

L'inforoute gouvernementale

Pour mieux
servir les
citoyens et
les entreprises

Dépôt légal : 1998
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-33054-4
© Gouvernement du Québec, 1998

UNE TRANSFORMATION EN PROFONDEUR DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Un État plus moderne implique une plus grande proximité aux citoyens et des structures plus légères.

L'inforoute gouvernementale est et sera pour les citoyens et les entreprises le catalyseur de cette modernisation. Ces transformations sont en marche. Il n'est que de constater le foisonnement de sites Internet et de projets gouvernementaux.

Ce qui est engagé, et qui s'accélélera, va changer radicalement la vie quotidienne des Québécois, les relations entre eux, avec l'État et avec le monde. La vie de chaque citoyen en sera transformée.

Le plan d'action intitulé *L'inforoute gouvernementale — Pour mieux servir les citoyens et les entreprises* veut illustrer la contribution de l'Administration publique à la *Politique québécoise de l'autoroute de l'information*.

Les projets décrits dans ce plan et les autres qui bientôt s'y ajouteront, construiront cette nouvelle réalité : citoyens plus autonomes, services publics plus accessibles, entreprises plus concurrentielles, procédures simplifiées, délais et coûts de transactions avec l'État allégés.

État et citoyen entrent dans une ère où celui-ci aura moins à subir la complexité de celui-là. C'est à cette révolution qu'est convié le personnel de la fonction publique, mieux outillé que jamais pour faciliter les échanges entre les deux.

Dans dix ans, nos communications auront connu une évolution impressionnante. Le Québec aura pris son élan dans le vingt-et-unième siècle et déjà, la vie de tous aura changé sous de nombreux aspects. Les Québécois et leur gouvernement auront soutenu et guidé ces transformations pour leur plus grande fierté.

Le ministre délégué à l'Administration
et à la Fonction publique, et président
du Conseil du trésor,



Jacques Léonard

AVANT-PROPOS

Le Conseil des ministres, par des décisions le 2 août 1995 et le 26 janvier 1996, a confié au Secrétariat de l'autoroute de l'information (SAI) le **mandat d'élaborer une stratégie québécoise de mise en œuvre de l'autoroute de l'information**. En ce qui a trait plus spécifiquement à l'appareil gouvernemental, ces décisions précisent que **le SAI doit concrétiser l'implantation des inforoutes au Québec par la mise en œuvre d'un plan d'action et la mise en place des mécanismes efficaces de coordination des actions gouvernementales. Il doit aussi veiller à ce que le secteur public agisse en tant qu'utilisateur modèle de l'inforoute**.

Ces décisions gouvernementales précisent que cette stratégie doit résulter de l'analyse et de l'intégration des besoins gouvernementaux, des attentes des citoyens et du secteur privé, des contraintes et des orientations d'action découlant des objectifs sociétaux et culturels énoncés dans les orientations de base.

À cette fin, deux importantes opérations de consultation des ministères et des organismes (M/O) ont été réalisées : la première, à l'été 1996, a amené la présentation de 81 plans d'action d'autant de M/O et la seconde, en mai 1997, a conduit les M/O à confirmer la réalisation de 123 actions dites structurantes durant les deux prochaines années et la réalisation probable de 54 autres actions du même type. De plus, un sondage a été réalisé auprès d'eux afin de mesurer leur intérêt à œuvrer au sein de forums d'action dans des domaines d'intérêt commun. Enfin, deux groupes de discussion ont été menés avec le secteur privé sur le thème du partenariat avec ce secteur.

Un comité de coordination a été constitué par le SAI aux fins de la préparation d'un plan d'action pour la mise en œuvre d'une inforoute gouvernementale; ce plan a largement inspiré le présent document.

TABLE DES MATIÈRES

1. L'INFOROUTE GOUVERNEMENTALE : NOTRE VISION	1
1.1 Les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) et la mission du gouvernement	1
1.2 Une contribution essentielle à la modernisation de l'Administration publique	2
1.3 Une inforoute pour les citoyens et les entreprises	2
<i>1.3.1 Définition de l'inforoute gouvernementale</i>	<i>2</i>
<i>1.3.2 Finalités de l'inforoute gouvernementale</i>	<i>3</i>
<i>1.3.3 L'accès à l'inforoute gouvernementale</i>	<i>4</i>
1.4 Les enjeux	4
2. L'INFOROUTE ET LA GESTION DES NTIC AU GOUVERNEMENT	7
2.1 L'État : producteur, utilisateur et diffuseur d'information	7
<i>2.1.1 Une production d'information très variée</i>	<i>7</i>
<i>2.1.2 Les services « particuliers »</i>	<i>7</i>
<i>2.1.3 L'ampleur des ressources consacrées à l'information et aux technologies de l'information et des communications</i>	<i>8</i>
2.2 Les applications actuelles en matière d'inforoute	9
<i>2.2.1 L'information d'intérêt public</i>	<i>9</i>
<i>2.2.2 Les services directs offerts aux citoyens et aux sociétés par les M/O</i>	<i>10</i>
2.3 La gestion de l'information et des NTIC : constats généraux	10

2.4 Impacts appréhendés du déploiement des NTIC sur les ressources humaines et l'organisation du travail	13
2.5 Partenariat avec le secteur privé	14
3. LES PRINCIPES ET LA STRATÉGIE	17
3.1 Les principes qui fondent l'action du gouvernement	17
3.2 La stratégie	18
4. LE PLAN DE TRAVAIL GOUVERNEMENTAL	23
4.1 L'accès aux informations et aux services du gouvernement	24
<i>4.1.1 Des actions sectorielles nombreuses et variées</i>	24
<i>4.1.2 Des services regroupés</i>	29
<i>4.1.3 Pour faciliter et simplifier l'accès aux informations et aux services</i>	30
4.2 La refonte des processus administratifs internes	35
<i>4.2.1 Les processus administratifs corporatifs</i>	35
<i>4.2.2 Les communications et les échanges de documents électroniques</i>	36
<i>4.2.3 Le branchement électronique des employés de l'État</i>	36
4.3 Les infrastructures et les services communs	36
4.4 L'encadrement et le soutien administratif	37
4.5 Les chantiers en ressources humaines	40
ANNEXE 1	
Liste des actions structurantes soumises par les ministères et les organismes du gouvernement du Québec - Clientèles visées et objectifs poursuivis	41

1. L'INFOROUTE GOUVERNEMENTALE : NOTRE VISION

1.1 Les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) et la mission du gouvernement

Le gouvernement québécois recueille, traite, produit, conserve et diffuse une grande quantité d'informations dans le cadre des programmes qu'il administre. Cette information constitue une ressource stratégique nationale d'une valeur exceptionnelle, non seulement pour le gouvernement lui-même dans la mise en oeuvre de ses missions, mais aussi pour les citoyens et le secteur des affaires.

Les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) font maintenant partie du quotidien de la majorité des gens et l'évolution rapide qu'elles ont connue dans les secteurs bancaire et commercial (guichets automatiques, télécopieurs, cartes de débit) indique l'ampleur de la révolution qui s'annonce dans les services publics; ceux-ci peuvent maintenant profiter de ces nouveaux outils.

Cette évolution rend aujourd'hui possible l'échange, le partage et la réutilisation de l'information à l'échelle gouvernementale et cela, en conformité avec des normes internationales.

De plus, une nouvelle ère s'amorce en matière de gestion de l'information et des NTIC. En effet, il est maintenant possible, pour la première fois, d'envisager une gestion intégrée de l'information à l'échelle gouvernementale qui ne soit pas soumise aux aléas des changements organisationnels des ministères et des organismes. La réduction des coûts de communication et d'entreposage de l'information, alliée aux réseaux ouverts et dotés d'interfaces usagers plus simples et conviviales, fournit au gouvernement la possibilité de réviser et de simplifier son fonctionnement tout en rendant des services mieux adaptés et à moindre coût notamment en intégrant ses clientèles au cœur de ses processus d'affaires.

Ce potentiel de transformation et d'amélioration des services gouvernementaux est le constat qui se dégage des travaux de l'OCDE, de l'Organisation mondiale du commerce et de la plupart des pays qui ont mis en place des stratégies nationales

pour profiter des NTIC et de l'autoroute de l'information, notamment ceux du G 7.

Il existe présentement au sein des M/O un dynamisme dont on peut se réjouir. Mais l'État ne peut se contenter d'additionner des initiatives si bonnes soient-elles. L'État est une entité corporative et des éléments communs doivent être mis en place. Le principal défi auquel nous sommes confrontés consiste donc à **canaliser, soutenir et même encourager le dynamisme des M/O** dans le respect des règles et des mécanismes de gestion décentralisée, tout en poursuivant sans relâche l'idée de construire un ensemble cohérent à l'échelle gouvernementale.

La solution pour relever ce défi avec succès consiste à mettre en place une composante fondamentale du réseau inforoutier québécois : *l'inforoute gouvernementale*.

1.2 Une contribution essentielle à la modernisation de l'Administration publique

La mise en place de cette inforoute gouvernementale amorce un volet nouveau dans le renouvellement et la modernisation de l'appareil de l'État, volet qui vient d'ailleurs soutenir tous les autres efforts du gouvernement à ce chapitre. Au cœur de cette transformation : le citoyen et les entreprises dont les besoins seront intégrés dans les processus de travail dorénavant axés sur la création de centres multi-services locaux, le travail en réseau, l'abolition des distances et la réduction des contraintes d'horaire.

1.3 Une inforoute pour les citoyens et les entreprises

1.3.1 Définition de l'inforoute gouvernementale

On peut voir cette inforoute comme un ensemble de moyens mis à la disposition de tout citoyen et de toute entreprise qui, dans l'exercice de leurs droits ou l'accomplissement d'un devoir, souhaitent avoir un accès électronique aux informations et aux services du gouvernement ou transiger avec lui, et cela, partout où ils se trouvent et à toute heure du jour, en utilisant les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC).

Mais on peut aussi concevoir l'inforoute comme une infrastructure collective qui, à terme, combinera de façon optimale les équipements d'acquisition de données, les ordinateurs et les milliers de banques de données des ministères et des organismes avec les dispositifs de transport des données, de la voix et des images ainsi que les différents moyens de branchement dont disposent les usagers (ordinateur, téléphone, télécopieur, télévision, borne interactive, etc.).

1.3.2 Finalités de l'inforoute gouvernementale

Le but recherché, en donnant le plus large accès possible aux informations publiques, aux fonctionnaires et aux services gouvernementaux est double :

- d'une part, il s'agit de permettre aux citoyens de s'approprier ces informations et, partant, d'être plus autonomes dans la satisfaction de leurs besoins individuels, d'accroître leur capacité de contribution à l'activité culturelle, sociale et économique de la communauté ainsi que leur participation à la vie démocratique;
- d'autre part, le gouvernement vise à faciliter la vie des citoyens et à renforcer la capacité concurrentielle des entreprises québécoises en simplifiant les procédures et les transactions, en réduisant les délais et les coûts associés aux échanges d'informations et à la fourniture de services.

Par ailleurs, l'effort de modernisation de l'appareil de l'Administration publique vise à donner aux employés de l'État les moyens nécessaires pour innover et être plus efficaces, à la fois :

- dans la façon de fournir les informations et les services aux citoyens et aux entreprises, notamment en les déchargeant des tâches cléricales pour mieux se concentrer sur l'amélioration du service à leurs clientèles, spécialement les plus démunies, et sur la prestation de services à valeur ajoutée;
- dans la réalisation des tâches internes à caractère administratif et scientifique.

Ainsi que nous le verrons plus loin, l'inforoute gouvernementale supportera une vaste gamme d'applications qui permettront l'atteinte des objectifs ci-haut mentionnés.

Fait à noter, la constitution même de cette inforoute en partenariat avec le secteur privé aura pour effet d'accroître la contribution de l'industrie québécoise des technologies de l'information, des télécommunications et de la création de services électroniques et multimédias au développement économique du Québec.

1.3.3 L'accès à l'inforoute gouvernementale

L'accès à cette inforoute sera assuré par toute la gamme souhaitable de dispositifs de branchement déployés dans les résidences, les bureaux et, en quantités suffisantes, dans les écoles, les bibliothèques, les centres régionaux et locaux de services, et cela partout sur le territoire du Québec.

Cet accès sera également facilité par des outils conviviaux de repérage et de recherche des informations, un répertoire d'adresses et des services de messagerie de même que par une politique de tarification et de diffusion incitative à la réalisation, par le secteur privé, de produits à valeur ajoutée et à la création d'emplois.

1.4 Les enjeux

Un certain nombre d'enjeux majeurs rendent l'inforoute incontournable.

- Dans le contexte actuel de restrictions budgétaires, il en va de la capacité même de l'État d'améliorer la qualité et la quantité de services ainsi que la performance et l'efficacité de son appareil administratif.
- De par la nature même de l'économie québécoise, largement et résolument ouverte sur les échanges, il en va de notre capacité à faire partie du peloton des pays qui ouvrent la voie à la société du savoir.
- En abolissant les frontières du temps et de l'espace, les inforoutes deviennent de puissants vecteurs d'expression culturelle. Le rayonnement du Québec, de sa culture et de sa langue, tient aussi et beaucoup à la capacité de son Administration publique à se relier et à être accessible au monde, à communiquer directement avec ses partenaires, et cela avec les moyens qui seront ceux du XXI^e siècle.

- **La nouvelle économie est mondiale. Elle sera de plus en plus fondée sur le savoir, c'est-à-dire sur des produits non matériels qui ne sont plus tributaires des moyens traditionnels de production, de transport et de distribution. Le déploiement, sur le territoire du Québec, d'un réseau d'inforoutes représente l'infrastructure indispensable pour participer à cette nouvelle économie. Dans ce contexte, la mise en place rapide d'une inforoute gouvernementale doit être vue comme un investissement qui accélérera le déploiement de toutes les autres composantes du réseau inforoutier québécois. Sa contribution à la relance de notre économie, à la création d'emplois et à la croissance de nos exportations peut être majeure, à la condition cependant que le Québec soit producteur et exportateur des biens et des services de cette nouvelle économie et non simple consommateur.**

2. L'INFOROUTE ET LA GESTION DES NTIC AU GOUVERNEMENT

2.1 L'État : producteur, utilisateur et diffuseur d'information

Le gouvernement recueille, traite, produit, conserve et diffuse une grande quantité d'informations dans le cadre des programmes qu'il administre : informations et statistiques sur les services qu'il dispense, sur les clientèles de ses multiples programmes, sur la population et ses activités sur le territoire et sur les événements qui s'y produisent, sur les ressources naturelles, sur les activités industrielles et commerciales, sur l'état de l'environnement et l'ensemble des émissions et des rejets qui l'affectent, etc. Ces informations sont la matière première des innombrables décisions que les autorités politiques et les employés de l'État prennent tous les jours. Décisions d'ailleurs qui sont tributaires des informations sur lesquelles elles se fondent.

2.1.1 Une production d'information très variée

L'observation des milieux de travail permet de faire, de façon conservatrice, l'hypothèse qu'en milieu gouvernemental environ 80% des activités de travail consistent à intervenir sur de l'information par opposition à des objets physiques. Cette situation crée une immense marge de manœuvre pour l'exploitation du potentiel des technologies de l'information et pour accroître la productivité dans la recherche, la collecte, le partage et la diffusion de l'information gouvernementale.

2.1.2 Les services « particuliers »

Il faut toutefois rappeler que les services publics sont particuliers et que leurs particularités posent de grands défis à l'État dans le déploiement technologique.

D'abord, *la clientèle des administrations publiques est très diversifiée*. Les services publics s'adressent en effet à l'ensemble de la collectivité, précisément aux personnes physiques, c'est-à-dire à tous les citoyens sans exception, et aux personnes morales, soit les sociétés.

Deuxièmement, *l'État offre une très grande variété de services* en provenance d'une multitude de ministères, d'organismes, de mandataires et d'intermédiaires. Ces services publics constituent à la fois le ciment de la solidarité et le ferment de la vie démocratique.

Troisièmement, la gestion de la vie publique exige un échange d'information constant entre les citoyens et l'État. *L'État est ainsi amené à colliger des renseignements personnels et confidentiels sur les individus et les entreprises pour l'administration de ses nombreux programmes.* Il doit donc se donner de hauts standards de sécurité afin de protéger la confidentialité de ces renseignements et prendre tous les moyens pour les faire respecter par les divers intervenants qui participent à la prestation de services.

2.1.3 L'ampleur des ressources consacrées à l'information et aux technologies de l'information et des communications

On ne connaît pas avec précision l'ampleur des ressources consacrées par l'État pour se procurer et gérer l'information et les technologies nécessaires à l'exercice de ses missions. Ce genre d'étude n'existe tout simplement pas.

Par contre, un certain nombre d'indicateurs permettent d'apprécier les dépenses engagées de façon spécifique pour les technologies de l'information et leur opération. Ainsi, les dépenses gouvernementales directes en technologies de l'information, en 1995-1996, ont été évaluées à 734 M\$, soit 334,3 M\$ pour les ministères et les organismes budgétaires (dont plus de 100 M\$ au seul chapitre du développement des technologies) et 400 M\$ pour les organismes extra-budgétaires, ceux du réseau de la santé et une partie du réseau de l'éducation¹. Ces dépenses couvrent les ressources technologiques, les services professionnels et les ressources humaines afférentes. Durant la même année, il a été établi que 86% des employés de la fonction publique disposaient d'un ordinateur ou d'un terminal informatique et que 3 990 équivalents temps complet (ETC) étaient spécialement affectés aux technologies de l'information.

1. Cette évaluation est tirée des crédits détaillés de 1997-1998.

Mais ces données ne suffisent pas à rendre compte de la totalité des coûts. On peut en effet avancer qu'une part très significative des salaires de 80% de l'effectif gouvernemental va à l'acquisition, au traitement, à la conservation, à la reproduction, à la cartographie et à la diffusion de l'information. À ces coûts, il faut souvent ajouter des frais de fonctionnement et de capital. C'est le cas notamment dans les M/O qui réalisent régulièrement des grands inventaires et des opérations de collecte de données (ex. : ressources naturelles, environnement, statistiques).

La prise en compte de tous ces coûts nous permet de réaliser que l'actif informationnel du gouvernement représente une valeur inestimable. Ainsi, dans le seul secteur de l'information géographique, le Québec consacrait, en 1987, quelque 70 M\$ pour acquérir de nouvelles données et on a estimé que le gouvernement y avait consacré, entre 1957 et 1987, quelque 1,5 MMS. Et dans le seul domaine du cadastre, il a été établi qu'il en coûterait quelque 10 MMS pour remplacer les données accumulées par ce système depuis plus de cent ans².

Ces chiffres sont révélateurs à un double titre. Ils témoignent d'abord de l'importance prise par le traitement automatisé de l'information au gouvernement et ensuite par le fait, très important, que la mise en valeur de l'information, telle qu'elle se pratique dans l'Administration comme dans l'ensemble de l'économie des pays avancés, est un phénomène qui dépasse largement les aspects habituellement mesurés par les dépenses en personnel et en matériel informatique.

2.2 Les applications actuelles en matière d'inforoute

2.2.1 L'information d'intérêt public

Le gouvernement « en ligne » prend forme graduellement dans l'Administration publique. Les ministères et les organismes ont créé, depuis 1995, quelque 130 sites Internet qui diffusent de l'information sur les lois et les règlements qui les régissent, sur leur organisation administrative, leurs activités, leurs programmes, les biens et les services qu'ils dispensent, leurs réalisations et leurs publications. Ces sites sont en constante évolution.

2. PARADIS, Michel - Pour mieux connaître et gérer notre territoire - Rapport - Secrétariat à l'aménagement et au développement régional, mars 1988.

2.2.2 Les services directs offerts aux citoyens et aux sociétés par les M/O

Les technologies de l'information et des communications conduisent, à terme, à réinventer littéralement les services directs offerts par les administrations publiques. Avec l'émergence récente des réseaux publics étendus et de l'inforoute, de nombreux M/O ont commencé à transformer leurs processus d'affaires. Certains ont ainsi, au fil des ans, instauré des liaisons de télécommunications avec leurs intervenants privilégiés : intermédiaires de services, groupes professionnels, organisations en mesure de se conformer aux exigences techniques et légales. C'est le cas en particulier dans les secteurs de la santé (avec les médecins et les pharmaciens), de l'évaluation foncière (Bureau de révision de l'évaluation foncière), du travail (déclaration des travaux en électricité), du cadastre avec les arpenteurs-géomètres, du revenu (traitement des données de l'impôt), etc.

La télémédecine fait également l'objet d'expérimentations. Deux projets ont été amorcés afin de mieux connaître la technologie associée aux services à distance, d'en examiner les effets chez les praticiens ainsi que sur la population, et de bien cerner tous les enjeux et les conséquences qui y sont liés. Dans un premier temps, ces expériences rejoindront un nombre restreint de professionnels de la santé et seront réalisées dans des territoires géographiques délimités. Les résultats de ces travaux, dont la fin est prévue en 1998, permettront de fixer, de manière éclairée, les modalités de mise en place de la télémédecine, du télédiagnostic et du téléservice dans le cadre d'une politique globale.

2.3 La gestion de l'information et des NTIC : constats généraux

Il convient ici de se demander si l'Administration publique québécoise fait pleinement usage des informations qu'elle détient ainsi que du potentiel des technologies modernes de l'information et des communications notamment en comparaison avec les autres grandes bureaucraties publiques et privées. Il convient également de s'interroger sur le niveau de préparation de notre personnel et sur le degré d'adaptation de nos politiques et de nos outils de gestion dans le domaine. Tel que nous le verrons plus loin, la gestion de l'information et des technologies de l'information comporte un certain nombre de lacunes (comme presque partout d'ailleurs) notamment au

regard des indicateurs qui permettraient de répondre de façon détaillée à ces questions. Toutefois, nous sommes en mesure de dresser les constats suivants :

- Malgré l'envergure des ressources consacrées au secteur, la grande majorité des systèmes n'ont pas été conçus en vue de rendre leurs contenus accessibles à des usagers extérieurs aux M/O qui les ont produits. Nombre de gisements d'informations se trouvent ainsi sous-exploités. Des modifications importantes devront être apportées à ces systèmes pour rendre possible les liens directs avec les usagers externes.
- On s'entend généralement pour affirmer que 75% de l'information se présente encore sur support papier, surtout des formulaires. Une part (beaucoup trop importante) de l'effectif gouvernemental est employée à saisir numériquement des informations, à les vérifier, à produire des avis de corrections et d'oublis, alors qu'il est aujourd'hui possible d'obtenir ces informations directement sous forme numérique de la part d'un nombre sans cesse grandissant de citoyens et d'entreprises.
- Jusqu'à maintenant, les M/O ont développé des systèmes qui s'inscrivent dans la tradition de l'Administration publique dont les champs de travail, les « missions » des ministères et des organismes se sont largement développées par extension, par sédimentation, au fur et à mesure que l'État adoptait de nouvelles politiques et mesures, et accroissait son panier de services. C'est ainsi que se sont construites les « lignes de services » que nous connaissons actuellement. Mais ce mode de fonctionnement « en couloirs » a érigé des frontières administratives, fonctionnelles et informationnelles.

Dans ce contexte, les préoccupations et les besoins des autres utilisateurs ou clients potentiels de cette information, qu'ils soient internes ou externes à l'Administration, ne sont pas suffisamment pris en considération. Il est donc difficile, voire impossible, de réutiliser l'information existante, ce qui entraîne des coûts supplémentaires tant à l'État qu'aux citoyens et aux entreprises. Cette situation a été particulièrement mise en évidence par le Vérificateur général qui a inventorié pas moins de 130 fichiers gouvernementaux d'adresses des citoyens dont une dizaine concernent des millions de citoyens. On peut imaginer les coûts et les tracasseries inutiles pour le citoyen quand on sait qu'il s'effectue quelque 900 000 changements d'adresses par année et que chacun intéresse en moyenne une dizaine de M/O.

- Plusieurs M/O ont développé des systèmes administratifs alors qu'il existe des systèmes ayant la vocation de desservir l'ensemble des M/O. C'est le cas notamment dans le domaine de la gestion des ressources humaines où ont été développés quelque 160 systèmes ministériels. On a même déjà observé, avant l'évolution récente vers un système centralisé, pas moins de 35 systèmes différents seulement pour gérer le personnel occasionnel. Quelles que soient les

raisons qui ont amené cette prolifération de systèmes, cela n'a plus raison d'être dans un contexte inforoutier.

- La plupart des M/O se sentent isolés devant les questions d'ordre technique, légal et administratif que pose le déploiement des NTIC. Ces questions font appel à des expertises rares et spécialisées que peu d'entre eux peuvent s'offrir et il n'existe pas de mécanisme permettant leur mise en commun.
- La majorité des projets soumis concernent directement les infrastructures. Si une partie des besoins peut être satisfaite par les réseaux et les services déjà déployés ou en voie de réalisation, d'autres composantes de réseaux et de services communs devront être réalisées rapidement dans un projet d'ensemble auquel les M/O usagers auront été associés.
- L'importance stratégique de l'information tient à l'usage qui peut en être fait et à sa mise en valeur, mais elle tient aussi à son omniprésence même au sein des gestes quotidiens des employés de l'État. Une meilleure gestion de l'information permet d'accroître l'efficacité et l'efficacé des personnes et de réduire ainsi le coût des services publics. À ce chapitre, un certain nombre de lacunes ont été observées.
 - ◇ Soulignons en premier lieu l'absence de lien entre les plans d'action stratégique, la planification budgétaire et l'exercice de préparation des plans triennaux des ressources informationnelles (PTRI).
 - ◇ Malgré une prise de conscience évidente quant à un nécessaire rapprochement, les mondes de l'informatique et des communications travaillent encore trop dans des voies parallèles où le management est peu présent.
 - ◇ Par ailleurs, la gestion de l'information souffre de l'absence d'orientations, de normes, de standards et même tout simplement de guides visant à permettre le repérage, la gestion et la conservation des informations et à faciliter et à assurer la sécurité des échanges électroniques (ingénierie documentaire, architecture de l'inforoute, cadre de sécurité, etc.).
 - ◇ Le cadre de gestion des ressources informationnelles (information et technologies de l'information) en vigueur au gouvernement du Québec a été refondu en avril 1995. Les améliorations apportées par rapport à la situation antérieure visaient à rencontrer les objectifs d'allégement de la réglementation et de la responsabilisation des M/O à l'égard de leurs investissements en technologies de l'information ainsi que la mise en place de certains éléments constitutifs pour une gestion coordonnée des ressources informationnelles gouvernementales. D'autres améliorations sont maintenant requises car l'encadrement administratif actuel est restreint au seul aspect des technologies de l'information, alors qu'il devrait aussi couvrir la planification des acquisitions d'information, la sécurisation, la tarification, l'accès et les liens avec les orientations stratégiques des organisations.

- L'accès à l'information et aux services gouvernementaux est directement tributaire de l'ampleur des dispositifs d'accès à la disposition des citoyens et des entreprises. Malgré des progrès remarquables à ce chapitre l'accès est encore déficient, notamment auprès des citoyens et de la PME. Et ces carences sont amplifiées par des disparités régionales, notamment en matière d'accès aux services Internet.
- Concurrément, le nombre d'employés gouvernementaux en mesure de communiquer électroniquement avec les citoyens est encore nettement insuffisant puisque le taux de branchement à Internet ne dépasse pas 10%.
- La tarification peut restreindre l'accès et constituer un frein majeur à la mise en place d'un secteur d'activité économique lié à la production et à la diffusion d'une information « à valeur ajoutée ». Par ailleurs, la tarification des services est de plus en plus utilisée par les M/O qui, dans le contexte de restrictions budgétaires, ont été incités à recourir au principe de l'utilisateur-payeur. Une politique de diffusion et de commercialisation pour permettre aux gestionnaires de se gouverner dans ce domaine est essentielle.
- Le citoyen moyen peut encore difficilement s'y retrouver dans les dédales de la bureaucratie gouvernementale et dans l'univers d'informations et de procédures qu'elle génère. Malgré des progrès notables, dus d'ailleurs à la constitution des sites Internet des M/O, des progrès restent à faire notamment en matière de moyens de repérage, de répertoires et de développement d'outils adaptés aux besoins de certaines clientèles telles les personnes âgées.
- Les nouvelles possibilités techniques nécessitent soit la mise en place, soit le réaménagement des politiques et des mesures de sécurité actuelles. Des mesures devront être prises pour assurer : l'authentification de l'identité des personnes et des instances qui échangent sur les réseaux, l'octroi et la vérification des droits d'accès qui reviennent à chacun de par la loi, les règlements, les politiques et les directives, la mise en œuvre de méthodes de chiffrement conformes aux normes externes pour assurer la confidentialité. Il faudra pouvoir signer numériquement et assurer l'intégrité des contenus informationnels transmis, protéger l'accès aux réseaux internes, prévoir des accès privilégiés moyennant des garanties satisfaisantes.

2.4 Impacts appréhendés du déploiement des NTIC sur les ressources humaines et l'organisation du travail

Les ressources humaines des M/O seront les plus directement touchées par l'utilisation accrue des changements technologiques. Ainsi, au minimum, quelque 17 000 personnes seront touchées dans l'immédiat et à court terme par les diverses

actions structurantes des M/O. À moyen et à long terme, toutes les personnes à l'emploi de la fonction publique seront touchées à des degrés divers. Un certain nombre de constats sont observables.

- Une première analyse des actions en cours liées aux autoroutes de l'information dans les M/O confirme l'accélération des transformations sous l'impulsion des changements technologiques. On anticipe conséquemment une accélération et un accroissement des effets sur le personnel, l'emploi et la gestion.
- Tous devront apprendre à travailler autrement : de nouvelles fonctions apparaissent continuellement et d'autres disparaissent, créant des surplus et des exigences de nouvelles compétences. Certaines organisations sont déjà très avancées dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information alors que d'autres s'y engagent à peine. Le fait que bon nombre de décideurs vivront personnellement les changements et les transitions nécessite un effort de sensibilisation important au plus haut niveau des organisations.
- Les connaissances actuelles permettent d'affirmer que le niveau de succès dans l'implantation de l'inforoute gouvernementale dépendra non seulement de la technologie et de la révision des processus qu'elle devrait susciter, mais aussi de la façon dont le personnel vivra les changements, de l'habileté des décideurs et des gestionnaires à bien les mener et de la capacité des groupes d'experts à bien les soutenir. Il sera nécessaire d'agir sur le cadre de gestion des ressources humaines pour l'adapter au nouveau contexte et faire face à des besoins qui pointent à peine (par exemple le télétravail) ou qui ne se manifesteront seulement qu'à moyen terme.

2.5 Partenariat avec le secteur privé

Le recours aux technologies et le déploiement de l'inforoute amènent, par ailleurs, les administrations publiques à former de nouveaux partenariats avec le secteur privé. De plus en plus, en effet, l'information gouvernementale circule sur des infrastructures développées par l'entreprise privée, comme c'est le cas aujourd'hui pour le réseau téléphonique. Les entreprises privées québécoises disposent d'une masse considérable d'expertises en technologie de l'information et des communications.

Elles sont par ailleurs appelées à développer et à mettre en œuvre des solutions souvent inédites dans le cadre de mandats internationaux, en particulier pour des administrations publiques.

C'est dans ce contexte qu'a été mis au point le PSP (Processus de sélection d'un partenaire) qui a permis la réalisation de projets d'envergure notamment à la Régie de l'assurance automobile du Québec et au ministère du Revenu du Québec, ainsi que le Bureau d'accueil et de promotion des projets de renouvellement qui vise à encourager la réalisation de projets novateurs et les partenariats avec le secteur privé. De plus, les règles habituelles d'octroi des contrats gouvernementaux ont aussi évolué pour tenir compte des nouvelles réalités, comme c'est le cas pour les contrats d'intégration de services.

Consultés sur les conditions préalables à un partenariat profitable à l'État et au secteur privé (groupe de discussion du 17 juillet 1997), les représentants des entreprises ont malgré tout fait les remarques suivantes.

- La notion de partenaire serait « galvaudée » dans le cas des projets du gouvernement. Ce dernier agirait trop souvent comme donneur d'ordres et non pas comme partenaire. C'est davantage une relation acheteur-fournisseur qui semble prévaloir.
- Certaines règles imposées par l'État constitueraient des freins importants au partenariat comme les clauses de propriété intellectuelle. On exigerait que les partenaires privés fonctionnent à toutes fins pratiques comme l'État. Dans les projets à risque élevé et qui exigent des niveaux d'investissement importants pour le privé, il y aurait des difficultés d'entente quant au partage du risque.
- La réponse aux appels d'offres du gouvernement exigerait trop souvent des ressources qui ne sont pas à la portée de plusieurs entreprises, ce qui a pour résultat d'écarter les petits joueurs. En général, le gouvernement demanderait « mer et monde » et voudrait tout prévoir. Souvent, il ignorerait exactement ce qu'il veut, et demanderait aux entreprises d'en discuter au préalable avec lui (gratuitement) pendant des mois.

- Le Bureau d'accueil et de promotion des projets de renouvellement soulève de l'intérêt compte tenu de la souplesse qu'il semble offrir. Il pourrait ainsi favoriser l'innovation. Toutefois, on demeure peu optimiste en raison des contraintes et des règles auxquelles le Bureau serait assujéti, telles la protection des emplois dans la fonction publique, l'équité et la transparence. On estime tout de même qu'il y a là une opportunité pour mener des projets porteurs au Québec, et on souhaite que l'État définisse des clauses contractuelles qui rejoignent l'esprit des pratiques commerciales, favorisant la collaboration entre les joueurs plutôt que la compétition.
- Par ailleurs, le Processus de sélection d'un partenaire et le Bureau d'accueil seraient des mécanismes difficilement accessibles aux PME, d'autant plus que seuls les projets d'envergure semblent valorisés. On fait valoir, en outre, que les PME méconnaissent généralement ces mécanismes de partenariat. Il serait intéressant de soutenir des actions de partenariat et des consortiums avec les PME dont les coûts d'opération sont moins élevés que ceux de plus grandes entreprises.

3. LES PRINCIPES ET LA STRATÉGIE

3.1 Les principes qui fondent l'action du gouvernement

Les principes relatifs à l'habilitation, la protection de la vie privée, l'accès universel et équitable et la promotion des valeurs sociétales sous-tendent l'ensemble de la politique québécoise de mise en œuvre de l'autoroute de l'information. Dans le domaine des services publics, d'autres principes doivent s'ajouter, à savoir : la transparence, la convivialité, le libre-choix et l'efficience.

- ***Transparence***

En plus de l'information générale sur les lois, les règlements, les programmes et les services qui doit être largement diffusée, le gouvernement détient un patrimoine informationnel d'ordre public important qui doit également être accessible au public dans les limites de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, et ce, dans le but de soutenir et d'animer la participation des citoyens aux consultations et aux débats.

- ***Convivialité***

Ce principe est intimement lié au précédent. La simplification de l'information, de l'accès à l'information et des transactions, bref de toutes les interactions entre les citoyens et le gouvernement doit être le leitmotiv de l'Administration publique dans le déploiement de l'inforoute.

- ***Libre-choix***

Les technologies représentent un moyen de plus pour améliorer les services. Le déploiement technologique et la mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale doivent être gérés pour faire en sorte que l'offre de services électroniques soit attrayante pour la majorité des citoyens. Cependant, il faut respecter les préférences des citoyens et continuer d'offrir les services de personne à personne, par téléphone ou, encore, par échange de documents sur support papier.

- **Efficienc**

Le déploiement des technologies et de l'inforoute doit permettre d'éliminer tous les processus inutiles et de simplifier les autres. Pour ce faire, il est nécessaire de dépasser l'approche sectorielle pour harmoniser les actions et les processus, et pour simplifier les démarches. Ce changement d'approche permettra d'éliminer certaines frontières traditionnelles entre ministères et les organismes, pour le bénéfice autant du citoyen-usager de services que du citoyen-contribuable.

3.2 La stratégie

Le changement que représente le passage de « l'État-couloirs » à « l'État-réseau » est d'une telle ampleur qu'il exige la mise au point d'une stratégie d'envergure définissant des orientations claires sur les plans suivants : politique, administratif, organisation du travail, service à la clientèle, ressources humaines et culture organisationnelle gouvernementale. Négliger un seul de ces aspects risque de compromettre la réussite de la modernisation de la fonction publique. Le partage et la mise en réseau impliquent un degré de coordination et de coopération sans précédent entre tous les ministères et les organismes publics.

Les objectifs gouvernementaux à l'égard de la création d'emplois, du développement économique, du soutien au développement des régions, de l'amélioration de la qualité des services aux citoyens ainsi que de l'accroissement de la compétitivité du Québec à l'échelle internationale seront constamment pris en compte dans la conception et la mise en œuvre des services, dans l'établissement de partenariats avec le secteur privé et les milieux de la recherche et dans les actions en faveur de la promotion de la langue française et du rayonnement du Québec sur la scène internationale.

Les éléments de la stratégie

La stratégie de mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale s'articule autour des six axes suivants : le leadership et la coordination, les partenariats, la mise en place de l'infrastructure technologique, la simplification des processus et l'augmentation de la cohérence dans la prestation des services aux citoyens, l'aspect humain et le financement.

***Assurer une coordination efficace
et un leadership en réseau***

Le déploiement de l'inforoute gouvernementale implique un leadership clair aux niveaux politique et administratif, une coordination efficace de la mise en œuvre du plan d'action retenu, la participation des ministères et des organismes et la mise en place de nouveaux mécanismes de gestion permettant le passage de « l'État-couloirs » à « l'État-réseau ». Les points suivants s'inscrivent dans cet axe :

- le plan d'action fera l'objet d'un suivi régulier et rigoureux en s'assurant de la collaboration de tous les ministères et organismes;
- le leadership de certains ministères et organismes dans des secteurs d'activité d'intérêt collectif et le développement de projets majeurs sera soutenu et privilégié, leur compétence et leur initiative seront mises à profit dans l'ensemble de l'Administration;
- les projets majeurs réalisés par certains serviront d'effet de levier;
- les responsabilités et le financement liés à la réalisation de projets pluriministériels ou de projets d'intérêt commun seront revus et certaines barrières administratives seront levées;
- des actions concertées conduiront vers une nouvelle culture organisationnelle nécessaire pour tenir compte des intérêts collectifs du nouvel « État-réseau ».

***Miser sur les partenariats interorganisationnels
et les partenariats avec le secteur privé***

La nature, la complexité et la somme de travail nécessaire à la mise en place de l'inforoute gouvernementale exigent de regrouper plusieurs intervenants autour de problématiques communes, notamment par :

- la réalisation de projets pluriministériels et l'établissement de partenariats entre ministères et organismes;
- des partenariats avec l'entreprise privée et les milieux de la recherche.

Plusieurs projets majeurs possèdent un grand potentiel de mise en commun. Les éléments qui ont un intérêt à être partagés seront identifiés et une approche concertée sera établie afin de favoriser les économies d'échelle et les gains de productivité.

Mettre rapidement en place les infrastructures de base et les services communs

Les services communs sont des services nécessaires pour atteindre les objectifs d'accroissement de la productivité des employés de l'État. Ce sont des services supportant les échanges d'information (répertoire gouvernemental, messagerie électronique, infrastructure à clés publiques, sécurité des transactions électroniques, aspects juridiques, contrôle des accès, normalisation...), des services d'ordre administratif (mécanismes d'encadrement, gestion des changements, gestion des risques...), des services d'ordre informationnel (partage d'informations, mise en commun d'applications...). Les services communs feront l'objet d'une politique traitant notamment du mode de concertation et de collaboration des intervenants, de leur caractère facultatif ou obligatoire, de leur gestion ainsi que de leurs modes de financement.

Les infrastructures nécessaires à l'implantation d'un intranet gouvernemental seront mises en place rapidement et les mécanismes permettant d'en assurer une gestion efficace seront élaborés et implantés dans toute l'Administration. Certaines composantes des infrastructures sont déjà en place et plusieurs autres devront être ajoutées au cours des prochains mois.

Les projets liés à l'inforoute gouvernementale exigeront des ressources humaines spécialisées possédant de grandes compétences. Des actions seront entreprises afin de développer et de diffuser ces compétences afin que les personnes concernées soient aptes à réaliser les changements attendus par les organisations.

Simplifier les processus et augmenter la cohérence dans la prestation des services aux citoyens et aux entreprises

Des orientations seront élaborées pour soutenir l'amélioration des services publics à l'égard de l'innovation, de la cohérence,

du choix des projets, de la participation des citoyens, de la convivialité, des coûts et de la qualité.

- L'innovation autant dans la nature des services offerts que dans leur mode de prestation sera favorisée par la mise en réseau des acteurs ayant des intérêts communs.
- Une priorité sera accordée aux projets de changement orientés vers les clientèles ayant des besoins pressants et possédant la capacité technologique d'accueillir des approches innovatrices.
- La cohérence d'ensemble des innovations sectorielles sera assurée et les citoyens et les entreprises seront appelés à collaborer à la conception et à la mise en place des nouveaux services.
- Les coûts de développement et d'utilisation de ces services seront compétitifs et seront offerts en tenant compte d'un ratio coûts/qualité optimal.

Les services aux citoyens seront revus et améliorés en accordant une grande importance aux besoins des différentes catégories de clientèles des services publics. Ces services renouvelés tiendront également compte des facteurs de disponibilité et d'accessibilité particuliers à chaque région et correspondant à la meilleure façon de desservir la clientèle. Dans certains cas, des modes différents de prestation seront offerts pour un même service. Les services aux citoyens seront améliorés en visant la simplification des processus et la convivialité d'utilisation. Tout sera mis en œuvre sur le plan de la sécurité afin que les citoyens aient pleinement confiance dans les nouveaux modes d'accès aux services publics.

La priorité sera accordée aux actions gouvernementales qui répondent aux besoins des citoyens dont notamment le commerce électronique et les aspects éthique et juridique du partage et de la mise en commun des informations.

Miser sur la ressource humaine pour mieux gérer le changement

L'Administration se dotera de mécanismes, d'outils et de moyens permettant de gérer la transition et d'implanter les changements. Pour ce faire, une grande importance sera donnée à la formation, au processus d'apprentissage continu, aux

informations et aux conseils à procurer au personnel d'encadrement. Une approche de gestion des transitions sera développée pour accompagner les personnes dans les différentes étapes du changement en vue de susciter l'adhésion et de diminuer les résistances.

Une attention spéciale sera apportée à chaque projet de changement afin que ceux-ci comportent un volet dédié spécifiquement à la gestion des transitions. Une équipe sera responsable de mettre en œuvre des mécanismes de soutien dans la gestion des transitions au moyen notamment de programmes de formation, de conseils et d'outils facilitant le transfert des connaissances.

Exploiter tout le potentiel des modes de financement existants

La mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale nécessitera un investissement de plusieurs millions de dollars pour les trois prochaines années. Le financement sera assuré par les moyens suivants.

- Les ministères et les organismes devront accorder la priorité aux projets dont la rentabilité est assurée.
- Les mécanismes existants (les budgets consacrés aux technologies de l'information et les fonds spéciaux).
- La tarification de services électroniques auprès des diverses clientèles.
- Des partenariats avec l'entreprise privée et avec d'autres administrations.
- L'utilisation des bénéfices découlant des gains de productivité et des retours sur investissement.

De nouveaux mécanismes de financement seront également identifiés pour soutenir le démarrage de projets concernant l'inforoute gouvernementale, pour le développement de services communs ou partagés ainsi que pour la réalisation de projets spéciaux et de projets pilotes.

4. LE PLAN DE TRAVAIL GOUVERNEMENTAL

La situation commande que le gouvernement se dote d'un **plan d'action, véritable plan de travail à caractère corporatif** et qu'il en **assure la réalisation de façon systématique et coordonnée.**

La confection et la mise en œuvre de ce plan d'action répond à des impératifs qui sont autant de mots d'ordre à l'intention des personnes qui ont la charge de le réaliser.

- En matière de **prise en considération des clientèles** : configuration des services en fonction de leurs besoins, simplification des formalités, sécurisation des échanges et protection de l'information confidentielle;
- en matière de **gestion de l'information** considérée comme ressource stratégique : décloisonnement, partage, saisie unique, disponibilité, accessibilité et réutilisation;
- en matière **d'infrastructures et de services afférents** : partage et mise en commun, possibilité d'échanges électroniques entre tous les employés de l'État et avec leurs clientèles, couverture de l'ensemble du territoire et respect des spécificités régionales;
- en matière de **processus de travail** : partage de ressources et travail en collaboration, interconnexion avec les autres réseaux;
- en matière **d'encadrement administratif** : les services centraux soutiennent par des politiques, des guides et les outils appropriés le travail des gestionnaires, contribution gouvernementale des M/O détenant une expertise de pointe, échange et partage;
- en matière de **ressources humaines** : la participation et l'engagement du personnel sont essentiels, les gestionnaires doivent assumer leur rôle d'agent de changement et de transition.

Le plan proposé suggère que le gouvernement agisse dans cinq domaines : l'accès aux informations et aux services des M/O, la refonte des processus administratifs internes, les infrastructures

et les services communs, les activités relatives à l'encadrement et au soutien administratif, et enfin, les chantiers en ressources humaines.

4.1 L'accès aux informations et aux services du gouvernement

4.1.1 Des actions sectorielles nombreuses et variées

À l'automne 1997, 39 M/O ont confirmé au Secrétariat de l'auto-
route de l'information et au Secrétariat du Conseil du trésor
(SCT) leur capacité de réaliser 117 projets visant à donner, à
améliorer et à accroître l'accès aux informations et aux ser-
vices disponibles sur l'inforoute gouvernementale. Ces actions
s'inscrivent à l'intérieur des cibles et des moyens préconisés
par le gouvernement dans le document de travail et de con-
sultation intitulé *Pour une stratégie de mise en œuvre de
l'auto-
route de l'information au Québec*. Elles bénéficieront
autant aux citoyens qu'aux entreprises, industries, employeurs
et aux corps professionnels.

On trouvera, en annexe 1, une liste complète de ces actions (en
date de novembre 1997). Les exemples qui suivent n'ont pour
but que d'illustrer la variété des informations et des services
qui seront accessibles sur l'inforoute gouvernementale dans
les mois et les années qui viennent.

Services aux citoyens

- Le grand public aura accès à la banque de renseignements de Communication-Québec par le biais du réseau Internet. Cette banque regroupe près de 4 000 dossiers d'information vulgarisée sur les programmes et les services offerts par le gouvernement du Québec, le gouvernement du Canada et divers organismes.
- Les personnes qui fréquentent les bibliothèques à travers le monde, tant celles d'envergure nationale que municipale auront accès à un catalogue multimédia du patrimoine québécois, notamment des collections iconographiques et cartographiques, des documents imprimés et des documents sonores de la Bibliothèque nationale du Québec (BNQ).
- La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) mettra à la disposition des cliniques de physiothérapie, un service de messagerie vocale interactive pour les services d'indemnisation. Ce système facilitera le suivi des dossiers et des demandes de remboursement de frais des personnes accidentées ayant des traitements dans ces cliniques.

- Les Archives nationales du Québec procèdent, depuis septembre 1997, à la numérisation ainsi qu'à la mise en place de la logistique et de l'ensemble des processus de gestion des documents afin de doter l'ensemble des M/O d'une méthode de gestion des documents électroniques et d'offrir l'infrastructure nécessaire pour accueillir ces documents. La mise en place de ce système va ensuite permettre au grand public d'avoir accès aux documents d'archives par l'entremise d'Internet.

Sécurité du travail

- La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) permettra, aux 750 plus grandes entreprises et aux 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail, pour le bénéfice de 4 369 employeurs, un accès plus facile à différentes informations. Entre autres, on retrouve pour ces derniers, l'accès amélioré à une vue synthèse des principales informations de leurs dossiers, à une vue d'ensemble du dossier de leurs travailleurs accidentés, au sommaire et au détail des débours de leurs dossiers d'accidentés et la possibilité d'une gestion plus efficace de leurs paiements, d'où une amélioration du service à la clientèle de la CSST.
- De plus, 171 cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie, 120 hôpitaux, des fournisseurs administratifs, 12 associations sectorielles, des CLSC avec des équipes de santé au travail et l'Institut de recherche en santé et sécurité du travail (IRSST) vont bénéficier d'un nouveau service qui donnera accès au paiement par EDI (échange de documents informatisés). Il offrira aux employeurs la possibilité de réaliser le versement de leurs cotisations à la CSST à l'aide d'un formulaire électronique. Il permettra l'accès à des transactions actuellement disponibles en lien électronique et dans leur forme actuelle. De plus, il permettra aux hôpitaux de transmettre à la CSST les données relatives aux comptes d'établissement pour les travailleurs accidentés et aux cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie les données relatives aux rapports d'évaluation et de présence.

Par ces actions, la CSST réduira les coûts du régime d'indemnisation des travailleurs accidentés et de cinq jours les délais liés au traitement administratif de l'indemnisation, ce qui se traduirait par une économie annuelle de 35 millions de dollars après cinq ans. De plus, elle éliminera plus de cinq millions de documents sur support papier par année, sur un total de sept millions, permettant d'atteindre une réduction annuelle des frais administratifs de l'ordre de 6,3 M\$.

Santé, services sociaux

- Le Réseau de télécommunication sociosanitaire va relier les quelque 600 établissements du secteur de la santé et des services sociaux (plus de 2 000 sites), les 18 régions régionales, la RAMQ (Régie de l'assurance-maladie du Québec), l'OPHQ (Office des personnes handicapées du Québec), le MSSS (ministère de la Santé et des Services sociaux) et ses organismes conseils. La mise en place

de cette infrastructure permettra aux gestionnaires, aux professionnels ainsi qu'au personnel clinique et administratif de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux d'accéder à l'information requise pour réaliser leurs activités et de l'échanger. Parmi les services qui seront disponibles sur ce réseau, on retrouve l'interconnexion des systèmes d'information de ces organisations, les fonctionnalités pour l'intranet et Internet, le partage d'infrastructures de communication, l'échange de données électroniques, la télémédecine, la vidéoconférence et, éventuellement, la téléphonie. Cette mise en place devra être terminée en 1999.

- L'information est un instrument prépondérant pour assurer aux usagers l'accès à des services mieux adaptés et pour obtenir une organisation optimale d'un réseau intégré de services. Pour ce faire, des projets d'expérimentation et d'intégration ont cours dans le secteur sociosanitaire. Par exemple, le projet « Liaison et fonctions communes SSS » a pour objectif, d'ici 1999, de jeter les bases de l'inforoute sociosanitaire à l'usage du réseau mais également vers les partenaires hors-réseau (corps policiers, Tribunal de la jeunesse et écoles). Les applications livrées permettront à l'ensemble des intervenants d'avoir accès à la fonction de signalement au Directeur de la protection de la jeunesse, d'intégrer l'information du dossier de l'usager en CLSC et de soutenir les échanges et la collecte de données dans le réseau sociosanitaire.
- L'inforoute sociosanitaire rendra accessible, aux citoyens du Québec, l'information leur permettant d'accroître leur autonomie et d'améliorer leur prise de décision relativement à leur santé et à leur bien-être ainsi qu'à ceux qui dépendent d'eux. Elle leur permettra en outre de mieux repérer et de connaître, lorsqu'ils en ont besoin, les services, leurs droits et les recours possibles. À titre d'exemples, l'information portera sur la définition de problèmes de santé ou sociaux, l'identification des facteurs de risque, les modes d'intervention reconnus, les programmes existants et les ressources disponibles. Que ce soit par la voie d'Internet ou par des bornes interactives, une diversité de produits et de services d'information à l'intention de la population, dont certains sont déjà disponibles ou en expérimentation sur des territoires donnés, est ou sera développée de façon continue par les organisations du secteur sociosanitaire, en partenariat avec des organismes communautaires ou des fournisseurs privés.

Enregistrement et publicité des droits

- Le ministère de la Justice offrira progressivement, jusqu'à la fin du projet en avril 2002, une banque d'informations fiable et complète aux citoyens dont les activités affectant le registre foncier sont inscrites auprès d'intervenants professionnels, principalement les notaires, les arpenteurs et les avocats. Le système actuel de la publicité foncière du Ministère repose sur une importante masse documentaire (plans, documents textuels et registres) conservée sur papier et répartie dans 73 bureaux de la publicité des droits (BPD)

couvrant l'ensemble du territoire québécois. La réforme de la publicité foncière a pour objectif d'informatiser le registre foncier et d'implanter une communication interactive entre les BPD et leurs utilisateurs.

- Les institutions financières, la communauté juridique de même que les compagnies et les sociétés de financement pourront, à partir de leur environnement de travail, compléter les différentes réquisitions de droit et les transmettre de façon sécuritaire pour inscription au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) du ministère de la Justice. L'infrastructure d'accès permettra également la perception automatisée des droits exigibles. Les usagers, tout comme le grand public, pourront consulter ce registre dans le réseau Internet.
- Environ 2 000 prospecteurs et 70 utilisateurs, jalonnes et gestionnaires de titres miniers auront à leur disponibilité, en tout temps, dans Internet, une information à jour et de qualité sur le Registre public des titres miniers du Québec. Il sera également utilisé pour l'administration de l'attribution et du renouvellement de ces titres.
- Le grand public, les industriels, le secteur professionnel ainsi que les M/O bénéficieront, par le biais du système d'enregistrement des droits fonciers affectant le territoire public (EDIT) du ministère des Ressources naturelles, d'un guichet unique pour l'information foncière du domaine public d'ici la fin de 1998.

Services aux entreprises et commerce électronique

- Des employeurs, représentant 287 000 mandataires, pourront concilier eux-mêmes leurs relevés et leurs sommaires et les transmettre par voie électronique au ministère du Revenu du Québec.
- Les responsables de la promotion des exportations du ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie (MICST) et du ministère des Relations internationales (MRI), tant ceux de Québec que des délégations de New-York et de Paris, auront accès à un système qui permettra, en intégrant diverses technologies de l'information, d'organiser, sous forme de réseau, un guichet unique virtuel pour diffuser l'information, traiter les demandes et gérer toutes les formes de communications et de relations avec les clientèles, le tout en temps réel et sous forme multimédia. Il facilitera aussi le montage systématique et les consultations des bases de données sur les besoins des clientèles.
- Des traitements seront développés et l'infrastructure nécessaire sera installée au ministère du Revenu afin de permettre aux sociétés de transférer, par voie électronique, les déclarations et les états financiers qu'elles auront produits par ordinateur. Cela permettra une réduction des coûts de saisie de champs supplémentaires sur les annexes, l'élimination des frais postaux pour les entreprises et l'obtention de bénéfices fiscaux additionnels.

- Les industriels forestiers verront le délai de transmission des quelque 700 000 formulaires de mesurage des bois coupés expédiés au ministère des Ressources naturelles (MRN) réduit de trois mois à cinq jours par le biais d'Internet.
- Les producteurs agricoles, les fédérations et les partenaires de la Régie des assurances agricoles (RAAQ) pourront être informés sur les produits offerts par cette dernière. En effet, la RAAQ va mettre, dans Internet, toute l'information pertinente d'intérêt public qui la concerne.
- Les institutions de recherches, les consultants, l'industrie et l'ensemble des M/O pourront publiciser leurs données et leurs produits à référence spatiale dans le *Répertoire géodocumentaire* du Centre d'information géographique et foncière du ministère des Ressources naturelles. L'accès à cet inventaire électronique sera des plus simples.
- L'imagerie électronique permettra aux industries minière, forestière, pétrolière et gazière, aux spécialistes de l'aménagement du territoire, aux professionnels et au public en général, l'accès aux informations acquises par le ministère des Ressources naturelles depuis une centaine d'années grâce à la numérisation de sa documentation.
- Les consommateurs-touristes, les exploitants touristiques et les intermédiaires de voyage verront les services d'information et la commercialisation des produits touristiques améliorés d'ici l'été de 1998. Le système de gestion de la destination touristique québécoise (SGD) s'inscrit dans le cadre d'un projet de partenariat Tourisme Québec-Entreprise privée en vue de développer une place d'affaires électronique qui offrira, entre autres, un service intégré d'information et de réservations touristiques s'appuyant sur une plate-forme technologique multiproduits, multiréseaux et multimédia. Il dotera le Québec et son industrie touristique d'un nouvel outil de marketing, facilitera les communications entre les acteurs de cette industrie et permettra d'illustrer l'expertise québécoise en matière de technologie de l'information par son application au domaine.

**À l'intention des chercheurs, des étudiants
et des établissements d'enseignement**

- Les chercheurs qui font partie de la communauté universitaire québécoise et la clientèle étudiante inscrite à des études de cycles supérieurs, de perfectionnement et de réintégration à la recherche, peuvent déjà compléter, consulter et mettre à jour les informations contenues dans les formulaires électroniques de demande de subvention et de bourse en utilisant Internet.
- Le 1^{er} avril 2000, la clientèle étudiante pourra formuler une demande d'aide aux études par Internet auprès du ministère de l'Éducation.

- Le ministère de l'Éducation permettra, à partir du 1^{er} avril 1999, l'obtention, par Internet, des relevés de notes et des différentes attestations d'études secondaires à la clientèle étudiante et au public en général.

Services aux MRC, municipalités et autres organismes publics

- Le ministère des Affaires municipales et ses partenaires (MRC et municipalités) préparent la mise en place d'une inforoute municipale qui permettra la livraison de trois grands types de produits en ligne. Les documents administratifs et financiers ainsi que les lois et les règlements qui régissent le monde municipal constituent le premier volet de cette inforoute. L'accès à des banques de données socio-économiques du gouvernement et leur mise en relation avec des cartes géographiques forment le second volet de ce projet dont l'objectif principal sera d'offrir des services aux entreprises, aux agents de développement économique et aux chercheurs d'emploi tel que souhaité par les partenaires municipaux. Enfin, le troisième volet comprendra toutes les données relatives au processus de gestion des schémas d'aménagement, ce qui inclut des données textuelles, des données socio-économiques et des données cartographiques et satellitaires.
- Mille organismes publics et parapublics (éducation, santé et services sociaux) et 1 400 municipalités pourront transmettre électroniquement leurs comptes à payer au ministère du Revenu à des fins de compensation fiscale. Ce service sera graduellement implanté auprès des différents secteurs et sera complété en avril 2000. Il vise aussi la simplification du processus opérationnel ainsi que l'élimination de certaines activités d'encaissement dans l'éventualité de transferts de fonds électroniques par le biais des institutions financières.

4.1.2 Des services regroupés

Un certain nombre de projets à caractère ou à portée interministérielle visant à concrétiser la volonté gouvernementale de faciliter les communications et les transactions entre l'État, les citoyens et les entreprises seront réalisées par les ministères et organismes.

- Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) a entrepris de donner des assises pratiques au concept de « d'État-réseau », en regroupant l'information sous un guichet unique, par secteur d'activité, accessible à partir du site d'accueil gouvernemental dans Internet. Le Ministère a également entrepris de développer rapidement, avec ses partenaires, le concept de «gouvernement en ligne», et ce, de deux manières : dans un premier temps, en coor-

donnant la mise en ligne des formulaires administratifs des ministères et organismes concernés; dans un second temps, en soutenant l'offre de transactions directes en ligne.

- Deux actions visant à réaliser des partenariats au chapitre des données sont également prévues. Il s'agit du projet de l'Inspecteur général des institutions financières, qui consiste à remplacer plusieurs identifiants d'entreprises par un processus unique d'identifiant et du projet « MAPAQ - RAAP - SFA » visant à remplacer leurs profils respectifs des producteurs agricoles par un profil consolidé.

De plus, le plan de travail prévoit susciter la conclusion de plusieurs accords de partenariats dans des domaines aussi variés que les services aux citoyens, aux entreprises, aux promoteurs et aux investisseurs ainsi que les services à la main-d'œuvre, le commerce électronique, la diffusion et le commerce d'information géographique numérisée, le télétravail, les services aux régions et aux communautés éloignées (téléaudition, télécomparution, téléformation, téléconférence). À cette fin, il est prévu ce qui suit.

- De façon à multiplier ce genre de projets, des cercles d'initiatives et d'excellence (CIE) seront constitués dans les secteurs les plus prometteurs³ avec pour mandat de susciter et d'accélérer des partenariats de données, la mise en place de services intégrés sur la base des communautés d'intérêt des clientèles ainsi que le partage de systèmes et d'infrastructures. Un Fonds d'incitation au partenariat interorganisationnel sera constitué afin de financer les études de faisabilité et d'opportunité préalables à de tels projets.

4.1.3 Pour faciliter et simplifier l'accès aux informations et aux services

L'inforoute offre un énorme potentiel pour simplifier l'accès aux informations et aux services ainsi que pour améliorer les relations entre les citoyens et l'État. Dans cet esprit, trois objectifs doivent guider toutes les étapes, toutes les activités et

3. Notamment dans les domaines du commerce électronique, de l'allègement réglementaire, des informations et des services aux citoyens, de la main-d'œuvre et des entreprises, de la géomatique, du télétravail, de l'organisation du travail ainsi que des services aux régions et aux communautés éloignées.

toutes les mesures qui concourent au déploiement de l'inforoute gouvernementale. Ces objectifs tiennent dans les trois formules suivantes : un État responsable, un État transparent, un État simplifié et facilement accessible.

Un État responsable

L'État doit colliger une multitude de renseignements sur les citoyens pour remplir ses nombreuses fonctions. Le citoyen s'attend par ailleurs à ce que l'État mette en place des systèmes de sécurité qui protègent les renseignements personnels. Le Québec fait figure de leader sur ce plan. Cependant, le déploiement de l'inforoute pose un nouveau défi à l'Administration. Pour le relever, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration entend prendre les actions qui suivent.

- Proposer dès 1998 des modifications à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* afin, notamment, de tenir compte des caractéristiques des inforoutes et de mieux encadrer les échanges d'information et l'accès à des renseignements personnels à caractère public sur l'inforoute.
- Prendre activement part aux discussions internationales qui portent sur l'établissement ou sur l'harmonisation de normes en matière de protection de la vie privée et des renseignements personnels.
- S'assurer de la diffusion dans Internet de l'information sur les droits des citoyens en matière de protection de renseignements personnels.

Par ailleurs, l'Office de la protection du consommateur élaborera un programme d'information, destiné à la population, sur le commerce électronique et sur la sécurité des transactions sur l'inforoute. De plus, l'Office offrira, sur une base volontaire, un service de certification des entreprises.

Un État transparent

Le citoyen doit avoir accès aux informations qui lui permettent de se fonder une opinion sur l'Administration gouvernementale, sur les politiques et les programmes, de participer aux débats, bref d'exercer pleinement son rôle.

- Le MRCI entend définir l'architecture et les moyens nécessaires afin de s'assurer que les ministères et les organismes rendent accessible gratuitement sur l'inforoute l'information générale qu'ils produisent et détiennent. L'information générale regroupe :
 - ◇ l'information sur les droits et les responsabilités de l'État, des citoyens et des sociétés, les lois et règlements en constituent les éléments de base;
 - ◇ l'information sur les programmes et les services offerts aux citoyens et aux sociétés par les administrations publiques;
 - ◇ l'information sur l'Administration gouvernementale : Discours sur le budget, Budget de dépenses, comptes publics, mémoires et rapports des commissions parlementaires, rapports annuels des ministères et des organismes, des études et recherches de portée générale sur l'Administration gouvernementale, la santé publique, etc.;
 - ◇ l'information gouvernementale relative aux campagnes de sensibilisation, de promotion de la santé, de sécurité routière, etc.
- Le gouvernement doit, par ailleurs, préciser ses orientations quant à l'information à valeur ajoutée que les M/O produisent et celles qu'ils seront en mesure de produire avec le déploiement technologique. Dans cette optique, le MRCI entend proposer au gouvernement, en collaboration avec les organismes centraux, une politique d'information gouvernementale qui précisera les orientations, les objectifs, les responsabilités ainsi que les modes de diffusion de l'information gouvernementale.
- Le MRCI doit assurer la mise à jour continue du site d'accueil gouvernemental dans Internet et assister les M/O dans l'élaboration et la gestion de leur site. À cette fin, il doit diffuser et mettre régulièrement à jour son *Cadre de diffusion de l'information sur Internet*.

- Le MRCI entend demander aux ministères et aux organismes de prévoir, dans leur stratégie de communication, la consultation des citoyens par l'intermédiaire du site Internet gouvernemental.
- Le MRCI entend favoriser, tout particulièrement dans le cadre des tables de concertation avec les M/O pour la mise à jour des dossiers thématiques, le développement de liens et d'interfaces avec les sites des administrations régionales et locales ainsi qu'avec des partenaires privés (ordres professionnels, centres de recherches, groupes communautaires, etc.).
- Le MRCI entend rendre disponibles des outils d'interrogation conviviaux. Précisément, tout citoyen pourra accéder, à partir des descripteurs (mots clés) de la langue courante, à des informations sur les M/O, les programmes, les services, ainsi qu'à des documents plein texte rendus disponibles par les M/O (lois, politiques, etc.), et ce, à partir du site d'accueil gouvernemental.
- Le MRCI, le Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que le ministère de la Culture et des Communications ont rendu disponible un moteur de recherche qui facilite le repérage d'information sur l'ensemble des sites Internet du gouvernement.

Un État simplifié et facilement accessible

Les technologies de l'information et des communications conduisent littéralement à réinventer les services directs offerts par l'Administration publique. Pour y parvenir, les ministères et les organismes doivent revoir leurs processus d'affaires. Plusieurs ont commencé à transformer les leurs. Mais la révision doit aussi être transversale et horizontale. À cette fin :

- Les ministères et les organismes doivent revoir l'ensemble de leurs processus d'affaires, tout particulièrement ceux qui touchent directement les citoyens, afin de les refaçonner selon la perspective des citoyens, selon les besoins tels qu'ils se présentent dans la réalité. L'opération vise à simplifier et à supprimer les dédoublements.

À titre d'exemple, des efforts seront faits pour que le processus de changement d'adresse soit simplifié : l'information serait colligée une seule fois et transmise ensuite, par voie

électronique, à tous les ministères et les organismes concernés. En plus de faciliter la vie aux citoyens, cette mesure se traduirait par des gains d'efficacité et d'efficience. En vertu de son mandat, le MRCI parrainerait ce dossier au sein de l'Administration, dossier auquel seraient associés tous les partenaires concernés. Il s'agit là, rappelons-le, d'une simple illustration des possibilités offertes par les NTIC.

- Le MRCI et le Secrétariat du Conseil du trésor mettront en place le Répertoire gouvernemental québécois, afin de permettre aux citoyens et aux entreprises d'avoir accès à la description des services offerts à la population, aux références concernant les documents gouvernementaux ainsi qu'aux coordonnées des employés de l'État; le répertoire électronique sera accessible dans le réseau Internet.
- Les ministères et les organismes sont invités à généraliser les transactions électroniques, c'est-à-dire précisément répondre aux demandes de renseignements qui parviennent par courrier électronique, rendre accessibles les formulaires de M/O (par exemple, pour s'enregistrer à un programme et pour demander un permis, etc.) sur l'inforoute, recevoir par transmission électronique ces formulaires et acheminer la réponse par le même canal. Pour ce faire, le MRCI entend développer, d'ici juin 1998, les applications requises pour permettre aux ministères et aux organismes de respecter cet engagement gouvernemental.

L'accessibilité à l'information et aux services passe obligatoirement par la multiplication des canaux d'information et des points de services. Les NTIC et l'inforoute offrent maintenant des possibilités insoupçonnées hier. L'État doit désormais profiter de ses réseaux publics, mais aussi des plates-formes, des infrastructures et des réseaux privés existants (par exemple, le Réseau intégré de communications informatique et bureautique) et à venir pour améliorer la diffusion d'information et les services. En d'autres mots, il faut miser sur la diversité des moyens.

Dans cette perspective, afin de simplifier l'accès et d'accroître les points d'accès à l'information et aux services publics, le MRCI entend implanter un « réseau des services gouvernementaux ». Ce réseau sera édifié graduellement, et reposera sur trois piliers :

- l'accès téléphonique : implantation d'un numéro d'accès unique (1 800) pour obtenir des renseignements généraux sur les services gouvernementaux, et ce, pour tous les citoyens du Québec partout sur le territoire (accès direct).
- l'accès électronique : développer l'information, les transactions et la consultation par l'intermédiaire de l'inforoute. L'État mise sur l'expansion des NTIC domestiques, qu'il soutiendra d'ailleurs, et sur la multiplication de points de services dans les milieux de vie : réseau des bibliothèques publiques, écoles, réseau gouvernemental de bornes télématiques.
- l'accès physique : regroupement physique graduel des bureaux gouvernementaux autour de pôles locaux et implantation de comptoirs d'accueil et de services. Ces comptoirs profiteront évidemment de tous les moyens technologiques pour les soutenir dans leur fonction d'information et pour les transactions. En clair, ils permettront d'offrir une «interface» humaine et technologique qui établira les ponts nécessaires avec les services gouvernementaux concernés (État-réseau). Le citoyen pourra donc y obtenir renseignements, aide technique, consultation et communications électroniques avec les ministères et les organismes publics. L'implantation de ces comptoirs sera graduelle.

4.2 La refonte des processus administratifs internes

4.2.1 Les processus administratifs corporatifs

Les grands processus administratifs corporatifs que sont la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles représentent une première zone prioritaire et exemplaire de renouvellement de l'appareil gouvernemental. Citons seulement l'élimination, sur support papier, des formulaires de comptes de dépenses, de permis d'absences, d'engagements budgétaires. Les projets de renouvellement de ces processus actuellement en gestation fournissent l'occasion de mettre les NTIC à profit.

- Le Secrétariat du Conseil du trésor remplacera par un seul progiciel le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP) et le Système de gestion budgétaire et comptable (SYGBEC). En plus des ressources humaines et financières, ce progiciel assurera la gestion des ressources

matérielles, tout en la simplifiant. Par l'utilisation des outils de l'intranet gouvernemental, ce progiciel entraînera l'élimination graduelle de tous les formulaires sur support papier.

- Le SCT procédera à la production du Catalogue d'achats publics des biens et des services et à l'élimination des formulaires de bons de commande et de facturation.

4.2.2 Les communications et les échanges de documents électroniques

De plus, l'année 1998 verra la mise en place d'au moins une quinzaine d'intranets ministériels ainsi que d'un intranet gouvernemental. Ce genre de projets (qui se généraliseront rapidement à tout l'appareil gouvernemental) permettront aux employés d'avoir un accès électronique sécuritaire aux informations corporatives de niveau ministériel et gouvernemental. Ils permettront également d'effectuer de la même façon le télécourrier, les transmissions de textes et de formulaires informatisés. Le répertoire des adresses électroniques des personnes, des organisations, des fournisseurs et des documents facilitera ces échanges.

4.2.3 Le branchement électronique des employés de l'État

Tous les ministères et les organismes du gouvernement prendront les dispositions nécessaires pour que, d'ici l'an 2000, les citoyens et les entreprises puissent communiquer directement et de façon électronique avec tous les employés de l'État chargés de leur fournir des informations et des services.

Ces mêmes moyens seront donnés à tous les employés qui, de par leurs fonctions, ont à communiquer entre eux et avec leurs collègues des autres administrations publiques et ont besoin d'avoir accès aux savoirs disponibles dans le réseau Internet.

4.3 Les infrastructures et les services communs

Tous les projets ci-haut évoqués présupposent l'existence d'infrastructures de transport des données, de la voix et de l'image ainsi que de services communs qui permettent de les réaliser selon les besoins des M/O. Huit chantiers de ce genre seront réalisés de façon prioritaire par le SCT. Ils conduiront :

- à la mise en place des **réseaux de transports à capacités évoluées;**

- à l'implantation d'un **serveur de télémessagerie** : télé-courrier, échange de documents informatisés et formulaires électroniques;
- à l'implantation d'un **répertoire électronique** des personnes, des organisations, des fournisseurs et des documents;
- à l'implantation de l'**infrastructure à clés publiques (ICP)** pour l'émission et la gestion des certificats et des clés de chiffrement et de signature électronique;
- à l'implantation et l'opération de **services Internet**;
- à l'implantation d'un **intranet gouvernemental**;
- au déploiement d'un **serveur transactionnel** sécuritaire pour la commercialisation et le repérage d'information gouvernementale;
- à la mise en place d'un **serveur pour le commerce électronique**.

4.4 L'encadrement et le soutien administratif

Parmi l'ensemble des chantiers nécessaires au développement et à l'implantation harmonieuse de l'infrastructure gouvernementale, certains touchent directement la coordination et la gestion des efforts dans différents domaines afin d'assurer la qualité des diverses transformations technologiques envisagées dans l'appareil public. Ces chantiers visent donc à fournir aux dirigeants, aux gestionnaires et aux spécialistes des disciplines concernées, le conseil, le soutien et les orientations pour assurer la cohérence des différentes actions.

Les chantiers en question sont en nombre de cinq.

- ***Le cadre de gestion des ressources informationnelles***

Les actions structurantes présentées ici ne sont pas exhaustives de l'ensemble des travaux à venir. Elles se divisent en deux groupes, soit certaines modifications à apporter au cadre de gestion actuel et les interventions à mener, de façon continue, pour favoriser le passage de « l'État-couloirs » à « l'État-réseau ».

Le nouveau cadre de gestion apportera des réponses concrètes aux préoccupations liées au partage et à la mise en commun

des ressources informationnelles et à la cohérence entre les actions et les initiatives des ministères et des organismes dans une perspective clientèle afin de favoriser les transformations des processus de livraison de services. Les modifications au cadre de gestion touchent particulièrement la gestion stratégique du renouvellement et la mise en commun des ressources.

En plus des modifications au cadre de gestion, certains axes d'intervention portent sur des actions au niveau de la normalisation, de l'amélioration de la capacité organisationnelle, de la gestion de l'innovation, du transfert des connaissances et la concertation entre les intervenants, que ceux-ci soient des organismes centraux ou des ministères et organismes.

Voici quelques-uns des produits à livrer :

- ◇ proposition de nouvelles modalités de contrôle devant être exercées sur les projets d'investissement des M/O afin de centrer les efforts du Conseil du trésor et de son Secrétariat sur l'arrimage de ces projets avec les objets stratégiques à l'échelle gouvernementale;
- ◇ propositions de nouveaux rôles et responsabilités, de mécanismes de coordination ainsi que des règles de gestion et d'utilisation appropriés pour chacun des services communs à mettre en place afin d'assurer le déploiement de l'inforoute gouvernementale dans une perspective clientèle.

• ***Le cadre de sécurité de l'inforoute gouvernementale***

Le cadre de sécurité actuel fait l'objet d'une révision majeure, visant à mettre en place des dispositifs de sécurité nécessaires pour réaliser des transactions d'affaires et inspirer confiance au grand public. De nouvelles solutions techniques, organisationnelles et juridiques ainsi que des mesures efficaces de protection de données sont en cours de réalisation pour permettre d'effectuer de façon sécuritaire toute forme de transactions électroniques.

C'est ainsi qu'une proposition d'orientations gouvernementales de la sécurisation des échanges électroniques et de l'infrastructure à clés publiques (ICP) sera produite.

• ***Des outils et des services de veille***

Afin de soutenir les ministères et les organismes dans leurs efforts pour renouveler la prestation des services aux citoyens, des outils de veille, de détection et d'analyse des innovations les plus significatives, développées dans le monde eu égard au déploiement des technologies de l'information et des info-routes dans les administrations, sont en cours de réalisation. Un service d'échange et de veille technologique en réseau est actuellement en cours de réalisation.

• ***L'architecture générale de l'inforoute gouvernementale***

L'architecture générale de l'inforoute gouvernementale vise à faciliter la circulation et le partage de l'information en format électronique dans l'Administration et avec les clientèles externes, à faciliter la mise en place d'une infrastructure technologique cohérente, et à réduire les coûts de fonctionnement.

Les actions consistent :

- ◇ à proposer un modèle évolutif d'architecture, couvrant notamment l'accès aux bases d'information, l'intranet, les sites Internet gouvernementaux, la télémessagerie, le répertoire gouvernemental, l'ingénierie documentaire, les mesures de sécurité et les outils de commerce électronique;
- ◇ à définir, en concertation avec les ministères et les organismes, les orientations, les standards et les services liés aux principales composantes de l'infrastructure gouvernementale et produire des guides sur leur organisation, leur implantation et leur utilisation. Les orientations concernant les pages blanches du répertoire sont en cours de réalisation et seront disponibles incessamment.

• ***L'ingénierie documentaire***

L'ingénierie documentaire vise à accroître la productivité des activités réalisées dans tout le cycle de vie des documents et l'accessibilité de l'information qui y est contenue, les différentes actions conduiront à identifier les politiques, les normes, les règles, les procédures, les mécanismes et les outils pour la création, le marquage, la description, le repérage, l'utilisation, la gestion et la conservation des documents.

4.5 Les chantiers en ressources humaines

Le projet d'implantation de l'inforoute gouvernementale a amené le Secrétariat du Conseil du trésor à identifier quatre chantiers en gestion des ressources humaines. Ces diverses actions s'effectueront en tenant compte des engagements contractuels du gouvernement avec ses partenaires (entente sur l'organisation du travail, conventions collectives, etc.). Ils conduiront à :

- la réalisation des diverses **analyses** en vue d'anticiper les conséquences de l'inforoute gouvernementale sur **l'ensemble des personnes** à l'emploi de la fonction publique et sur la **gestion des ressources humaines**, de tirer profit des avantages potentiels de l'inforoute et aussi de diminuer les effets indésirables de son implantation;
- la production de **guides** sur la gestion des changements et des transitions et la préparation de **sessions de sensibilisation et de formation** à cet effet;
- soutenir l'action des M/O **par des interventions ciblées ayant une portée gouvernementale en matière de développement des compétences**;

D'ici les deux prochaines années, des efforts de sensibilisation et de formation devront rejoindre les acteurs clés de l'ensemble de la fonction publique et porter notamment sur les thèmes suivants : le projet d'inforoute gouvernementale et la stratégie d'implantation, les conséquences sur l'organisation du travail et le personnel, la gestion des changements et des transitions, l'introduction de changements technologiques majeurs bénéficiant à l'ensemble de l'organisation gouvernementale (répertoires, intranet...).

Les premiers acteurs visés par ces actions sont les gestionnaires de tous les niveaux, les experts en informatique et les conseillers en gestion des ressources humaines, c'est-à-dire près de 7 000 personnes qui seront ainsi mieux équipées pour comprendre et gérer les changements majeurs et les transitions menant à « l'État-réseau ».

- **l'allègement, l'intégration et l'adaptation du cadre de gestion en ressources humaines** à la situation actuelle et prévisible.

ANNEXE 1

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS

**SECRETARIAT DE L'AUTOROUTE DE L'INFORMATION
SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR**

Novembre 1997

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Bibliothèque nationale du Québec (BNQ)	<ul style="list-style-type: none"> Catalogue multimédia de la BNQ 	<ul style="list-style-type: none"> Public en général et usagers à travers le monde, des bibliothèques tant nationales que municipales 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre sur pied un catalogue multimédia accessible par le biais d'un serveur Web pour la diffusion du patrimoine culturel québécois
Bureau de révision de l'évaluation foncière du Québec (BREF)	<ul style="list-style-type: none"> Banque de données jurisprudentielles 	<ul style="list-style-type: none"> Membres et personnel de soutien du BREF, procureurs, évaluateurs municipaux, experts et public en général 	<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître, le plus rapidement possible, la jurisprudence du BREF pour des fins de cohérence à l'interne et pour permettre aux usagers de sélectionner eux-mêmes le plus grand nombre possible de litiges
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	<ul style="list-style-type: none"> Portrait de l'employeur Portrait du travailleur Relevé des sommes mensuelles Paiement nouvelle réparation et administration Encaissement des cotisations 	<p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 750 plus grandes entreprises; 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail pour le bénéfice de 4 369 employeurs <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Même clientèle qu'au point précédent <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Même clientèle qu'au point précédent <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 750 plus grandes entreprises; 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail pour le bénéfice de 4 369 employeurs; 171 cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie actuellement liées à la CSST; 120 hôpitaux; fournisseurs de services administratifs <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 750 plus grandes entreprises; 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail pour le bénéfice de 4 369 employeurs 	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter aux employeurs le suivi de leurs dossiers en santé et sécurité du travail Contribuer à la satisfaction des clientèles de la CSST en rendant disponible un service très attendu des employeurs Faciliter aux employeurs le suivi de leurs dossiers en santé et sécurité du travail Contribuer à la satisfaction des clientèles de la CSST en rendant disponible un service très attendu des employeurs Faciliter aux employeurs la vérification et le suivi des déboursés imputés à leurs dossiers Améliorer la qualité et la rapidité de la communication tout en diminuant les coûts de reprographie Simplifier et accélérer la gestion des sommes dues aux employeurs et aux fournisseurs de service grâce au paiement par EDI Accélérer le remboursement aux employeurs des 14 premiers jours d'indemnité de remplacement du revenu (IRR) Réduire à la CSST les coûts du traitement du courrier et des envois postaux pour l'émission des chèques ainsi que des recherches liées aux chèques perdus Faciliter aux employeurs la gestion de leurs paiements Diminuer, à la CSST, les activités de saisie et de traitement des chèques afin de réaffecter les ressources à des services à valeur ajoutée

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement des liens électroniques • Comptes d'établissements sans conciliation pour les hôpitaux • Les rapports de physiothérapie et d'ergothérapie • Répertoire toxicologique, échange d'expertise en santé et sécurité du travail et accès au centre de documentation 	<p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 750 plus grandes entreprises; • 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail pour le bénéfice de 4 369 employeurs; • 12 associations sectorielles paritaires (ASP); • CLSC avec des équipes en santé au travail; • Institut de recherche en santé et sécurité du travail <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 120 hôpitaux <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 171 cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie <p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 750 plus grandes entreprises; • 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail pour le bénéfice de 4 369 employeurs; • 12 associations sectorielles paritaires (ASP); • 120 hôpitaux; • 171 cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie; • CLSC avec des équipes en santé au travail; • Institut de recherche en santé et sécurité du travail (IRSST) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir le service d'accès à des transactions CICS 3270 actuellement disponibles en lien électronique à travers le réseau de commerce électronique • Obtenir le plus rapidement possible des hôpitaux l'information sur les travailleurs accidentés • Délester la CSST des activités sans valeur ajoutée pour les recentrer vers l'intervention rapide auprès des travailleurs accidentés • Accélérer le paiement des comptes des hôpitaux • Faciliter l'application des taux convenus concernant les soins aux travailleurs accidentés • Faciliter la présentation des comptes à la CSST pour les travailleurs accidentés • Simplifier ou même éliminer la saisie et le suivi des rapports à produire à la CSST par les cliniques • Faciliter et accélérer la gestion des comptes • Diminuer à la CSST les activités telles que le courrier et la saisie des comptes pour recentrer les ressources vers des services à valeur ajoutée auprès des clientèles et des partenaires • Faciliter le partage des connaissances en santé et sécurité du travail entre les partenaires et les clientèles • Offrir aux ASP et à l'IRSST des outils de gestion et de partage des connaissances en santé et sécurité du travail

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> • Messagerie électronique 	<p>Dans une première phase d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 750 plus grandes entreprises; • 82 mandataires spécialisés dans la gestion du dossier en santé et sécurité du travail pour le bénéfice de 4 369 employeurs; • 12 associations sectorielles paritaires (ASP); • 120 hôpitaux; • 171 cliniques de physiothérapie et d'ergothérapie; • CLSC avec des équipes en santé au travail; • Institut de recherche en santé et sécurité du travail (IRSST) 	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter et améliorer la communication entre la CSST, ses clientèles et ses partenaires (communication sans délais postaux ni administratifs) • Favoriser le travail d'équipe entre les divers partenaires, tout en diminuant grandement le volume de courrier
Commission des transports du Québec (CTQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet de la CTQ • Télémessagerie • Téléchargement de documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Le public en général, les demandeurs et les titulaires de permis, leurs représentants, les mandataires, les partenaires gouvernementaux et les autres organismes œuvrant dans le domaine du transport • Même clientèle qu'au point précédent • Même clientèle qu'au point précédent 	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la CTQ et faciliter l'accès à l'information de la CTQ • Moderniser la CTQ et ouvrir le service à la clientèle à partir de l'autoroute de l'information • Moderniser la CTQ et rendre accessible l'information gouvernementale d'intérêt public
Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CÉEC)	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration et mise en fonction graduelle du site Internet de la CÉEC 	N/D	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre à l'obligation d'accessibilité publique des rapports de la CÉEC. Contribuer au développement de la qualité de l'enseignement et d'une culture de l'évaluation dans le réseau collégial
Conseil consultatif de pharmacologie (MSSS)	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la santé (pharmaciens, médecins, autres), les établissements de santé, les fabricants de produits pharmaceutiques, les grossistes en médicaments, les régies régionales; les associations de consommateurs, les autres ministères et organismes, la population en général 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'information sur les travaux et les publications du Conseil • Publication électronique de la liste des médicaments assurés (avec moteur de recherche) • Rendre disponibles des formulaires officiels (demandes d'inscription d'un médicament), demande de médicaments d'exception, ... • Diffuser des messages ou des avis • Solliciter des commentaires par courrier électronique
Conseil d'évaluation des technologies de la santé (CÉTS)	<ul style="list-style-type: none"> • Volet consultation - réception de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Les chercheurs du CÉTS (employés permanents et contractuels) et le bibliothécaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les mécanismes d'accès au contenu disponible dans Internet • Repérer l'information pertinente • Favoriser l'accessibilité aux périodiques ou autres documents pertinents

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> Volet diffusion régulière - ouverture d'une vitrine dans Internet Volet coopération - échanges d'information : utilisation du courrier électronique et participation à des groupes de discussion 	<ul style="list-style-type: none"> Tout utilisateur potentiel des rapports publiés par le CÉTS, particulièrement le ministère de la Santé et des Services sociaux, les partenaires du réseau de la santé et autres organismes de recherche Bibliothécaire et chercheurs du CÉTS (employés permanents et contractuels) Utilisateurs des rapports du CÉTS, à savoir le MSSS ainsi que les partenaires du réseau de la santé Autres organismes de recherche et consultants externes Autres agences d'évaluation des technologies 	<ul style="list-style-type: none"> Réduire le délai de traitement des demandes en facilitant le processus d'obtention de documents : commande de livres auprès d'éditeurs, prêts entre bibliothèques Réduction des coûts administratifs par la réduction des échanges papier Identifier les mécanismes de diffusion appropriés dans le réseau Internet Identifier et structurer les éléments du contenu du site Évaluer la possibilité de mettre en commun les contenus avec nos partenaires Préciser et implanter les modalités de gestion du site en vue d'assurer un rayonnement scientifique local et international au CÉTS Réduire les coûts administratifs par la diminution des échanges papier Améliorer l'accessibilité au contenu des rapports publiés par le CÉTS Réduire le délai de traitement des demandes Favoriser le travail d'équipe et les échanges interactifs d'information entre le CÉTS et sa clientèle Réduire les coûts administratifs par la réduction des échanges papier entre les collaborateurs Augmenter la rapidité du traitement de l'information
Conseil du statut de la femme (CSF)	<ul style="list-style-type: none"> Site Internet du CSF Branchement à Internet et implantation du courrier électronique 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes du Québec Population du Québec Personnel des bureaux de Québec et de Montréal 	<ul style="list-style-type: none"> Défendre et promouvoir les droits des Québécoises conformément à la mission du Conseil Utiliser les nouvelles technologies au travail : échange d'information entre les employées du CSF, nouvelle forme de communication avec les groupes de femmes et autres clientèles
Fonds de recherche en santé du Québec (FRSQ) (MSSS)	<ul style="list-style-type: none"> Implantation du service de courrier électronique Implantation d'un serveur intranet / Internet 	<ul style="list-style-type: none"> L'ensemble du personnel Communauté scientifique <p>N/D</p>	<ul style="list-style-type: none"> Accélérer et faciliter la communication entre les divers intervenants Diminuer l'utilisation de la communication écrite sur support papier Mettre en place l'infrastructure nécessaire au réseautage du FRSQ à Internet

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche (FFCAR)	<ul style="list-style-type: none"> Formulaires électroniques de demandes de subventions et de bourses 	<ul style="list-style-type: none"> Les chercheurs qui font partie de la communauté universitaire québécoise Les étudiants inscrits à des études de cycles supérieurs, de perfectionnement et de réintégration à la recherche 	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter la tâche des chercheurs et des étudiants pour compléter leurs demandes Diminuer les coûts associés à la saisie de l'information Permettre à notre clientèle d'avoir accès à ses dossiers
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)	<ul style="list-style-type: none"> Analyse, restructuration, mise à niveau des matériels et des logiciels du réseau informatique local Mise en place d'un lien Internet micro-ondes avec l'Université du Québec à Montréal 	<ul style="list-style-type: none"> Ensemble des usagers du réseau (élèves, professeurs et personnel) Professeurs, élèves, personnel de direction et des services 	<ul style="list-style-type: none"> Moderniser la gestion réseau et assurer la performance nécessaire au traitement des nouveaux besoins informatiques (exigences, logiciels, intranet/Internet...) Mettre à la disposition des clientèles un outil avantageux et adapté à nos besoins de recherche et de communication. À court terme, offrir au public des informations sur les produits et les services de l'ITHQ
Ministère de la Culture et des Communications (MCCQ)	<ul style="list-style-type: none"> Développement de contenus multimédias Système de gestion et d'information multimédia Veille stratégique Modernisation du fonctionnement du MCCQ 	<ul style="list-style-type: none"> Les clientèles du MCCQ et le grand public Les publics des musées, les touristes, les réseaux scolaires et universitaires, les bibliothèques, les centres d'archives, les chercheurs spécialisés, les internautes, ... Les clientèles naturelles du MCCQ, dans leurs projets touchant les inforoutes Réseau ministériel : toutes les unités administratives du MCCQ Intranet : tous les employés de toutes les unités administratives 	<ul style="list-style-type: none"> Les objectifs généraux et les objectifs particuliers poursuivis par la mise en place du site ministériel ont été exposés dans le Plan d'action ministériel en vue de la mise en œuvre de l'autoroute de l'information Doter trois grands musées québécois d'un système qui facilitera la gestion et la diffusion du patrimoine muséal québécois et de diverses activités muséales, au moyen de technologies multimédias Tirer parti de l'émergence de l'inforoute et du multimédia pour favoriser le rayonnement du patrimoine culturel et artistique que constituent les collections et les archives des trois musées. Ces derniers partageront un module commun de recherche et de diffusion, tout en disposant de leur site Internet respectif. Fournir information, conseils et expertise Réseau ministériel : rendre accessibles les services centraux (courrier électronique, systèmes centraux, inforoutes)

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> Archives et gestion de documents électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> Système d'information de gestion (SIG) : les gestionnaires du MCCQ Choix d'un fureteur : toutes les unités administratives L'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet : éliminer progressivement l'usage du papier au bureau; faciliter la gestion de l'information et réduire les coûts, par la création de formulaires électroniques; offrir l'infrastructure technologique nécessaire pour moderniser les façons de faire Système d'information de gestion (SIG) : structurer l'information de gestion et fournir un outil de travail aux gestionnaires Choix d'un fureteur : fournir un fureteur et une stratégie d'intégration des nouvelles générations de produits exploitant les infortoutes Ce projet a une portée gouvernementale. Il consiste en la numérisation d'archives ainsi qu'en la mise en place de la logistique et de l'ensemble des processus de gestion des documents
Ministère de la Justice (MIQ)	<ul style="list-style-type: none"> Site ministériel dans Internet Accès Internet et individuels Courrier électronique Projet de la réforme de la publicité foncière 	<ul style="list-style-type: none"> Grand public Clientèles professionnelles liées à la justice Personnel des directions générales du Ministère Magistrature, procureurs, informaticien à court terme (au plus tard juin 1997); tout le Ministère d'ici avril 1998 Client principal : le citoyen, dont les activités affectant le registre foncier sont inscrites auprès d'intervenants professionnels, principalement les notaires, arpenteurs-géomètres et avocats 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la visibilité du Ministère et la diffusion de l'information d'intérêt juridique Rendre disponible et facile d'utilisation la recherche d'information pour tous les domaines utiles au MIQ (juridique, législatif, technologique, etc. ainsi que l'accès à un courrier) Fournir aux employés du MIQ un logiciel de courrier électronique moderne et convivial, possédant les fonctionnalités requises par la clientèle Être une organisation axée sur la qualité des services et l'efficacité opérationnelle qui assume sa mission d'État, qui offre un système de publicité foncière et une banque d'information foncière fiable et complète
<i>Direction du registre des droits personnels et réels mobiliers</i>	<ul style="list-style-type: none"> Décentralisation des services chez la clientèle du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) 	<ul style="list-style-type: none"> Domaine juridique : avocats, notaires Domaine financier : banques, caisses populaires Domaine crédit commercial Citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> Sécuriser les transactions en matière de droits réels mobiliers par l'implantation complète du nouveau Code civil Rendre les services accessibles Rentabiliser les opérations du RDPRM
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)	<ul style="list-style-type: none"> Site Internet du MSSS 	<ul style="list-style-type: none"> La population québécoise, les intervenants de ce domaine d'activité, les chercheurs et les internautes 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en valeur l'image de marque du Ministère ainsi que celle des organismes relevant du ministre

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement du collecticiel Lotus Notes à travers le réseau socio-sanitaire • Réseau de télécommunication sociosanitaire • Liaison SSS - l'autoroute de l'information du réseau sociosanitaire • Une expérience pilote de télédiagnostic en milieu clinique 	<ul style="list-style-type: none"> • Le MSSS, la RAMQ, l'OPHQ, les régies régionales et le réseau d'établissements de la santé et des services sociaux du Québec • Les gestionnaires, les professionnels ainsi que le personnel clinique et administratif de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux • La clientèle visée est principalement les dispensateurs de services aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux • Les spécialistes en échocardiographie pédiatrique, les médecins ou les techniciens qui pratiquent l'échocardiographie et les patients qui bénéficient des retombées de cette technologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Établir, à partir de ce site, un nombre important de liens avec les régies régionales, avec d'autres organismes et d'autres ressources dont les contenus peuvent s'avérer complémentaires, trouver dans nos annuaires administratifs des adresses références • Diffuser l'information publique (communiqués de presse, publications gratuites télé-chargeables) • Devenir un site carrefour en santé et services sociaux au Québec • Poursuivre, à travers le secteur sociosanitaire, le déploiement d'un intranet offrant des fonctionnalités de courrier électronique sécuritaire, de groupes de discussion, de bases documentaires, de publications dans Internet et de travail de groupes • Mettre en place l'infrastructure qui permettra d'interrelier chacun des sites du réseau pour offrir : <ul style="list-style-type: none"> – le support aux systèmes d'information – les fonctionnalités intranet et Internet – la mise en place d'infrastructures partagées – l'échange de données électroniques – la télémédecine – la vidéoconférence – éventuellement la téléphonie – potentiellement d'autres services à valeur ajoutée • Amorcer le virage technologique qui est essentiel au soutien de la transformation du réseau, en travaillant sur deux axes : les besoins découlant du virage ambulatoire; le rapprochement des services vers le citoyen (secteur jeunesse) • Démontrer sur une base régionale l'efficacité opérationnelle, l'acceptabilité professionnelle et les bénéfices de cette technologie

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau de télémédecine au Québec • ROPNAPA (Réduction des ordonnances non appropriées aux personnes âgées) • La santé, les services sociaux et l'autoroute électronique • Refonte Med Echo • Système d'information de gestion du réseau des établissements (SIGRE) 	<ul style="list-style-type: none"> • La population vivant dans des régions non métropolitaines au Québec • L'hypothèse de recherche est évaluée sur un échantillon de 110 omnipraticiens de la région de Montréal et d'environ 15 000 de leurs patients âgés de 65 ans et plus • La population en général (les jeunes parents, les personnes âgées, usagers de la chirurgie d'un jour, personnes à la recherche de ressources en santé et services sociaux) • MSSS, Régie régionale, RAMQ, établissements du réseau, corporations professionnelles, CSST, Justice... • Personnel du Ministère et certaines personnes du niveau des régions régionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux équipes médicales multi-disciplinaires de s'échanger les données pertinentes de l'histoire et de l'examen clinique des bénéficiaires, d'échanger les examens de laboratoire et d'imagerie médicale en temps réel ou différé ainsi que de poser les diagnostics et suggérer les traitements appropriés; examiner le rapport coût-efficacité, les implications médico-légales, le mode de rémunération de professionnels pour cette activité ainsi que les impacts économiques sur le coût global du système de santé • L'objectif poursuivi est d'aider les médecins à réduire la fréquence des erreurs de traitement aux patients âgés de 65 ans et plus en leur fournissant toutes les informations nécessaires à la prise de décision lors de la prescription d'une ordonnance • Rapprocher des citoyens l'intervention du réseau : information et services • Valoriser les mesures axées sur la promotion et la prévention • Favoriser l'orientation précoce des usagers vers les ressources les plus judicieuses • Augmenter l'efficacité et l'efficience des services du réseau • Obtenir une vue nationale de l'information relative à la clientèle des soins de courte durée et chirurgie d'un jour • Développer un nouveau système d'information permettant de gérer les établissements
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Base de données sur les entreprises de transformation et de distribution des produits bio-alimentaires • Base géographique agricole 	<ul style="list-style-type: none"> • Direction du développement des marchés (DDM) • Direction de l'appui aux entreprises (DAE) • Conseillers régionaux du MAPAQ • Les professionnels en aménagement du territoire, les MRC, les compagnies d'utilité publique, le MAPAQ, la RAAQ et la CPTAQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir des produits bioalimentaires • Rendre accessibles les produits de la base géographique agricole en vue de soutenir le développement des régions

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Ministère de l'Éducation (MEQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion d'information sur l'autoroute de l'information • Information sur l'aide financière aux études • Publication électronique des résultats aux épreuves ministérielles uniques • Diffusion électronique des guides de gestion relatifs à la sanction des études • Demande d'aide financière par le biais de l'autoroute de l'information • Demande de délivrance des relevés de notes et des différentes attestations d'études secondaires • Nouvel environnement d'échange de données avec les partenaires • Raccordement du réseau interne du Ministère à l'autoroute de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Les citoyens du Québec, les partenaires du réseau de l'éducation • Le public en général, les étudiants, les étudiantes et les établissements du réseau de l'éducation • Le public en général, les partenaires du réseau de l'éducation • Les organismes scolaires et les établissements d'enseignement • Les étudiants • Les étudiants ainsi que le public en général • Les organismes scolaires et les établissements d'enseignement • Le personnel du Ministère, les établissements d'enseignement 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser de l'information efficacement, réduire certains coûts de publication et de diffusion • Permettre aux étudiants et au public en général d'accéder à l'information sur l'aide financière aux études par le biais de l'autoroute de l'information • Rendre rapidement disponibles les résultats aux épreuves ministérielles uniques • Maintenir à jour de façon économique les guides administratifs destinés aux partenaires du réseau de l'éducation • Réduire les délais et les coûts de traitement des demandes d'aide financière aux études • Faciliter et accélérer l'obtention des relevés de notes et des différentes attestations d'études secondaires • Permettre l'utilisation du réseau Internet pour la collecte et l'échange de données avec les organismes du réseau de l'éducation • Profiter des opportunités technologiques de l'autoroute de l'information pour améliorer la qualité des services offerts
Ministère de l'Environnement et de la Faune	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux locaux bureautiques en région • Info-centre • Aménagement de l'infrastructure technologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel administratif des directions régionales • Les professionnels, techniciens, gestionnaires • Les employés du Ministère 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'intégration des secteurs Environnement et Faune dans les opérations régionales; favoriser les communications intra et inter-sites; supporter la décentralisation des services du Ministère... • Rendre les données de l'organisation plus accessibles; permettre l'intégration de données de sources différentes • Normaliser les réseaux informatiques afin de relier toutes les fonctionnalités informatiques et bureautiques du Ministère

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie (MICST)	<ul style="list-style-type: none"> • IntelliPhone • Vision Nunavik 1996 • Site Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Les promoteurs des exportations du MICST et du MRI (New York et Paris) • Entre autres : ministères et organismes gouvernementaux • Entreprises, organismes, ministères, etc.; l'ensemble des personnes qui ont accès à Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre de façon intégrée de communiquer sous forme multimédia avec les entreprises ou avec les autres services des ministères, de consulter des bases de données internes ou externes, de réaliser et de gérer des appels téléphoniques, télécopies, téléconférences et vidéoconférences. Ce projet rend possible le traitement d'un même dossier d'entreprise pour l'ensemble d'un ministère et la prestation de services plus rapides • Permettre la transmission d'information par le biais d'Internet et des inforoutes • Mettre à jour notre site et les informations qu'il contient
Ministère des Affaires municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Autoroute municipale de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • MRC, municipalités, milieu associatif (loisir, sport, activité physique), bureaux régionaux, mandataires et professionnels (évaluateurs, urbanistes, comptables, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Doter le monde municipal d'un réseau performant et sécuritaire
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un site intranet gouvernemental pour diffuser les produits électroniques des Publications du Québec • Diffusion de la banque de renseignements de Communication-Québec dans Internet <p>Informatisation des Services d'immigration du Québec (SIQ) à travers le monde (7 SIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientèle gouvernementale et paragouvernementale • Le grand public • De façon immédiate, les employés du MRCI dans les bureaux à l'étranger et les candidats à l'immigration qui se présentent aux SIQ ou qui sont rencontrés en entrevue de sélection lors des missions planifiées des conseillers en immigration du Ministère 	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter et améliorer la rapidité d'accès à ces produits de gestion pour la clientèle gouvernementale • Améliorer l'accessibilité de l'information gouvernementale • Étendre la messagerie électronique à tous nos bureaux à l'étranger. Saisir à la source le dossier des candidats à l'immigration. Cet objectif s'inscrit dans le désir du gouvernement du Québec de transformer et de moderniser l'appareil administratif gouvernemental

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> Commercialisation de la banque de données des équivalences Site Internet du MRCI 2^e génération (appelé à remplacer le site actuel qui est toujours de première génération) Site Internet du Sous-ministériat à l'immigration et à l'intégration des immigrants du MRCI 	<ul style="list-style-type: none"> Toute personne qui veut immigrer au Québec et y faire valoir la formation scolaire reçue à l'étranger; spécialistes en sciences de l'éducation et en éducation comparée, institutions scolaires : universités, commissions scolaires, établissements divers et organismes gouvernementaux canadiens et étrangers L'ensemble de la population québécoise actuelle et potentielle telle qu'identifiée par chacun des secteurs suivants : Relations civiques, Relations avec les citoyens, Immigration et Intégration des immigrants Candidats potentiels à l'immigration (avec ou sans intermédiaire); partenaires québécois à l'intégration socio-économique, chercheurs divers, immigrants reçus désirant avoir accès à divers moyens pour s'intégrer (cours de français, recherche d'emploi, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Rentabiliser l'investissement effectué dans l'évaluation et la classification des renseignements colligés depuis plusieurs années et exploiter l'expertise acquise du Ministère dans ce domaine Rendre accessibles en tout temps les informations les plus utiles et les plus fréquemment demandées par la clientèle visée et implanter progressivement les services interactifs pour améliorer la qualité d'ensemble des services offerts Rendre l'information de base accessible partout en tout temps aux clients ciblés soit pour attirer les candidats soit pour motiver et faciliter l'action des partenaires et le travail des chercheurs; rendre des formulaires disponibles sur le site pour impression par les clients visiteurs
Ministère des Relations internationales	<ul style="list-style-type: none"> Bureau informatisé 	<ul style="list-style-type: none"> Les employés du Ministère 	<ul style="list-style-type: none"> Uniformiser les outils de travail au sein du Ministère Accroître la productivité du personnel en mettant à leur disposition des outils mieux intégrés et plus conviviaux Faciliter l'accès à l'information au sein du Ministère et dans le monde à l'aide d'outils appropriés (Réf. : Internet, intranet, etc.) Faciliter les communications à l'intérieur de la délégation, au sein du Ministère et avec les partenaires externes
Ministère des Ressources naturelles (MRN)	<ul style="list-style-type: none"> Réforme cadastrale Mesurage et facturation Enregistrement des droits d'intervention et de la tenure (EDIT) 	<ul style="list-style-type: none"> Arpenteurs-géomètres, Bureau de publicité des droits MJQ, municipalités, MRC, propriétaires, organismes publics, intervenants du monde foncier Industriels forestiers Ensemble des intervenants sur le territoire public (ministères et organismes, industriels, professionnels, citoyens) 	<ul style="list-style-type: none"> Confectionner un cadastre informatisé représentant le morcellement foncier du Québec et assurer la mise à jour permanente de cette image Réaliser la refonte du processus et améliorer le service à la clientèle Échanger par le biais d'Internet 700 000 formulaires de mesurage, ce qui permettra de réduire le délai de transmission de 3 mois à 5 jours Constituer un guichet unique pour l'information foncière du domaine public

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> « Répertoire géodocumentaire » du Secteur des terres du MRN EXAMINE Diffusion du registre public des titres miniers du Québec dans Internet Imagerie électronique 	<ul style="list-style-type: none"> Ministères et organismes, l'industrie, consultants, institutions de recherches Interne : approx. 60 utilisateurs Externe : approx. 2 000 utilisateurs (ensemble de la communauté minière) œuvrant au Québec Interne : approx. 70 utilisateurs Externe : approx. 2 000 utilisateurs (prospecteurs, jalonneurs et gestionnaires des titres) Industries minière, forestière, pétrolière, gazière 	<ul style="list-style-type: none"> Publiciser les données et les produits, les faire connaître à un plus grand nombre de clients possibles Faciliter l'accès au patrimoine gouvernemental et réduire les coûts de service et d'administration Rendre disponible sur demande une information à jour à l'ensemble de la communauté minière Rendre disponible en tout temps aux utilisateurs internes et externes une information à jour et de qualité Diffuser facilement et de façon conviviale la connaissance acquise par le MRN depuis une centaine d'années
Ministère du Conseil exécutif	<ul style="list-style-type: none"> Mise à niveau de la réseautique ministérielle 	<ul style="list-style-type: none"> Les utilisateurs du Ministère 	<ul style="list-style-type: none"> Doter le Ministère des outils nécessaires à l'utilisation de l'inforoute dans la réalisation de sa mission
Ministère du Revenu (MRQ)	<ul style="list-style-type: none"> Conciliation automatisée des remises des employeurs (CADRE) - Volet : conciliation des relevés et sommaires par les employeurs Compensation des créances fiscales Traitement des données financières choisies (TED-SOCIÉTÉS) Profil du contribuable 	<ul style="list-style-type: none"> 287 000 mandataires 1 000 organismes publics et parapublics et 1 400 municipalités L'ensemble des sociétés qui produisent des déclarations (CO-17) et des états financiers uniformes (CO-80) par ordinateur Les 5 000 000 contribuables du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> Information de qualité et rapidité de réception permettant de meilleurs contrôles (validation des remises à la source et des déclarations de revenus d'un particulier), d'où l'accroissement des bénéfices opérationnels et fiscaux La vérification du statut d'une entreprise qui émet une facture auprès d'un organisme (à savoir, si elle est en dette envers le gouvernement) avant l'émission d'un paiement La simplification du processus opérationnel ainsi que l'élimination de certaines activités d'encaissement dans l'éventualité de transferts de fonds électroniques par le biais des institutions financières Réduire les coûts de saisie de champs supplémentaires sur les annexes; l'élimination des frais postaux pour les entreprises; obtention de bénéfices fiscaux additionnels Nuancer les critères de sélection en fonction du facteur de risque et du potentiel de rentabilité

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> • Réingénierie des processus de pré-cotisation • Consultation du dossier fiscal d'un mandataire • Déclaration de revenus d'un particulier • Centrale de données • Système de perception intégré des créances • Inforoute Internet phase II - Bases permanentes de production • Portrait ministériel - Portrait généralisé des revenus 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les chèques reçus par le Ministère utiliseront ce nouveau système d'encaissement • Les différents mandataires du gouvernement du Québec • Firmes de préparation de déclarations ainsi que l'ensemble des contribuables • Toutes les clientèles du Ministère seront touchées par ce projet • Toute la clientèle du MRQ qui a une créance envers elle • Contribuables, mandataires et tierce partie • Tous les revenus du Ministère, quelle qu'en soit la provenance, seront pointés et identifiés 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire de 30% des coûts opérationnels liés à l'encaissement, tout en assumant l'efficience dans la gestion des chèques adressés au MRQ • Accroître la visibilité du Ministère dans Internet en s'implantant au sein d'une nouvelle clientèle • Réduire les coûts opérationnels tout en répondant aux demandes des clientèles; accroître la visibilité du Ministère dans Internet • Permettre par une technologie d'une centrale de données, l'autonomie maximale de l'utilisateur final pour qu'il réalise des analyses de profils et de tendances ainsi que la vérification d'hypothèses de façon à optimiser la lutte à l'évasion fiscale • Remplacer les systèmes actuels. Ajouter de nouvelles fonctions pour améliorer la performance des percepteurs • Accroître l'expertise fonctionnelle, technologique et opérationnelle relative au déploiement d'applications dans Internet (...) fournir des infrastructures technologiques et de sécurité permanentes pouvant supporter un volume plus grand d'utilisateurs • Fournir aux instances gouvernementales une image la plus exacte possible de l'information financière essentielle au suivi des interventions du Ministère (reddition des comptes); évaluer la rentabilité de certains programmes courants ou spéciaux du Ministère
Ministère du Travail	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de la vitrine du ministère du Travail dans Internet • EDI - Déclaration de travaux en électricité 	<ul style="list-style-type: none"> • Les travailleurs, syndicats, entrepreneurs, gouvernements et autres partenaires du monde du travail • Entrepreneurs électriciens et distributeurs d'électricité 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître et rendre disponible l'information dont dispose le Ministère en privilégiant dans un premier temps les données les plus utiles et les plus demandées • Réduire les coûts et les délais administratifs du traitement des déclarations de travaux en électricité

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Office de la langue française (OLF)	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques • Application des lois et des politiques linguistiques en contexte d'inforoute • Diffusion de la Banque de terminologie du Québec (BTQ) dans Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises, l'Administration publique et les consommateurs de produits informatiques qui utilisent, dans un premier temps Internet et, dans un deuxième temps, d'autres produits informatiques populaires ayant un impact sur le monde du travail • Ministères et organismes de l'Administration, entreprises ayant leur siège social au Québec; travailleurs et consommateurs québécois; associations d'avocats et de juristes; partenaires étrangers de la francophonie en matière de politique linguistique • Les clientèles visées sont en premier lieu les langagiers (traducteurs, terminologues, réviseurs, rédacteurs, etc.) qui utilisent actuellement la BTQ sur DOC et qui pourront trouver les mises à jour dans le site Internet. En offrant la consultation de la BTQ dans Internet, l'Office souhaite assurer une certaine démocratisation du produit BTQ. Il pense par ailleurs développer de nouveaux marchés en s'adressant notamment aux enseignants, aux formateurs, aux chercheurs, aux étudiants, aux concepteurs de matériel didactique, aux concepteurs de divers produits électroniques, aux concepteurs de sites Internet, etc. L'Office croit que la BTQ peut être d'une grande utilité dans tout contexte de rédaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la francisation des milieux de travail en faisant la promotion d'outils informatiques conformes à la Charte et en respectant les caractéristiques linguistiques du français • Inciter les concepteurs, les fabricants et les distributeurs de produits informatiques à tenir compte des besoins du monde francophone et des particularités linguistiques et culturelles du Québec • Informer le grand public et l'inciter à se procurer des produits informatiques qui assurent le traitement intégral de la langue française • Assumer efficacement le rôle horizontal de l'OLF en matière de politique linguistique tant pour l'Administration que pour la société québécoise dans son ensemble • Adapter et renforcer les méthodes d'intervention de la francisation en fonction de nouveaux contextes d'inforoutes • Mettre à contribution l'expertise de l'OLF dans les domaines des inforoutes et du traitement informatique des langues pour répondre aux besoins de ses clientèles de divers milieux • Utiliser les nouveaux mécanismes de diffusion d'information comme le réseau Internet pour soutenir les efforts de francisation des entreprises et des organismes visés par l'application de la Charte de la langue française en leur offrant des produits facilement accessibles. De plus, l'Office souhaite contribuer ainsi au développement de contenus d'expression française dans le réseau

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Construction d'un site Internet • Index du centre de documentation de l'OPHQ dans Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes handicapées et leur entourage (famille, etc.) • Professionnels de la santé • Intervenants du milieu • Organismes de promotion • Personnes handicapées • Chercheurs dans le domaine des personnes handicapées • Étudiants dans le domaine des personnes handicapées 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir divers renseignements sur l'OPHQ et sur les programmes et les services qu'il rend - thématiques couvertes - les publications et communiqués de l'Office • Augmenter la visibilité du centre de documentation de l'OPHQ et permettre une meilleure accessibilité à l'information que possède l'OPHQ
Office des services de garde à l'enfance	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du site Internet du ministère de la Famille et de l'Enfance 	<ul style="list-style-type: none"> • Centres de la petite enfance (CPE), garderies, haltes-garderies, jardins d'enfants, organismes familiaux, familles (parents, public) 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un premier niveau d'information générale sur le nouveau Ministère tel que la mission, les communiqués, le répertoire des CPE et les garderies
Office franco-québécois pour la jeunesse (OFQJ)	<ul style="list-style-type: none"> • Accès au réseau Internet • Amélioration du site Internet de l'OFQJ (2^e génération) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les employés de l'OFQJ • La clientèle de l'OFQJ et la population ayant accès à l'infocentre 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser le réseautage entre et avec les partenaires • Avoir des employés mieux informés et plus efficaces • Utiliser le potentiel de notre site Internet pour améliorer la qualité de nos produits et services et permettre la diffusion de contenus plus riches et diversifiés
Régie des assurances agricoles du Québec	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de l'information pertinente sur les programmes d'assurances • Ouverture de la Régie sur l'ensemble du réseau électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Les producteurs agricoles, les fédérations des producteurs, les partenaires • Le personnel de la Régie et le personnel du groupe Agriculture, Pêcheries et Alimentation (APA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre accessibles les informations gouvernementales d'intérêt public • Moderniser le réseau de télécommunication à l'intérieur du groupe APA
Régie du bâtiment du Québec (Ministère du Travail)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de la vitrine de la Régie du bâtiment dans Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Le public, les entrepreneurs en construction, les architectes, les ingénieurs, les associations de consommateurs et d'entrepreneurs, les firmes d'architectes et d'ingénieurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître et rendre disponible l'information dont dispose la Régie en privilégiant dans un premier temps le registre public des entrepreneurs en construction
Régie du cinéma (MCCQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet de la Régie du cinéma 	<ul style="list-style-type: none"> • La population en général et plus particulièrement les quelque 4 500 clients de la Régie 	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir les exigences de la loi quant à la publication des décisions de la Régie • Accélérer et simplifier le traitement de certaines demandes de services
Secrétariat à la condition féminine (SCF)	<ul style="list-style-type: none"> • Site québécois en condition féminine - Projet reformulé et rebaptisé : Internet au féminin 	<ul style="list-style-type: none"> • Les femmes et les groupes de femmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la présence féminine francophone dans Internet • Donner aux utilisatrices d'Internet une information unifiée et complète sur les sujets qui les intéressent

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
	<ul style="list-style-type: none"> L'accès des filles et des femmes aux nouvelles technologies de l'information; préoccupation à intégrer au Programme d'action 1997-2000 pour toutes les Québécoises 	<ul style="list-style-type: none"> Les femmes et les filles 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre aux femmes d'être présentes dans les secteurs économiques stratégiques Éviter qu'elles soient marginalisées
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	<ul style="list-style-type: none"> Site Internet Service téléphonique automatisé pour les rendez-vous aux examens de conduite Messagerie vocale interactive pour les services d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> La Société vise en priorité sa clientèle d'assurés au Québec. En ce sens, elle vise d'abord à rejoindre les relayeurs d'informations que sont les journalistes et autres agents de communication, ainsi que la clientèle institutionnelle, les organismes, les associations, les municipalités, les corps policiers et le réseau de la santé, qui eux rejoignent quotidiennement notre clientèle jugée prioritaire mais peu branchée, à l'heure actuelle, au réseau Internet Futurs conducteurs désirant obtenir un rendez-vous pour passer un examen de conduite dans l'un des centres de service de la Société La clientèle accidentée dont le dossier est en cours de traitement et qui désire obtenir de l'information concernant l'émission de chèques attendus ou savoir si la Société a reçu du client des documents requis pour le traitement de son dossier Les fournisseurs de service (cliniques de physiothérapie) pour faciliter le suivi des dossiers (statut des dossiers et des demandes de remboursement de frais des accidentés ayant des traitements avec les fournisseurs) 	<ul style="list-style-type: none"> Élargir le service à la clientèle en offrant en tout temps l'accès à une information exhaustive sur tous les mandats de la Société Offrir à la population la possibilité de commenter ou de poser des questions sur les mandats de la Société Répondre au besoin grandissant des clients pour obtenir des services téléphoniques et leur permettre d'accéder à un plus grand nombre de services en dehors des heures d'affaires Augmenter la productivité du service à la clientèle accidentée, c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> 80% des appels avec réponse à l'intérieur de 60 secondes un taux de rejet inférieur à 10% réponse au bénéficiaire avant la troisième sonnerie
Société d'habitation du Québec (SHQ)	<ul style="list-style-type: none"> Site Internet Société d'habitation du Québec Site Internet SHQ-OMH (site réservé aux Offices municipaux d'habitation) 	<ul style="list-style-type: none"> Grand public OMH de 100 logements et plus Conseillers en gestion et service conseil de la SHQ 	<ul style="list-style-type: none"> Donner accès à la clientèle à de l'information concernant les programmes, les services et les publications de la SHQ Rendre disponible de l'information administrative et l'échanger

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
Société du Palais des congrès de Montréal	<ul style="list-style-type: none"> Site Internet Palais des congrès de Montréal 	<ul style="list-style-type: none"> Organisateurs de congrès et/ou d'expositions de toutes provenances Visiteurs potentiels de congrès et/ou d'expositions 	<ul style="list-style-type: none"> Faire valoir à un public aussi vaste que possible les avantages qu'offre notre centre de congrès
Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM)	<ul style="list-style-type: none"> Branchement des 51 sites physiques de la Société au réseau Internet Ajout des contenus précisés dans le plan stratégique de la SQDM, soit la «PAMT», la Loi 90 et l'intervention sectorielle 	<ul style="list-style-type: none"> Le groupe des communications de la Société Le groupe des ressources informationnelles de la Société L'ensemble du personnel de la Société La clientèle visée correspond à celle que la Société dessert par l'entremise de ses programmes et des mesures. De façon plus spécifique, on peut mentionner les entreprises, les individus (en emploi et sans emploi), les apprentis et les comités sectoriels 	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter l'accessibilité d'Internet pour les employés de la SQDM afin qu'ils se familiarisent avec la technologie Internet Mieux connaître les besoins en information des internautes, notamment la clientèle des secteurs communications et ressources informationnelles Développer l'expertise technologique et de gestion du site à l'interne Bénéficier du courrier électronique pour l'ensemble des sites de la Société Améliorer la convivialité du site de la Société, notamment par l'amélioration des principes de navigation et d'accessibilité d'outils de recherche Prioritairement, mettre en onde les informations portant sur le plan stratégique de l'organisation Bonifier, en procédant à des mises à jour constantes, les informations déjà disponibles dans le site
Télé-Québec (MCCQ)	<ul style="list-style-type: none"> Programmation de Télé-Québec 	<ul style="list-style-type: none"> Les jeunes téléspectateurs de Télé-Québec 	<p>Mission de base de Télé-Québec, le «Réseau du savoir» :</p> <ul style="list-style-type: none"> développer le goût du savoir favoriser l'acquisition des connaissances promouvoir la vie culturelle refléter les réalités régionales et la diversité de la société québécoise
Tourisme Québec	<ul style="list-style-type: none"> Système de gestion de la destination touristique québécoise (SGD) 	<ul style="list-style-type: none"> Consommateurs-touristes et touristes potentiels pour les inciter à acheter les produits du Québec Exploitants touristiques pour les aider à faire connaître et à commercialiser leurs produits Intermédiaires de voyages (grossistes et agents de voyages) pour leur rendre plus facile l'accès et la vente des produits du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les services d'information touristique en augmentant la gamme des produits touristiques offerts (multiproduits), en multipliant les moyens d'y accéder pour les consommateurs (multiréseaux), en diversifiant les modes de présentation (multimédia) et en accélérant la mise à jour des banques de renseignements nécessaires à ces services Améliorer la commercialisation des produits touristiques en rendant accessibles aux consommateurs des transactions électroniques sécuritaires de réservation des produits touristiques du Québec

ACTIONS STRUCTURANTES SOUMISES PAR LES M/O – CLIENTÈLES VISÉES ET OBJECTIFS POURSUIVIS			
M/O	Actions structurantes	Clientèles visées	Objectifs poursuivis
			<ul style="list-style-type: none"> • Doter le Québec et son industrie touristique d'un nouvel outil de marketing grâce aux moyens de communication déployés et aux banques de données sur les clients qui permettront des actions promotionnelles beaucoup plus ciblées • Faciliter les communications entre les acteurs de l'industrie touristique • Illustrer l'expertise québécoise en matière de technologie de l'information par son application au domaine touristique



Gouvernement du Québec
**Conseil
du trésor**