politiques et les programmes, et ce, dès leur annonce officielle.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Image de la Société : site Internet

L'année 2002-2003 aura été une période de refonte du site Internet : nouveau visuel, mise à niveau aux normes du Programme d'identification visuelle gouvernemental (PIV) et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. La fréquentation du site Internet de la Société s'est considérablement accrue puisque d'avril 2002 à mars 2003, le nombre de visites mensuelles est passé de 53 029 à 77 509 (p. 50).

**Engagement :** Diffuser par le site Internet des renseignements et de la documentation touchant les lois, les règlements, les politiques, les programmes et ce, dès leur annonce officielle.

**Commentaires :** La refonte du site, pour le rendre conforme au Programme d'identification visuelle gouvernemental, a permis d'en améliorer la convivialité. Des sections dynamiques, alimentées par des banques de données, ont été ajoutées et 25 % des formulaires se présentent maintenant sous une forme transactionnelle (p. 55).

**Engagement :** Diffuser par le site Internet les publications gratuites destinées au grand public dès leur parution. Degré d'atteinte au 31 mars 2003 : réalisé.

**Commentaires :** La Société dépose les publications destinées au grand public dès l'annonce de leur diffusion par communiqué de presse (p. 58).

Perspectives : au cours du prochain exercice, la Société s'engage à réviser sa Déclaration de services aux citoyens. Elle conservera assurément les engagements qui font appel au respect des gens et à l'accessibilité des services. Elle sera bonifiée par les acquis de cette première expérience et rendra compte également de l'intégration des services, toujours plus présents, rendus par voie électronique (p. 61).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Téléchargement de brochures d'information.
- Section sur les espèces fauniques menacées.
- Développement d'une section éducative (bandes dessinées, jeux, dessins, etc.) et de projets pédagogiques.

### PES interactionnelle :

- Un portail régional intégré permet aux utilisateurs des 17 régions d'accéder à des informations spécifiques à leur secteur.
- Système de commande des brochures réglementaires sur la pêche, la chasse et le piégeage (livraison dans un délai de deux à cinq jours).
- Commande de formulaires en ligne.
- Commande de permis des dépositaires.
- Demande de renseignements.

### PES transactionnelle :

Changement d'adresse du certificat du chasseur.

### Projets :

- Rendre accessible à l'ensemble des citoyens des rapports de recherche publiés par des spécialistes de la faune de la Société.
- Préparation d'une base de données concernant la faune vertébrée du Québec et une autre sur les habitats fauniques à protéger, ainsi que d'une section sur les animaux sauvages causant des dommages.
- Étude des besoins au moyen d'un sondage en ligne à venir.
- Ajout d'une section promotionnelle sur la pêche.
- Virage transactionnel en vue de la vente de permis de chasse et de pêche (mise en place progressive déjà amorcée).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

- Contribution au portail « Démarrez votre entreprise ».
- En collaboration avec le ministère de l'Environnement, développement d'une section pour le Centre de données sur le patrimoine naturel du Québec.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Coûts annuels de maintien du site : 20 000\$.  
Gestion interne assurée par deux personnes.

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

Site(s) Web administré(s) : <http://www.saaq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Proportion de courriers électroniques traités en 2 jours ouvrables ou moins : 98 % (p. 30).

**Objectifs :** Réaliser 30 % des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique (p. 32).

### Dans le domaine des infrastructures technologiques, il y a lieu de faire ressortir les réalisations suivantes :

La complémentation et la consolidation des infrastructures requises pour le développement et l'exploitation des applications qui font appel aux technologies Internet et client/serveur : le remplacement des ordinateurs centraux et de la librairie automatisée ; l'accroissement de la robustesse des composantes réseau, ainsi qu'un renforcement de la sécurité par la mise en place d'un processus de détection d'intrusion et d'escalade ; la réalisation des études qui ont mené à la décision d'utiliser désormais le réseau partagé gouvernemental comme moyen privilégié de transport de l'information entre le siège social et les autres bureaux de la Société. En matière de sécurité, les principales réalisations sont les suivantes : le renforcement des mesures de journalisation et la mise en place, pour l'analyse des journaux, d'une solution technologique qui permet de détecter des accès jugés douteux ainsi que les menaces de violation de confidentialités ; l'instauration de mécanismes plus rigoureux de gestion des mots de passe ; le démarrage de la révision des droits d'accès des utilisateurs, en vue de limiter l'accès aux seules données nécessaires au travail ; le démarrage d'une intervention qui permettra de rendre anonymes les données des essais ; la réalisation d'une partie des actions visant à bonifier le plan de reprise de la plate-forme centrale.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information générale sur les droits et devoir des citoyens.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

- Changement d'adresse par l'intermédiaire d'une formule sécurisée.
- 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 (déploiement en cours). Cette application permet aussi à 25 mandataires en vérification mécanique d'enregistrer à la Société leur certificat pour les vérifications de tout type de véhicule effectuées par leur entreprise.
- 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.

### Projets :

- Poursuite de déploiement de l'application SAAQ Clic (800 concessionnaires visés pour la fin 2005 ainsi que 150 entreprises mandataire en vérification mécanique).
- Développement d'une application qui permettra aux municipalités d'obtenir à l'écran des renseignements sur les infrastructures au Programme d'évaluation des véhicules lourds, sur les avis de jugement et avis de paiement et de non-paiement des amendes (2004).
- La refonte du site sera amorcée au cours de l'année 2004.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

La société fait partie de l'équipe de mise en place de l'ICPG, ainsi que du Service québécois de changement d'adresse.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Entretien, développement et améliorations : 12 M\$ (depuis 7 ans).  
Site et applications transactionnelles gérés à l'interne.

# Société des alcools du Québec (SAQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.saq.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### www.saq.com, une mutation commerciale :

Les résultats du site transactionnel www.saq.com sont emballants. En 2002-2003, l'objectif de trois millions de dollars de vente a été atteint deux mois avant la fin de l'exercice. Presque 7 000 visiteurs consultent le site quotidiennement et, bien qu'ils n'achètent pas tous en ligne, la majorité des internautes fait des recherches sur le site avant de magasiner. La croissance de cet achalandage virtuel se poursuit depuis la mise en ligne de www.saq.com à l'automne 1999. Plusieurs nouveautés ont été intégrées au site durant l'année. Ainsi, les internautes peuvent s'abonner à l'infocourriel SAQ, un envoi mensuel par courriel faisant mention des promotions en cours, des commandites majeures de l'entreprise, d'accords vins et mets. À ce jour, 115 000 internautes sont abonnés à ce service. Le site offre aussi une section « Services aux entreprises » simplifiant la recherche d'information en regroupant l'ensemble des données utiles pour les entreprises : organisation d'une dégustation, suggestions de produits, lien avec la Maison du Gouverneur pour une réception, etc. L'équipe de www.saq.com n'entend pas en rester là puisque de nombreux ajouts sont prévus pour l'exercice 2003-2004 dont une section consacrée à l'organisation d'une réception et une autre qui offrira un vaste répertoire de recettes culinaires. Le site sera par ailleurs rénové de fond en comble pour assurer une meilleure navigation... à toute vitesse !

### La réalité est virtuelle :

Dans les derniers mois, le personnel a amorcé et, dans certains cas, complété de nombreux projets comme la mise en place d'une nouvelle infrastructure de serveurs et d'outils de gestion pour VSOP. Il a procédé, pour le bénéfice des clients et des employés des magasins, à l'implantation de nouvelles technologies, dont l'amélioration du paiement électronique, la mise en place d'un environnement de relève des télécommunications pour les succursales et pour l'ensemble du réseau, au déploiement de Windows 2000, un système d'exploitation garantissant la sécurité de l'environnement informatique et la conformité de tous les postes de travail incluant les caisses en succursale. Tout en assignant une équipe importante aux activités de VSOP, la DRI a réalisé plusieurs projets complémentaires et a appuyé les orientations des autres divisions de la SAQ, comme le réaménagement du réseau des entrepôts de la région de Montréal et l'évolution du site www.saq.com.

### Deux portails complémentaires :

Enfin, la DRI a complété la mise en service et l'intégration des portails privé (SAQ-B2B) et public (GWS), une nouvelle façon de commercer et une réponse aux exigences de la mondialisation des marchés. Le commerce électronique interentreprises est un phénomène puissant et irréversible. La SAQ s'est donc donnée les moyens de traiter de façon efficace et performante avec plus de 1 800 fournisseurs dans quelque 60 pays (p. 25).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Section corporative avec information sur la Société.
- Information et éducation sur les produits pour accompagner les clients dans leur prise de décision.

### PES interactionnelle :

Moteur de recherche.

### PES transactionnelle :

- Achats en ligne (depuis 2000).
- Portail Global Wine & Spirits (lancé en 2001): portail international de commerce électronique du vin (destiné aux producteurs et aux importateurs professionnels).

### Projets :

Refonte technologique et ergonomique du site prévue au courant de 2004.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Coûts annuels : 200 000 \$.

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

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sepaq.com/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Par ailleurs, la population peut s'inscrire par Internet aux quatre grands tirages au sort administrés par la Sépaq pour la réservation de forfaits de chasse et de pêche. En 2002, 42 774 inscriptions par Internet ont eu lieu, une augmentation de 40 % comparativement à l'année précédente (p. 17).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information institutionnelle (rapport annuel, mission des parcs nationaux, publication, emplois disponibles et formulaires d'offre de service, appels d'offres, etc.).
- Information sur les différents parc nationaux et lieux de villégiatures. Informations touristiques diverses.

### PES interactionnelle :

Planificateur de vacances.

### PES transactionnelle :

- Inscription aux différents tirages au sort concernant la chasse et la pêche.
- Réservation et paiement d'un forfait de pêche, de villégiature ou de camping.
- Inscription à la banque de candidatures pour postuler un emploi.

### Projets :

Mettre l'ensemble des produits offerts sur le Web pour réservation.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Le maintien et le développement du site Web sont effectués à l'interne avec une équipe de cinq personnes. Les sommes affectées au dossier sont de 170 000 \$ par année.

# Société des traversiers

Site(s) Web administré(s) : <http://www.traversiers.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

L'accessibilité toujours plus grande d'Internet pour les citoyens permet en partie d'expliquer la croissance importante du nombre de visiteurs sur le site de la Société. Un total de 128 732 visites a été enregistré entre le 1<sup>er</sup> avril 2002 et le 31 mars 2003. La moyenne quotidienne des visites s'établit donc à 352 comparativement à 231 pour l'exercice 2001-2002, ce qui représente une hausse de 52 %.

La recherche d'information sur le site Internet de la Société varie en cours d'année. L'utilisation des services de traversiers à l'occasion des vacances transparaît dans les statistiques d'achalandage du site. Les mois de mai, juin, juillet et août cumulent de 3 000 à 4 000 visites par semaine, tandis que les mois de janvier et novembre affichent moins de 1 800 visiteurs par semaine. Comme l'an dernier, c'est la page qui renseigne sur la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout qui est la plus consultée, suivie de celle de Québec-Lévis et du lien avec la traverse de Rivière-du-Loup. Le site Internet est un canal des plus appropriés pour transmettre efficacement l'information sur nos services. Il permet également de recevoir les questions et commentaires des internautes. La Société, qui reçoit quelques milliers de demandes d'information par courriel, répond à la majorité de celles-ci dans un délai de deux jours ouvrables. Le nouveau site présentement en création sera plus clair, plus complet et comportera des liens avec d'autres traverses privées et partenaires touristiques. Il devrait répondre aux interrogations les plus fréquentes des internautes et, par le fait même, diminuer le nombre de demandes d'information (p. 36-37).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Horaires et tarifs et divers renseignements sur les traverses.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Donner avis sur services à l'aide du formulaire « votre opinion sur nos services ».

### Projets :

Ajouter un formulaire de réservation en ligne pour la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) :                      Maintien et développement du site : 20 000 \$.

# Société d'habitation (SHQ)

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.shq.gouv.qc.ca/>  
(le nom de domaine sera modifié lors de la refonte du site pour : [www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca))

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

### Objectif : rendre accessibles des programmes et des services par Internet :

Le contenu des dépliants et des publications de la Société sont déjà disponibles sur son site Web qui est accessible par hyperlien à partir du portail gouvernemental. La Société a entrepris en 2001 une démarche pour revoir son site Web afin de le rendre conforme aux orientations de l'inforoute gouvernementale. Un plan de développement du nouveau site, axé sur une approche clientèle, a été déposé en 2002. Le nouveau site sera finalisé au cours de l'année 2003.

La planification des activités relatives au plan de développement du site Web, concernant spécifiquement la prestation de services électroniques aux partenaires et aux mandataires de la Société, sera complétée en 2004. Celle-ci permettra de préciser la cible stratégique portant sur les formulaires qui peuvent être remplis et sur les transactions qui peuvent être effectuées sur le site Web gouvernemental. Au cours de 2002, la Société réalise différentes étapes pour rendre possibles les échanges transactionnels sur son site Web commun à être mis en place. Une infrastructure d'équipement et de logiciels devrait être complétée en 2003. Des études de modernisation sont également amorcées en considérant les nouvelles façons de faire ainsi que la refonte des systèmes informatiques existants et le développement de nouveaux systèmes informatiques qui utilisent les technologies de pointe (p. 33).

### Les ressources informationnelles :

En modernisant sa prestation de services publics en habitation, la Société vise l'amélioration des services offerts tant à ses clientèles qu'à ses mandataires et partenaires en développant la prestation électronique de services et en ayant recours aux technologies de l'information et des communications. En 2002, la SHQ commence à mettre en place une infrastructure moderne et sécuritaire pour la prestation électronique de services, tout en adaptant ses méthodes, ses normes et ses outils de développement des systèmes. Progressivement, elle offrira aux citoyens ainsi qu'à ses mandataires et à ses partenaires l'accès à ses services par l'autoroute de l'information. Avec l'avènement des « contrats de ville », la prestation électronique de services revêt une importance d'autant plus grande que la Société aura à suivre et à rendre compte de l'évolution globale des programmes administrés par les villes. En outre, la SHQ poursuit les chantiers déjà entrepris pour pallier la désuétude technologique et pour revoir les modes de fonctionnement en considérant les meilleures façons de faire : la gestion par résultats, les services en ligne, etc. Par exemple, le développement du système de gestion des programmes d'habitation communautaire et sociale vise à permettre son utilisation par les mandataires et les partenaires sur Internet. Le développement du système de gestion du parc immobilier regroupe les informations sur les immeubles de plusieurs systèmes dont la technologie est à améliorer. La refonte du site Web sera faite selon une approche clientèle. Les priorités de la direction des technologies de l'information de la SHQ consistent à mieux supporter les programmes faisant partie du Plan d'accélération des investissements publics, tels Logement abordable Québec, AccèsLogis Québec, Rénovation Québec, à mettre en place les infrastructures pour offrir des services en ligne, à revoir le domaine de la gestion du parc immobilier, à refondre les systèmes vieillissants et à poursuivre le plan d'action en sécurité de l'information numérique. Le défi pour la SHQ est de bien moduler ses investissements selon ses priorités, afin de contribuer à l'évolution de l'administration électronique. Les prochaines années verront la continuité des activités amorcées en 2002 (p. 42).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Portail de référence pour les informations sur l'habitation au Québec.
- Extranet informationnel pour : Offices d'habitation, groupes de ressources techniques, coopératives et OSBL, organismes qui gèrent des unités dans le cadre du Programme supplément au loyer (sites sécurisés : accès avec un nom d'utilisateur et un mot de passe).

### PES interactionnelle :

Commande de publications.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

- Mise en ligne du site refondu prévue pour 2004.
- Mise sur pied d'un logiciel de calcul permettant de déterminer l'admissibilité au Programme Allocation-logement (interactionnel).

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Refonte du site : 57 000 \$ (services professionnels pour le développement du site et la rédaction de contenus).  
2003-2004 : 195 000 \$ pour la refonte (450 000 \$ sur trois ans).  
Infrastructure technique de soutien des services en ligne : 515 000 \$ (2003-2004).

# Société générale de financement (SGF)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sgfqc.com/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Un comité de travail procède actuellement à une révision de la stratégie de la SGF en matière d'exploitation de la technologie Web comme outil de communication avec ses différents publics. Pour le moment, il n'est pas prévu que le nouveau site présente des fonctions transactionnelles. Toutefois, à la lumière de la future mission de la SGF et des objectifs d'affaires qui en découleront, un volet transactionnel pourrait constituer une stratégie appropriée.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Documents, communiqués de presse, rapports annuels
- Investissements par secteur industriel.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projets :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

### Crédit(s) alloué(s) :

Budget d'exploitation (2003) : 25 000 \$.

# Société immobilière du Québec (SIQ)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.siq.gouv.qc.ca/>

## Objectif(s) en matière de PES :

[...] ce site fait actuellement l'objet d'une analyse. Les principaux buts de cet exercice sont de revoir la navigation, de simplifier l'organisation d'information, de faciliter la mise à jour des renseignements, d'augmenter l'efficacité de nos relations avec les clients et les fournisseurs et d'évaluer la pertinence de développer davantage d'outils interactifs ou transactionnels. Nous n'avons pas, pour le moment, arrêté de date pour la livraison de la nouvelle version.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur le parc immobilier du Québec, appels d'offres, renseignements sur l'aménagement intégré des espaces, sur des locaux disponibles et sur des immeubles à vendre par la Société et sur les prix décernés par la Société.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Société nationale du cheval de course (SONACC)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sonacc.com/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Noms inscrits et résultats des courses en provenance des différentes pistes.
- Informations sur les règlements des courses.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Non spécifié.

# Société québécoise d'assainissement des eaux (SQAE)

Site(s) Web administré(s) : <http://www.sqae.gouv.qc.ca/index.html>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Aucun : la Société prévoit réexaminer la pertinence de maintenir son site Web ouvert.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Pas de rapport annuel.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Mission de la Société.
- Services offerts.
- Procédé d'assainissement des eaux.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Aucun budget n'est présentement alloué à ce poste de dépenses.

# Télé-Québec

**Site(s) Web administré(s) :** <http://www.telequebec.tv/> <http://www.dicteedesameriques.com>  
<http://www.100quebecois.tv/> <http://www.belleetbum.tv/>  
<http://www.cornemuse.com/> <http://www.extremis.tv/>  
<http://www.telequebec.qc.ca> <http://carrefour-education.telequebec.tv/>

## Objectif(s) en matière de PES :

Télé-Québec compte renforcer son offre de contenus interactifs et devenir un véritable diffuseur public dans Internet et en fonction de sa mission [...] Télé-Québec peut devenir un véritable diffuseur public dans Internet sous la table Télé-Québec interactif.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Télé-Québec a su accroître son offre télévisuelle Internet en créant des produits interactifs de qualité, venant du même coup bonifier l'expérience de ses téléspectateurs internautes. Ainsi, le site principal de Télé-Québec s'est enrichi, en 2002, de nombreux hyperliens menant à un vaste éventail de renseignements et services. Par exemple, l'Infocourriel, un bulletin d'information électronique, fait connaître chaque jour, à des milliers d'internautes, la programmation de Télé-Québec, les nouvelles émissions à ne pas manquer, selon les préférences de chacun (informations sur les sites des émissions).

Jusqu'à tout récemment, le développement des nouveaux médias à Télé-Québec fut l'œuvre de quelques intervenants. A l'automne 2002, la Direction générale de Télé-Québec a réalisé une étude interne portant sur l'état des nouveaux médias, dans le but de mettre sur pied une solide structure d'encadrement de leur développement, de leur production et de leur diffusion. C'est dans ce but qu'on a créé une Direction des nouveaux médias chargée, entre autres, de développer des stratégies de communication interactive et de diffusion, de la distribution et de la mise à jour de l'ensemble des sites Internet et produits multimédias interactifs de Télé-Québec (p. 20).

### Éducation en ligne :

En proposant un mode de fonctionnement mieux adapté aux objectifs des Services éducatifs, notamment par la mise en place de mesures pour assurer le suivi des développements technologiques. Télé-Québec a également identifié les ressources nécessaires à l'intensification de la mise en marché et de la distribution de ses produits, particulièrement en utilisant les réseaux à large bande (p. 21).

Au cours de ses quatre années d'existence, le contenu du Carrefour éducation s'est constamment enrichi et est maintenant un incontournable dont le rayonnement dépasse les frontières du Québec, pour s'étendre à la francophonie. Ses nombreux partenariats constituent la pierre angulaire de son développement. En effet, l'équipe de Carrefour travaille avec énergie à la coordination des efforts des différents intervenants québécois, dans le but d'optimiser l'impact de la diffusion des ressources disponibles. On sollicite le Carrefour éducation également pour sa capacité à diffuser de l'information et à pénétrer dans le milieu scolaire grâce à son site, son bulletin de nouvelles et sa participation active à de nombreux colloques et congrès d'ordre pédagogique. Doublant sa fréquentation tous les ans depuis son ouverture, le site a eu, au cours de la dernière année, une affluence moyenne d'environ 1000 visiteurs par jour. Parallèlement, le nombre d'abonnés au bulletin de Carrefour est passé de 2300 à 5500 (p. 21).

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information sur la programmation, informations sur la société, site dérivés d'émission de télévision.
- Information sur la mission et l'historique de Télé-Québec.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

- Abonnement au service Infocourriel.
- Commande de vidéos éducatives.

### Projet(s) à venir :

- Le site principal est en voie de révision et une nouvelle version sera disponible au printemps 2004.
- Conception et production de guides pédagogiques thématiques.
- Production d'un site Internet consacré à l'éducation cinématographique des jeunes.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Livraison de vidéos éducatives numérisées sur le réseau à large bande du RISQ et de trois commissions scolaires. Le projet pourrait être étendu à l'ensemble du réseau Villes et villages branchés.

## Dépenses :

<b>Crédit(s) alloué(s) :</b>	Développement et gestion des nouveaux médias :	1 310 986 \$
	Support informatique :	77 828 \$
	Connectivité :	100 000 \$
	Immobilisation (2003-2004) :	300 000 \$
	<b>Total :</b>	<b>1 788 815 \$</b>

# Urgence Santé

Site(s) Web administré(s) : <http://www.urgences-sante.qc.ca/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

Non spécifié.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucune mention.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

- Information et consignes générales sur différents sujets liés au transport ambulancier. Téléchargement du guide Clinicus.
- Information sur les emplois offerts à Urgence santé.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Acquittement des factures de transport ambulancier.

### Projet(s) à venir :

Révision du site en 2003-2004 pour en améliorer et dynamiser l'ergonomie et l'aspect visuel.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : Entretien et développement : 30 000 \$ par année.

# Zone de commerce international de Montréal à Mirabel

Site(s) Web administré(s) : <http://www.zonemirabel.com/>

---

## Objectif(s) en matière de PES :

À court terme, nous ne prévoyons pas faire de modifications au site. Notre site est avant tout informatif et non transactionnel.

## Faits saillants du Rapport de gestion 2002-2003 reliés à la PES :

Aucun rapport.

## Liste des PES en ligne :

### PES informationnelle :

Information sur les services, l'industrie aéronautique, projets d'investissements, communiqués de presse, événements, études économiques comparatives.

### PES interactionnelle :

Aucune.

### PES transactionnelle :

Aucune.

### Projet(s) à venir :

Non spécifié.

### Projet(s) horizontal(aux) / interministériel(s) :

Non spécifié.

## Dépenses :

Crédit(s) alloué(s) : 5 137 \$ pour l'année 2002-2003.