

GESTION DES INFOROUTES GOUVERNEMENTALES : SYNTHÈSE COMPARATIVE

(CANADA, FRANCE, NOUVEAU-BRUNSWICK, ONTARIO)

Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale
et aux ressources informationnelles (SSIGRI)
Secrétariat du Conseil du trésor
Septembre 2002

A V A N T - P R O P O S

À la demande du Secrétariat du Conseil du trésor pour le Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale et aux ressources informationnelles (SSIGRI), L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP a comme mandat d'identifier et de répertorier périodiquement (au six mois) l'évolution des inforoutes pour le Canada, le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et la France.

L'Observatoire doit relever, pour chaque administration, les caractéristiques de l'implantation, de la gestion et de l'évolution de leur inforoute, plus particulièrement en ce qui a trait à la prestation électronique de services, à la gestion des ressources informationnelles et aux meilleures pratiques.

Le rapport est constitué de quatre fiches synthèses (une par administration) présentant l'information sur chacun des thèmes du mandat. Un tableau synthèse des pratiques exemplaires complète chacune des fiches individuelles.

Le rapport a été réalisé sous la supervision de messieurs Jacques Auger, coordonnateur à la recherche commanditée et Nicolas Charest, coordonnateur à la veille à L'Observatoire de l'administration publique. Ont participé à la recherche, mesdames Amélie Côté-Tremblay et Dolores Grossemy, assistantes de recherche. La mise en page finale du document a été réalisée par madame Danyelle Landry.

T A B L E D E S M A T I È R E S

CANADA

1. Nom(s) et identification(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	1
2. Description(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	1
3. Stratégie générale de développement _____	2
4. Services généraux : pratiques exemplaires _____	4
5. Services aux citoyens : pratiques exemplaires _____	6
6. Services aux entreprises : pratiques exemplaires _____	7
7. Positionnement selon les phases de développement de l'échelle de Gartner _____	8
8. Personne-ressource _____	10
9. Références _____	10
Tableau – Pratiques exemplaires _____	13

FRANCE

1. Nom(s) et identification(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	16
2. Description(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	16
3. Stratégie générale de développement _____	18
4. Services généraux : pratiques exemplaires _____	20
5. Services aux citoyens : pratiques exemplaires _____	21
6. Services aux entreprises : pratiques exemplaires _____	22
7. Positionnement selon les phases de développement de l'échelle de Gartner _____	24
8. Personne-ressource _____	26
9. Références _____	26
Tableau – Pratiques exemplaires _____	28

NOUVEAU-BRUNSWICK

1. Nom(s) et identification(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	31
2. Description(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	32
3. Stratégie générale de développement _____	33
4. Services généraux : pratiques exemplaires _____	35
5. Services aux citoyens : pratiques exemplaires _____	36
6. Services aux entreprises : pratiques exemplaires _____	37
7. Positionnement selon les phases de développement de l'échelle de Gartner _____	38
8. Personne-ressource _____	40
9. Références _____	40
Tableau – Pratiques exemplaires _____	42

ONTARIO

1. Nom(s) et identification(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	44
2. Description(s) de ou des organisme(s) responsable(s) _____	45
3. Stratégie générale de développement _____	47
4. Services généraux : pratiques exemplaires _____	50
5. Services aux citoyens : pratiques exemplaires _____	51
6. Services aux entreprises : pratiques exemplaires _____	52
7. Positionnement selon les phases de développement de l'échelle de Gartner _____	52
8. Personne-ressource _____	54
9. Références _____	54
Tableau – Pratiques exemplaires _____	56

Constat général _____	59
------------------------------	----

Tableau synthèse _____	62
-------------------------------	----

CANADA

Profil institutionnel et politique

Le Canada est une monarchie constitutionnelle de type parlementaire et fédéral. La reine du Royaume-Uni, en tant que chef d'État, est représentée par un gouverneur général nommé sur recommandation du premier ministre. Le gouverneur général nomme le premier ministre ainsi que, sous la recommandation de ce dernier, les ministres appelés à former le Cabinet, responsable devant la Chambre des communes.

Le pouvoir législatif au Canada repose entre les mains du parlement fédéral, composé de la reine (représentée par le gouverneur général), d'un sénat (jusqu'à 104 membres nommés sur une base régionale) et une chambre des communes (301 députés élus au suffrage universel). Le mandat des députés du parlement ne peut dépasser cinq ans.

Depuis 1999, le Canada compte dix provinces et trois territoires. Chaque province dispose d'un lieutenant gouverneur ainsi que d'une assemblée législative monocamérale. Le premier ministre de chaque province est choisi parmi les députés élus au suffrage universel pour un mandat ne dépassant pas cinq ans. Chaque province se subdivise à son tour en municipalités. Les territoires sont, pour leur part, gérés par des commissaires et un chef de gouvernement choisi par une assemblée législative monocamérale élue pour quatre ans.

Source : En col. *The International Directory of Government 1999*, Europa Publications Ltd., Londres, Royaume-Uni, 1998.

1. NOM(S) ET IDENTIFICATION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

La présidente du Conseil du Trésor a le mandat de mener à bien le Projet gouvernement en direct (GED) et elle a confié au dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada la coordination des activités dans l'ensemble du gouvernement. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est donc le principal organisme responsable de l'initiative GED. Les autres ministères et organismes fédéraux élaborent leurs projets de services en direct en fonction des principes directeurs déterminés par la Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) et en réalisent eux-mêmes la mise en œuvre. Pour sa part, le Groupe conseil sur le GED, composé de représentants de divers secteurs d'activités de la société canadienne, agit en tant qu'expert-conseil auprès des ministres du Conseil du Trésor et des représentants fédéraux.

2. DESCRIPTION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est un organisme central dont la mission est d'aider le gouvernement à gérer ses ressources humaines, financières, informationnelles et technologiques. Il confie à la DDPI le mandat de diriger, de coordonner et d'orienter les programmes et activités axés sur l'utilisation des technologies de

l'information (TI) afin d'atteindre les objectifs de modernisation du gouvernement fédéral et d'appuyer la prestation de services adaptés aux besoins des citoyens. Les grandes priorités du DDPI sont : la coordination des initiatives pangouvernementales du GED, la prestation de services électroniques sécurisés et confidentiels ainsi que le développement d'une infrastructure commune des TI pour tous les ministères. C'est également la DDPI qui a élaboré, en collaboration avec les ministères, le *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information* (1994) et le plan du projet *Gouvernement en direct : Au service des Canadiens dans un monde numérique* (2000).

Le Groupe conseil sur le GED est composé de représentants du grand public, du milieu des affaires, du secteur de la haute technologie, du monde de l'enseignement et du secteur bénévole. Le Groupe collabore avec la présidente du Conseil du Trésor et les représentants fédéraux pour fournir au gouvernement des avis et des recommandations sur la qualité et la pertinence des services gouvernementaux offerts aux citoyens et aux entreprises canadiennes par le biais du GED. Il aborde des sujets tels que la portée de l'initiative Gouvernement en direct, les priorités et le calendrier de mise en ligne des services gouvernementaux ainsi que les possibilités et stratégies de partenariat avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et le secteur bénévole.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à rendre compte aux Canadiens des progrès réalisés dans le cadre du GED. À cette fin, les ministères et organismes ont publié, à la fin d'octobre 2001, les premiers rapports destinés au public faisant état de leurs réalisations et de leurs projets au chapitre de la prestation de services en direct. Afin d'accélérer la mise en place du GED, les ministères et les organismes ont également été invités à soumettre à la DDPI des propositions pour soutenir des initiatives dans trois domaines : services transactionnels clés, services d'information et projets pilotes. Jusqu'à maintenant, plus de 55 projets exploratoires ont bénéficié d'un financement central pour un montant total avoisinant les 60 M \$.

3. STRATÉGIE GÉNÉRALE DE DÉVELOPPEMENT (*vision, but, objectifs, principes directeurs*)

Le projet Gouvernement en direct vient appuyer l'engagement du Premier ministre visant à faire en sorte que le gouvernement du Canada soit le gouvernement au monde le plus branché d'ici 2004 et à fournir aux Canadiens l'accès électronique à toute l'information et à tous les services gouvernementaux.¹ Le projet comprend trois phases : la première, terminée en décembre 2000, a permis aux Canadiens d'accéder, grâce à un guichet unique, à l'ensemble des informations sur les programmes et les services gouvernementaux offerts par 28 ministères et organismes; la deuxième phase, qui sera complétée en 2004, vise la prestation proprement dite des services ; et la troisième phase, qui s'étendra au delà de 2004, aura comme objectif une prestation de services inter-juridictionnelle, à savoir l'intégration des provinces et des municipalités au Gouvernement en direct et ce, sans pour autant délaisser les modes traditionnels de prestation de services.

¹ Adresse du premier ministre en réponse au Discours du Trône, le 13 octobre 1999.

But

Le but du GED est donc d'exploiter les technologies de l'information et des communications afin d'offrir aux Canadiens un accès amélioré à des services de qualité, intégrés et axés sur les citoyens, en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix.

Vision

La vision consiste à améliorer continuellement la qualité des interactions entre les Canadiens et leur gouvernement en leur permettant de demander et de recevoir des services et de l'information au moment et à l'endroit qui leur convient, peu importe où ils vivent. Le projet vise également à aider les citoyens et les entreprises à trouver l'information et les services dont ils ont besoin grâce à des guichets uniques où les services et les renseignements sont groupés par thème ou par type d'activités plutôt que par ministère fédéral².

Pour la clientèle, la vision définit dans le GED propose d'offrir un service direct sans discontinuité grâce à la mise en place d'un processus rationalisé de prestation de services intégrée dans un cadre multifonctionnel et interorganisationnel. Pour offrir des services à valeur ajoutée directement à la clientèle, il sera essentiel de renforcer les connaissances, les compétences et la participation active des employés afin qu'ils puissent répondre aux nouveaux besoins de la clientèle et offrir des services de qualité d'une façon équitable et au meilleur coût.

Pour les ministères, cette vision signifie un partage des solutions et des ressources relatives aux fonctions et aux processus communs afin de réduire les frais d'élaboration, de maintenance et d'exploitation. De plus, le gouvernement devra élaborer un ensemble normalisé et interconnecté qui soit facilement accessible pour les gestionnaires et les employés, afin de faciliter la prise de décisions et la prestation de services.

Principes directeurs

Des services et des renseignements axés sur les besoins et les attentes des citoyens : les services gouvernementaux électroniques doivent être accessibles à tous, faciles à utiliser et organisés en fonction des priorités des Canadiens; être plus rapides et moins coûteux, meilleurs et plus complets; être fournis dans un environnement sécuritaire qui protège les renseignements personnels et répondre aux besoins des Canadiens.

Une approche globale : l'initiative Gouvernement en direct est centralisée afin de faire progresser l'ensemble du gouvernement; fait appel à la collaboration des ministères et organismes, des différents gouvernements, du secteur privé et des organismes sans but lucratif; opère des transformations en encourageant la restructuration, le regroupement

² Gouvernement en direct, *Gouvernement en direct : Au service des Canadiennes et des Canadiens dans un monde numérique*.

et l'intégration des services lorsque cela est avantageux; favorise l'innovation en ayant recours aux meilleures technologies et aux partenariats avec le secteur privé.

D'ici 2004, les objectifs du projet GED sont :

- D'offrir des services transparents et regroupés en un seul endroit afin de faciliter l'accès pour les clients;
- D'obtenir une interaction facile à réaliser avec le gouvernement grâce à de l'information et des services accessibles;
- De diminuer les frais de transaction tout en assurant une plus grande précision de l'information, un meilleur usage des connaissances et des communications améliorées avec le gouvernement.

D'ici 2006, on entend :

- Continuer à rendre l'information et les services gouvernementaux plus accessibles et structurés selon les besoins des clients;
- Offrir en direct les services les plus utilisés;
- Mettre en place une infrastructure protégée afin de permettre des transactions sécurisées qui respectent la vie privée des citoyens;
- Créer des partenariats innovateurs en matière de prestation de services, de sorte que les clients puissent, dans la mesure du possible, recourir à un guichet unique pour obtenir des services faisant intervenir divers paliers de gouvernement.

La stratégie fondamentale adoptée par le gouvernement vise donc à repenser les services offerts et à déterminer comment l'utilisation judicieuse d'Internet et des technologies de l'information peut bénéficier à l'économie et à la société canadienne. Le gouvernement travaille donc en parallèle sur trois plans : il remanie les services qu'il offre et en améliore le contenu, il bâtit l'infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information et il prépare la fonction publique à tous les niveaux à offrir des services électroniques.

4. SERVICES GÉNÉRAUX : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Site du Canada** : www.canada.gc.ca
(Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)

Selon le rapport de la firme Accenture, le site Web du Gouvernement du Canada, réaménagé et lancé en janvier 2001, est particulièrement bien construit. Le site articule l'information et les services autour des trois principaux groupes clients du gouvernement : les Canadiens, les entreprises canadiennes et les non-Canadiens. Par le biais de trois passerelles distinctes, il offre des informations et des liens sur les services regroupés par sujet, clientèles et événements plutôt que selon les responsabilités des ministères et des organismes et ce, dans les deux langues officielles. Il constitue un lien vers 450 sites fédéraux et est en mesure de fournir une réponse aux courriels dans un délai d'un jour ouvrable. De plus, le site comprend un lien direct, mis à jour mensuellement, vers les principales initiatives du gouvernement, ainsi qu'une fonction de personnalisation qui permet aux personnes qui utilisent souvent le site d'établir une liste des liens correspon-

dant à leurs besoins d'information personnels. Il s'agit d'un modèle centré sur le client où l'information est orientée vers les besoins des utilisateurs plutôt que sur les responsabilités des ministères et une grande place est accordée aux commentaires et aux suggestions des utilisateurs.

- ▶ **Passerelle des non-canadiens** : www.canadainternational.gc.ca
(Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)

Cette passerelle, accessible à partir du Site du Canada, est soulignée en tant que bonne pratique par la firme Accenture, car elle offre aux résidents des autres pays une foule d'informations sur le pays et ce dans quatre langues en plus des deux langues officielles du Canada. Les informations et services sont regroupés sous quatre sujets : se rendre au Canada, faire des affaires avec le Canada, le Canada et le monde, les arts et la culture. Avec approximativement 20 % de visites provenant de l'extérieur du pays sur ce site, une telle passerelle représente, selon Accenture, un excellent moyen de présenter le Canada comme un pays intéressant à visiter et où il fait bon vivre et faire des affaires.

- ▶ **Site de Postes Canada** : www.canadapost.ca
(Postes Canada)

Selon la firme Accenture, le site Web, complètement remanié en 2001, a maintenant davantage un « business look » que celui d'un site gouvernemental. Il a été repensé afin d'être plus attrayant pour le citoyen-client. Il est intéressant de souligner la présence de deux portails distincts (particuliers et entreprises) qui dirigent l'utilisateur uniquement vers les services qui le concerne directement.

- ▶ **Guichet emplois** : www.jobbank.gc.ca
(Développement des ressources humaines Canada)

Ce site dont la très grande popularité est soulignée par Accenture, attire chaque jour 100 000 visiteurs à la recherche d'un emploi parmi les offres affichées par des employeurs de partout au pays. Le Guichet emplois s'adresse donc tant aux chercheurs d'emplois qu'aux employeurs intéressés à combler des postes. Les Canadiens peuvent y consulter plus de 46 000 offres d'emplois, et jusqu'à 2000 nouvelles offres apparaissent tous les jours. Le trafic journalier sur ce site est estimé à 48 % du nombre total de consultation sur le site du Gouvernement du Canada. Il s'agit du site le plus populaire du gouvernement fédéral.

- ▶ **Voie de communication protégée** : www.cio-dpi.gc.ca
(Dirigeant principal de l'information du Canada)

Selon Accenture, la voie de communication protégée du Gouvernement du Canada sera une infrastructure unique au monde qui garantira pour l'ensemble du gouvernement et ses organismes, la sécurité et la confidentialité des relations et transactions électroniques. Les composants essentiels de cette infrastructure commune sécurisée comprendront les services d'authentification au moyen de l'infrastructure à clé publique (ICP), la détection des intrusions et l'adoption de normes pangouvernementales.

Elle offrira une protection des réseaux du gouvernement contre les éventuelles « cyberattaques », permettra au gouvernement de savoir, lors d'une transaction en direct, qui est vraiment « à l'autre bout du fil » et facilitera les regroupements par voie électronique des programmes et des services des ministères en fonction de leurs clients communs. La mise en place de la voie de communication protégée a été confiée à un consortium privé et devrait être complétée d'ici 2004. Le projet est présentement au stade des projets-pilotes puisque des sites comme IMPÔNET et la Passerelle Internet des douanes utilisent présentement des ICP pour assurer la sécurité de leurs transactions (voir plus bas pour des informations sur ces sites).

5. SERVICES AUX CITOYENS : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Portail des autochtones** : www.autochtonesaucanada.gc.ca
(Partenariat entre le gouvernement fédéral et six organisations du monde autochtones)

Ce site Web, identifié comme une bonne pratique en matière de guichet unique par Kent *et al.*³ résulte d'un partenariat entre le gouvernement du Canada et six organisations du monde autochtones. Il offre un accès aux services de tous les paliers de gouvernement, organismes non gouvernementaux, autochtones et scolaires disponibles à ces derniers. Selon Kent *et al.*, cette initiative constitue un bon exemple d'intégration de services entre les divers paliers.

- ▶ **IMPÔNET** : www.impotnet.gc.ca
(Agence des douanes et du revenu du Canada)

Le rapport d'Accenture souligne le site IMPÔNET parmi les pratiques exemplaires car il offre aux Canadiens la possibilité de transmettre en toute sécurité, par le biais d'une ICP, leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'Internet. Ce service a été offert pour la première fois en 2000, plus de 1,4 million de contribuables y ont eu recours en 2001 et on prévoit que ce nombre devrait encore augmenter au cours des prochaines années. À partir de ce site, les Canadiens peuvent également demander en direct que l'on apporte des changements ou qu'on examine leur déclaration de revenus et ils peuvent présenter en direct des demandes de changement d'adresse.

- ▶ **Services d'assurance-emploi aux particuliers** : www.hrdc-drhc.gc.ca
(Développement des ressources humaines Canada)

Ce site Web est identifié comme une pratique exemplaire par la firme Accenture. L'objectif primordial de ce projet est l'établissement d'une méthode qui permet au public d'avoir accès en direct à une gamme complète de services d'assurance-emploi, à commencer par l'acceptation de la demande de prestation. La première phase de ce projet fait déjà l'objet d'essais puisque les gens peuvent désormais se rendre au site Web de DRHC, remplir leur demande d'assurance-emploi en direct et transmettre le formulaire en direct de façon sécuritaire grâce à une ICP. À terme, le projet inclura une fonction pour mener en direct toutes les activités de traitement des demandes et assu-

³ Kent *et al.*, 1999.

rer les services connexes, en plus d'orienter les prestataires vers les services associés au marché du travail.

- ▶ **Passerelle d'information pour les consommateurs canadiens :**
www.consumerinformation.ca (Industrie Canada)

Selon le rapport 2002 de la firme Accenture, ce site est particulièrement intéressant en raison du nombre élevé et de la diversité des liens offerts aux utilisateurs. En effet, à partir de ce site il est possible d'être en lien vers plus de 35 ministères et organismes fédéraux et plus de 250 partenaires provinciaux et territoriaux. Il est intéressant de souligner les partenariats intervenus entre les différents paliers de gouvernement afin que le citoyen-client puisse avoir accès à tous les services à partir d'un seul guichet unique. Il est même prévu que des organisations non-gouvernementales s'y joignent au cours des prochains mois.

6. SERVICES AUX ENTREPRISES : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Portail à guichet unique pour les entreprises :** www.portaildesaffaires.ca/
(Industrie Canada)

Ce site est l'un des trois portails reliés au site du Canada. L'objectif d'Industrie Canada est d'offrir aux entreprises un portail à guichet unique qui intègre les renseignements et les services sur les entreprises offerts à la fois par le gouvernement fédéral, les autres paliers de gouvernement et même par le secteur privé. Le portail est axé sur les PME car cette clientèle est la plus susceptible d'avoir de la difficulté à se retrouver dans le dédale des programmes et des services gouvernementaux. Le portail traite de neuf sujets qui ont été identifiés par la clientèle : Impôt, Ressources humaines, Financement, Réglementation, Exportation et importation, Recherche et développement, Aide au démarrage d'entreprises, Vendre au gouvernement et Renseignements et statistiques sur les entreprises.

- ▶ **Passerelle Internet des douanes :**
www.reg-pki-ext.cca-adrc.gc.ca/pki/cigregt_f.htm
(Agence des douanes et du revenu du Canada)

Accenture souligne la Passerelle Internet des douanes en raison de son grand degré de maturité dans la prestation des services en direct. En effet, ce site offre aux entreprises la possibilité d'effectuer électroniquement la majorité des procédures normalement effectuées aux douanes. Ainsi, les importateurs et les courtiers peuvent se servir d'Internet pour accéder à des rapports, produire des formulaires, transmettre des données sur les douanes et déclarer des marchandises à l'aide de la Déclaration d'exportation canadienne automatisée (DECA) et du Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (ACROSS). Ces opérations sont possibles et sécuritaires en raison de l'utilisation d'une ICP. La procédure est très simple; les courtiers en douanes installent le logiciel de la Passerelle Internet des douanes et c'est ce dernier qui met en forme les données du client. Ensuite, un logiciel ICP chiffre et signe numériquement l'opération qui est ensuite transmise par Internet à la Passerelle des douanes. Lorsque la transmission est reçue par l'ADRC, un accusé de réception est im-

médiatement envoyé au client, l'opération est déchiffrée et la signature numérique est vérifiée. Si tout est conforme, les marchandises sont automatiquement dédouanées. Il est à noter que les opérations sont bidirectionnelles ce qui signifie que l'ADRC peut envoyer aux clients des messages chiffrés et comportant une signature numérique et vice versa. L'ADRC prévoit prochainement faire l'ajout de nouvelles applications sécurisées qui permettront aux petites entreprises de se conformer plus facilement aux exigences douanières.

- ▶ **Portail des entreprises de l'ADRC:** www.c CRA-adrc.gc.ca/tax/business/menu-f.html
(Agence des douanes et du revenu du Canada)

Le portail des entreprises de l'ADRC permet aux entreprises d'effectuer une foule d'opérations sur Internet dans tous les grands programmes fiscaux de l'ADRC. Ainsi, les entreprises peuvent : s'enregistrer dans plusieurs programmes en temps réel, non seulement ceux de l'ADRC, mais aussi ceux qui ont trait aux programmes fiscaux et administratifs des autres gouvernements, déposer leurs déclarations de revenu des sociétés et feuillets T4, effectuer leurs paiements d'impôt par moyen électronique et à une date ultérieure, déposer leur déclaration de TPS/TVH. Ce site est reconnu en tant que pratique exemplaire en raison de la grande diversité des services offerts.

- ▶ **Centres de services aux entreprises du Canada :** <http://www.rcsec.org/francais/>
(CSEC)

Les CSEC sont le fruit d'accords de collaboration conclus entre 37 ministères fédéraux offrant des services aux entreprises, les gouvernements provinciaux, territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé, des associations, le monde de l'enseignement et des instituts de recherche. Le site offre un point d'accès unique à une base de données sur les programmes et sur les services et règlements du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires, et offrent également les renseignements les plus intéressants du secteur privé pour le milieu des affaires. Les produits innovateurs offerts sur Internet incluent notamment le *Plan d'affaires interactif* qui aide l'utilisateur à préparer un plan financier et un plan d'entreprise complet et un *Atelier en ligne sur la petite entreprise* qui offre des techniques et des renseignements pour réaliser un projet d'affaires, démarrer une entreprise, commercialiser et financer un nouveau projet et faire prospérer une petite entreprise existante. Il propose également un service de dépannage téléphonique Internet. En cliquant simplement sur le bouton *Consultez-nous!* du site Web des CSEC, un client peut immédiatement s'entretenir avec un agent d'information des CSEC qui effectue simultanément une recherche sur le site Web pour trouver l'information demandée. À l'aide de ce nouveau service, l'agent peut également diriger le client vers les applications de commerce électronique sur le site Web et l'orienter vers des spécialistes dans d'autres domaines.

7. POSITIONNEMENT SELON LES PHASES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCHELLE DE GARTNER

Si on applique le cadre de Gartner comprenant les quatre phases du gouvernement électronique à l'initiative du Gouvernement en direct, le Canada se classe pour l'instant dans la phase 3 (transactions) bien que la phase 4 (transformation) semble vouloir s'enclencher prochainement. Ainsi, le Canada a largement dépassé le stade

de la simple mise en ligne d'informations et rend directement des services sur certains sites. D'ailleurs, selon le rapport Accenture, le Canada est classé premier pour l'année 2002 parmi 23 pays observés, pour l'ensemble des services offerts, à l'égard de la facilité d'accès pour le citoyen et de la maturité du développement. L'étude du « degré de maturité des portails gouvernementaux » indique que le Canada atteint 60 %, c'est-à-dire qu'il a fait les deux tiers du chemin menant au « gouvernement électronique » complètement intégré et tourné vers les services aux citoyens et aux entreprises. Accenture qualifie de *innovative leaders* la maturité d'ensemble du Canada pour la PSE. On entend par-là que le Canada fait partie des pays qui se démarquent en raison du nombre important de services transactionnels offerts et du degré d'intégration des services entre les différents paliers gouvernementaux et non-gouvernementaux. L'indice CRM (Customer Relationship Management), qui mesure la sophistication des services offerts, indique que le Canada se classe également en 1^e position.⁴

► **Phase 1 - Présence**

Elle est complètement terminée puisque tous les ministères et les organismes fédéraux ont maintenant un site Web accessible au public.

► **Phase 2 - Interaction**

D'un point de vue général, plusieurs sites sont encore dans la phase 2 puisqu'ils ne possèdent que des bases de données recherchables et des engins de recherche tout en offrant la possibilité de communiquer par courriel. Toutefois, plusieurs sites semblent encore éprouver quelques difficultés en ce qui concerne la gestion du courriel puisque les temps de réponse sont souvent élevés.

► **Phase 3 - Transactions**

Les sites atteignant la phase 3 sont de plus en plus nombreux tels que IMPÔNET, Passerelle Internet des douanes, Demande d'assurance-emploi. Il s'agit de sites où il est possible de transmettre électroniquement des informations et où il y a déjà la présence de E-authentification pour assurer la sécurité et la confidentialité des transactions. Le « Sourcing » fait également partie du mode actuel de prestation de services électronique de plusieurs sites fédéraux. Ainsi, il n'est pas rare de voir des liens vers des organismes non-gouvernementaux et des entreprises privées lorsque cela s'avère pertinent. Par ailleurs, le gouvernement a également décidé de confier la création de la Voie de communication protégée à un consortium d'entreprises privées. Pour ce qui est de l'infrastructure 24X7, il reste encore du travail à faire mais plusieurs des sites du GED présentent déjà de l'information en direct, c'est-à-dire qu'elle est accessible en tout temps et peut, au besoin, être mise à jour instantanément.

⁴ Accenture, avril 2002.

► Phase 4 - Transformation

Pour ce qui est de la phase 4, le gouvernement entend améliorer sa performance actuelle en fixant des normes communes pour l'ensemble du gouvernement. La prestation de services électroniques centrée sur le client a donné naissance à un nouvel environnement favorable à la restructuration de la façon de dispenser les services et les activités à ce niveau sont en cours de transformation. Les ministères commencent lentement à mettre à profit l'accroissement de la productivité dû à la technologie pour améliorer l'efficacité opérationnelle du gouvernement en travaillant en collaboration avec d'autres ministères et juridictions pour favoriser une approche à l'échelle du gouvernement. À cet égard, Accenture souligne d'ailleurs que le succès du Canada est attribuable à l'engagement que le gouvernement canadien a pris de délaisser l'approche ministérielle traditionnelle relativement à la prestation électronique des services et de mettre plutôt l'accent sur les besoins des citoyens et des entreprises.⁵ Ainsi, le gouvernement est conscient qu'il faut revoir en profondeur la structure et les mécanismes de mise en œuvre des processus opérationnels des organisations. Toutefois, il reste encore beaucoup de chemin à faire.

8. PERSONNE-RESSOURCE

Helen McDonald
Secrétaire adjointe, Gouvernement en direct
Dirigeant principal de l'information
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
2745, rue Iris
Ottawa, Ontario, K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7070
Courriel : helen.mcdonald@tbs-sct.gc.ca

9. RÉFÉRENCES

ACCENTURE (Page consultée le 24 juillet 2002). *eGovernment Leadership-Realising the Vision*, avril 2002, [en ligne],
http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enWeb&xd=industries\government\gove_welcome.xml

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA (Page consultée le 26 juillet 2002). Site de IMPÔNET, [en ligne], www.impotnet.gc.ca

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). Passerelle Internet des douanes, [en ligne],
www.reg-pki-ext.ccra-adrc.gc.ca/pki/cigregt_f.htm

⁵ Gouvernement en direct, *Le gouvernement en direct et les Canadiens*.

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). Portail des entreprises de l'ADRC, [en ligne], www.ccr-a-adrc.gc.ca/tax/business/menu-f.html

BERGER, François. « Ottawa dirige le premier « gouvernement électronique » », Cyberpresse, lundi le 29 avril 2002, [en ligne], www.cyberpresse.ca/reseau/politique/0204/pol_102040092698.html

CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA (Page consultée le 30 juillet 2002) Site des Centres de services aux entreprises du Canada, [en ligne], <http://www.rcsec.org/francais/>

CHARIH, Mohamed. *Le gouvernement en direct au gouvernement fédéral du Canada*, Hull, École nationale d'administration publique, 2001, 26 p.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (Page consultée le 25 juillet 2002). Services d'assurance-emploi aux particuliers, [en ligne], www.hrhc-drhc.gc.ca

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). Site du Guichet emplois, [en ligne], www.jobbank.gc.ca

DIRIGEANT PRINCIPAL DE L'INFORMATION DU CANADA (Page consultée le 25 juillet 2002). Infrastructure à clé publique, [en ligne], www.cio-dpi.gc.ca

GOVERNEMENT DU CANADA (Page consultée le 25 juillet 2002). Portail des autochtones, [en ligne], www.autochtonesaucanada.gc.ca

GOVERNEMENT EN DIRECT (Page consultée le 24 juillet 2002). Site du Gouvernement en direct, [en ligne], www.ged-gol.gc.ca

GOVERNEMENT EN DIRECT (Page consultée le 26 juillet 2002). Page du Groupe conseil sur le GED, [en ligne], www.ged-gol.gc.ca/pnl-grp/index_f.asp

GOVERNEMENT EN DIRECT (Page consultée le 26 juillet 2002). *Le gouvernement en direct et les Canadiens*, [en ligne], http://www.gol-ged.gc.ca/rpt/gol-ged-rpt_f.pdf

GOVERNEMENT EN DIRECT (Page consultée le 30 juillet 2002). *Gouvernement en direct : Au service des Canadiennes et des Canadiens dans un monde numérique*, [en ligne], www.ged-gol.gc.ca/pub/serv-can/serv-can_f.rtf

INDUSTRIE CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). Passerelle d'information pour les consommateurs canadiens, [en ligne], www.consumerinformation.ca

INDUSTRIE CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). Portail à guichet unique pour les entreprises, [en ligne], www.portaildesaffaires.ca/

KENT, Stephen *et al.* *Les guichet uniques : innovations et bonnes pratiques*, Centre canadien de gestion, mars 1999, 181 p.

POSTES CANADA (Page consultée le 25 juillet 2002). Site de Postes Canada, [en ligne], www.canadapost.ca

SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information*, [en ligne], www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/tb_oimp/uit-ati/uit-ati2_f.html

SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (Page consultée le 29 juillet 2002). Site du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [en ligne], www.tbs-sct.gc.ca

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA (Page consultée le 24 juillet 2002). Passerelle des non-canadiens, [en ligne], www.canadainternational.gc.ca

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA (Page consultée le 24 juillet 2002). Site du Canada, [en ligne], www.canada.gc.ca

Pratiques exemplaires - CANADA

INFORMATION OFFERTE SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Plan du site	Description de l'organisation	Planification stratégique	Déclaration de services aux citoyens	Rapport annuel de gestion	Loi et règlements	Existe-t-il une politique de confidentialité explicite?
Site du Canada	www.canada.gc.ca	oui	oui	non	non	non	oui	oui
Passerelle des non-canadiens	www.canadainternational.gc.ca	non	oui	non	non	non	oui	oui
Site de Postes Canada	www.canadapost.ca	oui	oui	non	non	oui	oui	oui
Guichet emplois	www.jobbank.gc.ca	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui
Voie de communication protégée	www.cio-dpi.gc.ca	oui	oui	oui	s/o	s/o	oui	oui
Portail des autochtones	www.autochtonesauCanada.gc.ca	oui	oui	non	non	non	non	oui
IMPÔNET	www.impotnet.gc.ca	oui	oui	oui	non	oui	non	oui
Services d'assurance-emploi aux particuliers	www.hrdc-drhc.gc.ca	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui
Passerelle d'information pour les consommateurs canadiens	www.consumerinformation.ca	oui	oui	non	non	non	non	oui
Portail à guichet unique pour les entreprises	www.portaildesaffaires.ca/	non	non	non	non	non	oui	oui
Passerelle Internet des douanes	https://reg-pki-ext.ccradrc.gc.ca/pki/cigregt_f.htm	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Portail des entreprises de l'ADRC	www.ccradrc.gc.ca/tax/business/menu-f.html	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Centres de services aux entreprises du Canada	www.rcsec.org/francais/	oui	oui	non	non	non	oui	oui

FACILITÉS OFFERTES SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Choix de la langue	Courrier électronique				Téléchargement de formulaire	Fonctions de recherche
			S'il y a un usage spécifique du courrier					
			Pour toutes questions	Pour information	Pour commander	Formuler une plainte		
Site du Canada	www.canada.gc.ca	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui
Passerelle des non-canadiens	www.canadainternational.gc.ca	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Site de Postes Canada	www.canadapost.ca	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Guichet emplois	www.jobbank.gc.ca	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Voie de communication protégée	www.cio-dpi.gc.ca	oui	non	non	non	non	s/o	oui
Portail des autochtones	www.autochtonesauCanada.gc.ca	oui	oui	oui	non	oui	non	oui
IMPÔNET	www.impotnet.gc.ca	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Services d'assurance-emploi aux particuliers	www.hrdc-drhc.gc.ca	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Passerelle d'information pour les consommateurs canadiens	www.consumerinformation.ca	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui
Portail à guichet unique pour les entreprises	www.portaildesaffaires.ca/	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Passerelle Internet des douanes	www.reg-pki-ext.ccradrc.gc.ca/pki/cigret_f.htm	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui
Portail des entreprises de l'ADRC	www.ccradrc.gc.ca/tax/business/menu-f.html	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui
Centres de services aux entreprises du Canada	www.rcsec.org/francais/	oui	oui	oui	non	non	oui	oui

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE		(1) Individus (2) Entreprises (3) Partenaires (4) Travailleurs autonomes (5) Tout client	oui / non / prévu / sans objet (s/o)					
			Est-ce que les éléments suivants sont proposés sous forme de liste ou autrement?					
Nom du site	Adresse électronique		Existe-t-il une fonction d'analyse de la satisfaction ou des besoins de la clientèle ?	Existe-t-il des groupes de discussion?	Formulaires disponibles	Publications disponibles	Services en ligne	Bottin / répertoire téléphonique
Site du Canada	www.canada.gc.ca	5	oui	non	oui	oui	oui	oui
Passerelle des non-canadiens	www.canadainternational.gc.ca	1	non	non	oui	oui	oui	non
Site de Postes Canada	www.canadapost.ca	5	non	non	oui	oui	oui	non
Guichet emplois	www.jobbank.gc.ca	5	non	non	oui	oui	oui	non
Voie de communication protégée	www.cio-dpi.gc.ca	5	s/o	s/o	s/o	s/o	s/o	s/o
Portail des autochtones	www.autochtonesauCanada.gc.ca	1	oui	non	oui	non	oui	non
IMPÔNET	www.impotnet.gc.ca	5	non	non	oui	oui	oui	non
Services d'assurance-emploi aux particuliers	www.hrhc-drhc.gc.ca	1	non	non	oui	non	oui	non
Passerelle d'information pour les consommateurs canadiens	www.consumerinformation.ca	1	oui	non	oui	non	oui	non
Portail à guichet unique pour les entreprises	www.portaildesaffaires.ca/	2, 4	oui	non	oui	oui	oui	non
Passerelle Internet des douanes	www.reg-pki-ext.cca-adrc.gc.ca/pki/cigret_f.htm	2	oui	non	oui	oui	oui	non
Portail des entreprises de l'ADRC	www.cca-adrc.gc.ca/tax/business/menu-f.html	2	oui	non	oui	oui	oui	non
Centres de services aux entreprises du Canada	www.rcsec.org/francais/	2	non	non	non	non	oui	non

SERVICES EN LIGNE

Nom du site	Adresse électronique	oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
		Intégration : Fait partie d'un système intégré / ges- tion partagée	Possibili- té d'abon- nement ou de réserva- tion	Mise à jour d'un dos- sier (Géné- ralité)	Enregistre- ment ou renouvel- lement d'un droit ou d'un permis	Paiement électro- nique	Transfert électroni- que de données (EDI)	Autres transac- tions dis- ponibles
Site du Canada	www.canada.gc.ca	oui	non	non	non	non	non	non
Passerelle des non-canadiens	www.canadainternational.gc.ca	oui	non	non	oui	non	non	non
Site de Postes Canada	www.canadapost.ca	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Guichet emplois	www.jobbank.gc.ca	oui	non	oui	oui	non	oui	oui
Voie de communication protégée	www.cio-dpi.gc.ca	non	s/o	s/o	s/o	s/o	s/o	s/o
Portail des autochtones	www.autochtonesaucanada.gc.ca	oui	non	non	non	non	non	oui
IMPÔNET	www.impotnet.gc.ca	non	non	oui	non	oui	oui	oui
Services d'assurance-emploi aux particuliers	www.hrdc-drhc.gc.ca	oui	non	oui	non	non	oui	non
Passerelle d'information pour les consom- mateurs canadiens	www.consumerinformation.ca	oui	s/o	s/o	s/o	s/o	non	non
Portail à guichet unique pour les entreprises	www.portaildesaffaires.ca/	oui	s/o	non	oui	non	non	non
Passerelle Internet des douanes	www.reg-pki-ext.ccra- adrc.gc.ca/pki/cigret_f.htm	non	oui	oui	oui	non	oui	oui
Portail des entreprises de l'ADRC	www.ccra-adrc.gc.ca/tax/business/menu- f.html	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Centres de services aux entreprises du Canada	www.rcsec.org/francais/	non	non	non	non	non	oui	oui

Le tableau original « Prestation électronique de services » provient du Conseil du trésor

FRANCE

Profil institutionnel et politique

La France est une république de type présidentiel et parlementaire. Le Président, en tant que chef de l'État, détient le pouvoir exécutif. Il est élu pour un terme de cinq ans (le système électoral autorisant deux tours). Le Président nomme un Conseil des ministres à la tête duquel se trouve un Premier ministre, responsable devant le Parlement.

Le pouvoir législatif relève, pour sa part, d'un Parlement bicaméral composé du Sénat (321 membres élus pour neuf ans) et de l'Assemblée Nationale (577 membres élus pour cinq ans).

L'État français compte 21 régions administratives, 96 départements et plus de 36 000 communes. La France compte également huit départements outre-mer et deux collectivités territoriales.

Source En col. The International Directory of Government, 3rd, ed., Europa Publications Ltd, Londres, Royaume-Uni, 1998.

1. NOM(S) ET IDENTIFICATION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

Le ministre de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de l'Aménagement du territoire a le mandat de mettre en œuvre les programmes gouvernementaux pour la société de l'information.

2. DESCRIPTION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

Sous l'autorité du ministère, les décisions les plus importantes sont prises dans deux types de réunions de ministres :

- Les comités interministériels pour la société de l'information (CISI), qui abordent le thème de la société de l'information dans son intégralité;
- Les comités interministériels pour la réforme de l'État (CIRE) qui replacent le dossier des TIC dans le cadre de la modernisation de l'administration.

La mise en œuvre des décisions prises dans ces instances revient largement aux ministères, qui peuvent néanmoins s'appuyer sur des structures spécialisées à compétence interministérielle. À l'heure actuelle, plusieurs structures administratives différentes interviennent, chacune dans leur domaine de compétence, dans la mise en place de l'administration électronique. Un recensement (non exhaustif) de ces structures permet de constater un certain morcellement du dossier entre plusieurs instances dont la volonté de coopération n'est pas en doute, mais dont la structure organisationnelle ne facilite pas entièrement l'action commune.

► **Délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE)**

La DIRE a succédé en juillet 1998 au commissariat à la réforme de l'État. Elle est placée sous l'autorité du premier ministre et mise à la disposition du ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation. Elle comprend cinq missions placées sous l'autorité directe du délégué interministériel à la réforme de l'État, regroupant une trentaine de cadres supérieurs d'origine variée (administrateurs civils, corps préfectoral, ingénieurs, grands corps de l'État, etc.). La DIRE est une force interministérielle d'analyse, d'évaluation, d'expérimentation, de concertation, de proposition et de suivi dans le domaine de la réforme de l'État. Elle propose au gouvernement toutes dispositions relatives à la réforme de l'État, coordonne la préparation des décisions à prendre en ce domaine et veille à leur mise en œuvre.

Pour l'accomplissement de ces missions, la DIRE est responsable de plusieurs actions dont, entre autres veiller à la prise en compte par les administrations de l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication, sur leur fonctionnement et leur organisation, notamment en application du programme d'action gouvernemental sur la société de l'information (PAGSI) ;

► **Mission interministérielle de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration (MTIC)**

La MTIC a été créée le 27 août 1998. Elle fait partie des services du premier ministre. La MTIC a pour mission de :

- Prendre en charge des projets de nature interministérielle qui lui sont confiés par le Premier ministre (AdER, par exemple);
- Fournir un appui aux administrations pour la conception et le développement de leurs projets techniques;
- Veiller à l'harmonisation des standards technologiques et proposer des référentiels techniques communs (ex. : création d'annuaire, solutions de sécurité, etc.);
- Identifier les besoins communs des services publics en matière d'équipements et de logiciels;
- Assurer, à la demande d'un ministre, l'évaluation de l'utilisation des technologies et de la communication;
- Participer dans les organisations internationales aux travaux qui relèvent de la coopération internationale dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

► **Commission pour les simplifications administratives (COSA)**

La COSA, présidée par le Premier ministre, succède à la Commission pour la simplification des formalités (COSIFORM). Elle est une instance d'étude, d'impulsion et de suivi en matière de simplifications administratives. Dans ce cadre, elle assure la mission d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs précédemment dévolue au Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs (CERFA), ainsi que leur mise en ligne au service des usagers.

► **Mission « espaces publics numériques »**

La mission a pour objet de favoriser l'implantation sur l'ensemble du territoire des points d'accès à la micro-informatique, à Internet et au multimédia ouverts au public. À ce titre :

- Elle recense les points d'accès existants et diffuse des informations concernant leur localisation et leurs caractéristiques;
- Elle contribue à l'harmonisation des mesures prises par les administrations et les établissements publics de l'État en ce qui concerne les points d'accès publics à la micro-informatique, à Internet et au multimédia;
- Elle répond aux demandes de conseil et d'expertise qui lui sont adressées;
- Elle anime un service en ligne ayant pour objet de diffuser l'information et de faciliter les échanges entre les acteurs, publics ou privés, qui mettent en place des points d'accès.

► **Direction centrale de la sécurité des systèmes d'information (DCSSI)**

Le secrétariat général de la défense nationale et la DCSSI a pour missions :

- De contribuer à la définition interministérielle et à l'expression de la politique gouvernementale en matière de sécurité des systèmes d'information;
- D'assurer une fonction d'autorité nationale de régulation, en délivrant les agréments, cautions ou certificats pour les systèmes d'information de l'État, les procédés et les produits cryptologiques employés par l'administration et les services publics;
- D'évaluer les menaces pesant sur les systèmes d'information, donner l'alerte, développer les capacités à les contrer et à les prévenir;
- De développer l'expertise scientifique et technique dans le domaine de la SSI (sécurité des systèmes d'information);
- De définir les dispositions législatives et réglementaires concernant le cryptage.

► **Autres structures concernées**

Outre ces structures interministérielles spécialisées, plusieurs autres instances interviennent ou peuvent intervenir sur le sujet de l'administration électronique au niveau interministériel. On peut notamment citer :

- Le comité stratégique des technologies de l'information (CSTI), créé fin 2000 auprès du premier ministre;
- Le conseil général des technologies de l'information (CGTI), placé auprès du ministre chargé des télécommunications, peut réaliser des études et assurer des activités de conseil pour l'ensemble des ministères.

3. STRATÉGIE GÉNÉRALE DE DÉVELOPPEMENT (*vision, but, objectifs, principes directeurs*)

Les pouvoirs publics français se sont engagés depuis de nombreuses années dans un ambitieux programme de développement des initiatives en ligne. Le gouvernement français soutient officiellement les progrès du gouvernement électronique. Le Pro-

gramme d'action gouvernementale pour l'entrée dans la société d'information (PAGSI) place en effet l'administration électronique parmi ses six chantiers prioritaires. Il s'est appliqué à la mise en ligne du plus grand nombre possible d'administrations (aujourd'hui tous en ligne). D'autres signaux favorables sont émis par le ministre de la Fonction publique, de la réforme de l'État et de l'Aménagement du territoire qui a confirmé le projet d'équiper les régions en liaisons haut débit. C'est selon le ministre le meilleur moyen de faire « basculer » les services⁶.

But

Le but de l'administration électronique citoyenne est de mettre les technologies de l'information au service de la modernisation des services publics, d'améliorer l'efficacité de l'action des administrations de l'État comme des collectivités locales et la qualité des relations entre celles-ci et leurs usagers.

Principes directeurs

- Des services axés sur les besoins et les attentes du citoyen: Associer le citoyen à la définition, à la production, à distribution et à l'évaluation des services publics.
- Une approche globale du gouvernement: Les TIC, un puissant levier de modernisation de l'État.

Objectifs

- Fournir de véritables espaces de services intégrés correspondant à la notion de guichet unique élaborés par type d'usagers ou d'entreprises, et qui à terme seraient eux-mêmes unifiés au sein d'un espace virtuel global;
- Garantir la pérennité des informations détenues par les administrations et la sécurité des systèmes d'informations publics, tout en favorisant les accès croisés entre systèmes des administrations d'État, des collectivités territoriales, des partenaires locaux de l'État et des usagers;
- Passer d'une logique d'expérimentation à une logique de production. Elle se caractérise par une double exigence d'automatisation et de standardisation et par le recentrage sur le *back office* plutôt que le *front office*;
- Éviter le syndrome *big brother* en veillant à la protection des données personnelles. Un nouveau pacte de confiance entre l'administration et ses usagers doit être trouvé. Le projet baptisé mon-service-public.fr prévoit que les informations personnelles soient conservées quelque part, sous clef d'accès sécurisé. Seul l'intéressé, c'est-à-dire le propriétaire de ces données, serait habilité à y accéder. Les tiers -organismes ou entreprises- ne pourraient le faire sans son consentement.
- Développer des partenariats avec le privé, en créant par exemple, avec des entreprises privées des « centre d'e-learning » pour former les jeunes en situation d'échec scolaire.

⁶ Livre Blanc: l'e-gouvernement en France: une «ardente obligation», juin 2002.

4. SERVICES GÉNÉRAUX : PRATIQUES EXEMPLAIRES

► Forums thématiques et pratiques exemplaires

Plusieurs forums thématiques ont été ouverts sur les sites Internet publics. Ces forums permettent de recueillir des propositions ou des critiques permettant la révision de projets initiaux dans le sens d'une meilleure adaptation aux attentes des usagers. Au chapitre de cette rubrique, l'Institut Européen d'Administration Publique retient comme site exemplaire :

- Le site www.internet.gouv.fr a organisé en 1999 une consultation sur la création du portail de l'administration. En juillet-septembre 2000, un forum a permis au public de s'exprimer sur le projet d'application de la loi sur la signature électronique (15 000 consultations);
- Le site du ministère des Finances, www.finances.gouv.fr a soutenu en 1999 un forum sur le commerce électronique;
- Le site de l'Assemblée nationale, www.assemblee-nationale.fr a quant à lui organisé un forum sur les rapports entre l'exercice de la citoyenneté et les nouvelles technologies;
- Le portail de l'administration française, <http://www.service-public.fr> est qualifié de solide tremplin pour le développement accéléré de services en ligne sur mesure par le rapport Accenture, le portail de l'administration publique - [service-public.fr](http://www.service-public.fr) - a été lancé en octobre 2000. Il offre l'accessibilité à plus de 600 formulaires administratifs et téléimprimables depuis le portail. Plus précisément, le portail [service-public.fr](http://www.service-public.fr) offre une liste thématique des téléservices publics pour :

Les entreprises	<ul style="list-style-type: none"> - déclarations fiscales - déclarations d'opérations commerciales à l'intérieur de l'Union européenne - déclarations sociales - déclarations des données informatisées - commerce et artisanat
Les enseignants	<ul style="list-style-type: none"> - suivi de carrière - recrutement et affectation - activités pédagogiques
La fonction publique	déclaration d'un site Internet
Les particuliers	<ul style="list-style-type: none"> - papiers (demande d'extraits de casiers judiciaires, copie d'acte d'état civil, par exemple) - impôts (calcul en ligne du montant de l'impôt 2002 sur les revenus 2001) - emploi, travail (abonnement aux offres d'emploi de l'ANPE) - famille (suivi de dossier d'allocations familiales : paiements, remboursements) - enseignement, étudiants (demande d'aide au logement pour les étudiants, demande bourse ou de logement étudiant) - justice (signalement aux autorités judiciaires d'un site ou service en ligne à caractère pédophile) - logement (calcul de l'aide au logement) - sécurité sociale (consultation des remboursements) - volontariat civil (candidature au volontariat international)

5. SERVICES AUX CITOYENS : PRATIQUES EXEMPLAIRES

► **Site de la SNCF:** <http://www.Voyages-SNCF.com>

Selon le livre blanc, *L'e-gouvernement en France*, l'objectif de Voyages-SNCF.com est de rendre le service le plus complet possible sur Internet, en vue de fidéliser la clientèle du site. Ainsi, en vue de mieux assurer la fidélisation de sa clientèle, le site offre de nouveaux services : possibilité pour l'utilisateur de recevoir à domicile son billet réservé par courrier, vente de billets d'avion, offre de dernière minute pour des séjours dans le monde entier, réservations de chambre d'hôtels, location de voitures, etc.

► **Le portail vie publique:** <http://www.vie-publique.fr>

Le rapport de Thierry Carcenac ainsi que l'Institut Européen d'Administration Publique retiennent comme pratique exemplaire le portail vie-publique.fr. édité par la documentation française. Il a pour objectif de faciliter l'accès des internautes aux ressources et données utiles présentes sur les sites publics et gouvernementaux et leur permettre ainsi de mieux appréhender les grands sujets qui animent les débats et politiques publiques. Ce portail propose :

- Plus de 1600 rapports publics par la Bibliothèque des rapports publics;
- La « Collection des discours publics » : plus de 150 000 documents discours publics depuis 1974 (Président de la République, gouvernement, communiqués officiels, déclarations politiques et syndicales) accompagnés d'une chronologie à partir de 1974;
- Plus de 650 liens sélectionnés et commentés vers des sites publics et gouvernementaux au travers de quinze accès thématiques de la vie publique;
- la "Découverte des institutions" : une "encyclopédie virtuelle" (plus de 400 fiches d'information) sur les institutions et la vie publique;
- Des dossiers documentaires sur les politiques publiques;
- Le répertoire de forums publics : différents forums proposés sur les sites publics et gouvernementaux;
- Des sites de références de la vie publique;
- Des chronologies de récents événements politiques français.

► **Le portail du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie :** <http://www.minefi.gouv.fr>

Selon la firme Accenture, le portail du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie est un portail orienté vers l'utilisateur. Il est le premier site public consulté en France et offre l'accès à 50 000 documents, 500 000 pages, près de 400 formulaires en ligne et de nombreux services. Il accueille près de 700 000 visites par mois.

D'une façon générale, le citoyen a accès à un site complet sur l'euro, un portail fiscal donnant accès à un bouquet de services en ligne, structuré par type de public (particuliers, professionnels et entreprises), un espace consommation offrant des informations et des conseils.

- ▶ **La direction générale des impôts** : <http://www.impots.gouv.fr>
(Site du Minefi)

Organisé en espaces thématiques par types de publics (particuliers, professionnels, partenaires) et destiné à prendre en compte les préoccupations des contribuables, le portail impot.gouv.fr donne accès en ligne à un large bouquet de services d'information et de documentation ainsi que de télédéclaration et de télépaiement. Le tout est réuni sur un seul site.

Dans son rapport sur *L'administration en ligne: une vision qui se concrétise*, la firme Accenture ne prend en compte -dans son évaluation- que la consultation par le contribuable de son dossier fiscal en ligne. Or, les différents rapports effectués par la DGI et le minefi montrent que le site de la DGI a été optimisé à plusieurs égards :

- Une information actualisée et des services accrus sur un portail fiscal dédié;
- L'expérimentation de centre d'appels impôts services;
- L'accueil coopératif DGI-DGCP;
- La consultation en ligne des déclarations (impôt sur le revenu) et des avis d'imposition (TH, CSG, CRDS);
- La déclaration des revenus et le paiement de l'impôt par Internet;
- Outil de calcul de l'impôt et de simulation;
- Programme de mensualisation qui permet au contribuable, après inscription en ligne avec un identifiant fiscal de payer par mensualité ses impôts;
- Accès à une première version du compte fiscal simplifié.

- ▶ **Service Interdépartemental d'exploitation routière** : www.sytadin.tm.fr
(Direction régionale de l'équipement : île de France)

Cité comme pratique exemplaire par l'Institut Européen d'Administration Publique, ce site indique à l'usager l'état du trafic routier en région parisienne et calcule des temps de trajets comparés en voiture et en transport commun.

6. SERVICES AUX ENTREPRISES : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Site de l'ANPE**: <http://www.anpe.fr>
(Ministère des Affaires sociales du Travail et de la Solidarité)

Les prix « Electrophées Administrations 2001 » ont récompensé parmi les réalisations les plus innovantes des services publics en matière d'administration électronique le site de l'ANPE. Ce site comporte un espace employeur où les entreprises peuvent déposer leurs offres.

- ▶ **Le registre du commerce** : <http://www.infogreffe.fr>

Ce site propose des informations payantes sur les entreprises.

- ▶ **La direction générale des impôts** : <http://www.impots.gouv.fr>
(Site du minefi)

Le rapport Accenture ne mentionne sur ce portail que la possibilité pour les entreprises de s'acquitter de leurs impôts via Internet. Les services optimisés ci-dessous ont été mis en exergue dans les différents rapports effectués par la DGI.

Guichet unique pour les grandes entreprises (déclaration et paiement) : La DGE qui est l'interlocuteur fiscal unique des 23 000 entreprises permet de rendre un meilleur service aux entreprises qui bénéficient d'un guichet unique pour les principaux impôts leur apportant simplicité et souplesse.

Le rapprochement des centres des impôts et des recettes : Ce rapprochement s'inscrit dans la démarche tendant à améliorer le service rendu à l'utilisateur en simplifiant les relations entre les entreprises et la DGI par la mise en place d'un interlocuteur fiscal unique des PME.

La télédéclaration et le télépaiement de la TVA : Le e-service TélÉTVA propose un ensemble de services permettant de déclarer et de payer la TVA grâce à un échange unique avec la DGI. La déclaration et le paiement sont envoyés dans le même message. Le télé règlement seul n'est pas autorisé. Le e-service TélÉTVA permet aux entreprises relevant de certains régimes d'imposition de transmettre leurs déclarations de façon dématérialisée.

Le MINinfo - mininfo.minefi.gouv.fr : Le MINinfo est un réseau d'appui au service du développement des entreprises. Ce portail économique fut expérimenté en 2001 dans 13 départements et a été généralisé en 2002. Ce réseau s'appuie sur une organisation en réseau de spécialistes issus des différents services locaux du ministère, reliés entre eux par un intranet dédié.

Le téléDEB : Il permet de remplir à distance la déclaration d'échange de biens.

- ▶ **Net-entreprises** : <http://www.net-entreprises.fr>
Portail officiel des déclarations sociales pour les entreprises

Cité comme pratique exemplaire par le livre blanc, l'e-gouvernement en France, Net-entreprises, est un service proposé aux entreprises pour leur permettre d'effectuer en ligne leurs déclarations sociales aux organismes de protection sociale (formulaires de Déclaration Unique d'Embauche, Déclaration Annuelle de Données Sociales, etc.). Ce service permet d'effectuer des simulations de cotisations de salariés, de déclarer et de payer en ligne ses cotisations et d'obtenir des informations générales sur les déclarations sociales, d'être alerté automatiquement des nouveautés concernant les déclarations sociales.

- ▶ **Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) :** <http://www.urssaf.fr/>
(Sécurité Sociale)

L'URSSAF offre plusieurs services ayant fait l'objet de simplifications :

- Déclaration unifiée des cotisations sociales (DUCS) : La DUCS permet la déclaration et le paiement des cotisations sociales (URSSAF, ASSEDIC, caisse de retraite);
- Déclaration unique d'embauche (DUE) : Elle permet d'effectuer neuf formalités liées à l'embauche, en une seule opération;
- Versement en lieu unique : Ce service permet de centraliser auprès d'une seule URSSAF, d'un seul interlocuteur, l'ensemble des déclarations et des paiements.

7. POSITIONNEMENT SELON LES PHASES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCHELLE DE GARTNER

L'application des quatre phases de développement de l'échelle de Gartner à la France nous conduit au constat suivant, la France est à la phase 3 (transactions) et selon le rapport Accenture se classe au douzième rang des pays de l'OCDE. Ce score à l'échelle internationale s'explique par une forte augmentation des services dits informatiques (qui restent prédominants) et l'ajout de nouveaux services d'ordre transactionnel.

▶ Phase 1 - Présence

Elle a largement été dépassée par le gouvernement français. Les services publics en ligne fournissent à l'utilisateur un accès simple et rapide à toutes les informations qu'il recherche ou qui le concernent (par exemple un texte de Loi).

▶ Phase 2 - Interaction

La plupart des sites disposent d'un service de messagerie et se proposent d'apporter une première réponse à la question posée par l'utilisateur et de l'orienter vers les informations disponibles sur les sites Internet publics. Ainsi, 42 % des sites proposent une messagerie personnalisée, assistée ou guidée, et 43 % une simple boîte aux lettres. L'orientation de l'utilisateur et la contextualisation des messages ont donc progressé en apparence. Mais la réalité est nettement plus contrariante, dans la mesure où les messages envoyés restent souvent sans réponse.

De nombreux sites disposent de bases de données ainsi que de moteurs de recherche. Les performances des moteurs, du point de vue de l'utilisateur, doivent encore être améliorées. Les résultats fournis sont trop rares ou trop abondants, généralement partiels, et guère organisés entre eux. En règle générale, l'organisation et l'indexation des pages et documents ne permettent pas une restitution cohérente. Parmi les performances satisfaisantes, nous pouvons citer le moteur de service-public.fr, qui hiérarchise les réponses, en plaçant en tête les informations les plus structurantes et en identifiant clairement la nature des données recueillies.

La numérisation des formulaires a connu des progrès importants et 60 % des sites en proposent. La contextualisation nationale des formulaires et télé-services a été améliorée.

rée par l'ouverture de service-public.fr, qui fait le lien entre les fiches pratiques et les formulaires, et qui a créé une zone de téléservices publics. Cela étant, la rubrique « formulaires » de la Cosa reste très en deçà du niveau de commodité que peut attendre l'utilisateur.

► Phase 3 - Transactions

De plus en plus de sites atteignent la phase 3 en offrant aux citoyens ou entreprises la possibilité d'effectuer une transaction complète avec l'administration et paiement. Le rapport Accenture identifie à cet effet deux sites autorisant des transactions sécurisées de bout en bout à partir d'un point d'entrée unique : l'INSEE dont les études peuvent être téléchargées ou achetées sur le site et le Registre du Commerce qui propose depuis peu des informations payantes sur les entreprises. Le nouveau service de la Direction générale des impôts offre la possibilité aux particuliers de s'inscrire au service de télépaiement de l'impôt sur Internet. De même, les entreprises relevant des régimes de TVA peuvent accéder au service téléTVA qui leur permet de remplir en ligne leur formulaire et de joindre au formulaire le télépaiement correspondant, de consulter et éventuellement de modifier des télédéclarations et télépaiement antérieurs, de gérer les certificats utilisés, de communiquer avec la DGI et de s'informer sur la téléprocédure TVA. En revanche, d'autres services de type transactionnel relevant du Trésor Public ou de la Poste ne sont pas encore totalement assurés via Internet telle l'inscription en ligne sur www.laposte.fr.

En ce qui a trait à la sécurité, certains services répondent déjà aux besoins de l'utilisateur et de l'administration -comme les services de la DGI- en matière de sécurité. Afin de pallier aux craintes du citoyen en matière de protection de la vie privée, les projets de coffre-fort électronique ou de carte d'identité électronique sont d'actualité.

► Phase 4 - Transformation

Pour transformer sa vision de l'administration électronique en réalité, plusieurs efforts doivent être effectués au niveau :

- des processus : le passage de la diffusion d'information à la transaction à valeur ajoutée pour l'utilisateur dans une logique multi-canal mais uni-visage (uniface en anglais) doit s'accompagner d'une réinvention des processus administratifs conduisant à repenser l'articulation *back* et *front office*;
- de la description des données au sein des systèmes d'information : passer d'une administration en silo à une administration en réseau impose une fluidité de la circulation des données dans les systèmes d'information de l'État;
- des réseaux : le PAGSI et la MTIC ont permis la mise en place exemplaire du réseau interadministration AdER à l'heure actuelle réservé aux administrations centrales. L'administration électronique citoyenne doit désormais prendre en compte les services déconcentrés et les collectivités territoriales.

Des structures interministérielles : Une meilleure articulation de ces structures et de l'autorité qui en dispose est indispensable.

8. PERSONNE-RESSOURCE

Bertrand Flury herard
Chef de la mission dire utilisation des technologies de l'information
72 rue de Varenne
75700, Paris sp07
Téléphone : 01 42 75 73 13
Télécopieur : 01 42 75 80 09

9. RÉFÉRENCES

ACCENTURE MANAGEMENT ET SERVICES TECHNOLOGIQUES (Page consultée le 30 juillet 2002). *eGovernment leadership-Realizing the Vision*, [en ligne], http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enWeb&xd=industries%5Cgovernment%5Cgove_welcome.xml

BAQUIAST Jean-Paul, (Page consultée le 1^{er} août 2002) *Propositions sur les apports d'Internet à la modernisation du fonctionnement de l'État*, Premier Ministre, 1998. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000796.htm>

BOURDIER J-C ARNAUD Jean-Paul, (Page consultée le 1^{er} août 2002) *Réseaux à hauts débits: nouveaux contenus, nouveaux usages, nouveaux services*, Secrétariat d'état à l'industrie, 2001. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/004001510.htm>

DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS (Page consultée le 30 juillet 2002). *Rapport de performances 2001*, [en ligne], <http://www.impot.gouv.fr/documentation/rapports/activités/dgi/2001/plan.htm>

DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS (Page consultée le 30 juillet 2002). *Site de l'impôt*, [en ligne], <http://www.impots.gouv.fr>

GENTOT, Michel, *L'administration électronique au service des citoyens*, (Page consultée le 30 juillet 2002), [en ligne], Colloque du 21-22 janvier 2002, Université Paris I, Paris, <http://www.univ-paris1.fr/droit-internet-2002/pdf/fr/Gentot.pdf>

EYMERI Jean-Michel, *L'usage des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques européennes*, 35^e réunion des directeurs généraux responsable de la Fonction publique des États membres de l'union européenne, Strasbourg, les 9 et 10 novembre 2000, Institut Européen d'Administration Publique.

LASSERRE, Bruno, CHATEPIE Philippe et JAPIOT Olivier, (Page consultée le 1^{er} août 2002) *Vers une administration électronique à accès pluriel*, Commissariat au plan, 2000. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/004000954.htm>

LE JOURNAL DU NET (page consultée le 30 juillet 2002), *Administration en ligne: la France recolle au peloton*, [en ligne], <http://www.journaldunet.com/0204/020425accenture.shtml>

LE MONDE INTERACTIF (Page consultée le 30 juillet 2002). Payer ses impôts en ligne pour éviter la paperasse, (*Édition du mercredi 12 juin 2002*), [en ligne], http://interactif.lemonde.fr/squelette/pour_imprimer/0,5614,2849-279859-0,00htm

LE PORTAIL DE L'ADMINISTRATION FRANÇAISE (Page consultée le 24 juillet 2002), <http://www.service-public.fr>

LE SYSTÈME D'INFORMATION TERRITORIAL DU BAS-RHIN (page consultée le 30 juillet 2002), *Nouvelle/information : administration électronique: Thierry Carcenac a remis son rapport au Premier Ministre*, [en ligne], http://www.basrhin.sit.gouv.fr/projetsit67/sitNouv987739172_Administration_electronique__Thierry_Carsenac_a_remis_son_rapport_au_Premier_ministre

MARCHANDISE Jean-François, DUPUIS Charly, KAPLAN Daniel, (Page consultée le 1^{er} août 2002), *Étude de l'usage des NTIC au sein de l'administration*, Commissariat au plan, 1999. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000019.htm>

MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, (page consultée le 24 juillet 2002), site de la Fonction publique, [en ligne], <http://www.fonction-publique.gouv.fr/>

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE (Page consultée le 30 juillet 2002). *Charte de l'e-ministère*, [en ligne], <http://www.finances.gouv.fr/minEFI/e-ministere.htm>.

RAPPORT AU PREMIER MINISTRE (Page consultée le 30 juillet 2002). *Pour une administration électronique citoyenne: Méthodes et Moyens*, [en ligne], http://www.nouveleco.com/docs/pdf_classement/carsenac.pdf

Pratiques exemplaires - FRANCE

INFORMATION OFFERTE SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Plan du site	Description de l'organisation	Planification stratégique	Déclaration de services aux citoyens	Rapport annuel de gestion	Loi et règlements	Existe-t-il une politique de confidentialité explicite?
Direction générale des impôts	www.impots.gouv.fr	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Net-entreprises	www.net-entreprises.fr	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
Sécurité sociale	www.securite-sociale.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Information légale sur les entreprises	www.infogreffe.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Conventel	www.conventel.com	Non	Oui	Non	s/o	s/o	Non	Non
Voyages SNCF	www.voyages-SNCF.com	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	www.minefi.gouv.fr	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
Agence nationale pour l'emploi	www.anpe.fr	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Portail de l'administration française	www.service-public.fr	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Vie publique	www.vie-publique.fr	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
Service interdépartemental d'exploitation routière	www.sytadin.tm.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Action de l'État pour le développement de la société de l'information	www.internet.gouv.fr	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non
Portail du premier ministre - gouvernement français	www.premier-ministre.gouv.fr	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non

FACILITÉS OFFERTES SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Choix de la langue	Courrier électronique				Téléchargement de formulaire	Fonctions de recherche
			S'il y a un usage spécifique du courrier					
			Pour toutes questions	Pour information	Pour commander	Formuler une plainte		
Direction générale des impôts	www.impots.gouv.fr	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Net-entreprises	www.net-entreprises.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Sécurité sociale	www.securite-sociale.fr	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Information légale sur les entreprises	www.infogreffe.fr	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Conventel	www.conventel.com	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui
Voyages SNCF	www.voyages-SNCF.com	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	www.minefi.gouv.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Agence nationale pour l'emploi	www.anpe.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Portail de l'administration française	www.service-public.fr	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Vie publique	www.vie-publique.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Service interdépartemental d'exploitation routière	www.sytadin.tm.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Action de l'État pour le développement de la société de l'information	www.internet.gouv.fr	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Portail du premier ministre - gouvernement français	www.premier-ministre.gouv.fr	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	non

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE		(1) Individus (2) Entreprises (3) Partenaires (4) Travailleurs autonomes (5) Tout client	oui / non / prévu / sans objet (s/o)					
			Existe-t-il une fonction d'analyse de la satisfaction ou des besoins de la clientèle ?	Est-ce que les éléments suivants sont proposés sous forme de liste ou autrement?				
				Existe-t-il des groupes de discussion?	Formulaires disponibles	Publications disponibles	Services en ligne	Bottin / répertoire téléphonique
Nom du site	Adresse électronique							
Direction générale des impôts	www.impots.gouv.fr	5	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Net-entreprises	www.net-entreprises.fr	2, 4	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non
Sécurité sociale	www.securite-sociale.fr	5	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Information légale sur les entreprises	www.infogreffe.fr	2	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non
Conventel	www.conventel.com	1, 2	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Voyages SNCF	www.voyages-SNCF.com	5	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	www.minefi.gouv.fr	5	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Agence nationale pour l'emploi	www.anpe.fr	1, 2, 4	Non	Non	Oui	Non	Oui	Oui
Portail de l'administration française	www.service-public.fr	5	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui
Vie publique	www.vie-publique.fr	5	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Service interdépartemental d'exploitation routière	www.sytadin.tm.fr	5	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Action de l'État pour le développement de la société de l'information	www.internet.gouv.fr	5	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non
Portail du premier ministre - gouvernement français	www.premier-ministre.gouv.fr	5	Non	Non	Non	Non	Non	Non

SERVICES EN LIGNE

Nom du site	Adresse électronique	oui / non / prévu / sans objet (s/o)							Autres transactions disponibles
		Intégration : Fait partie d'un système intégré / gestion partagée	Possibilité d'abonnement ou de réservation	Mise à jour d'un dossier (Généralité)	Enregistre- ment ou renouvelle- ment d'un droit ou d'un permis	Paiement électronique	Transfert électronique de données (EDI)		
Direction générale des impôts	www.impots.gouv.fr	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Paiement de la TVA pour les entreprises et de l'impôt sur le revenu pour les particuliers / programme de mensualisation
Net-entreprises	www.net-entreprises.fr	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Paiement des cotisations URSSAF
Sécurité sociale	www.securite-sociale.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Information légale sur les entreprises	www.infogreffe.fr	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Abonnement aux services de greffe
Conventel	www.conventel.com	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Commande de conventions collectives
Voyages SNCF	www.voyages-SNCF.com	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Achat de billets de train, d'avion, réservation de chambre d'hôtel, location de voiture
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	www.minefi.gouv.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Agence nationale pour l'emploi	www.anpe.fr	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui	Non	
Portail de l'administration française	www.service-public.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Vie publique	www.vie-publique.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Service interdépartemental d'exploitation routière	www.sytadin.tm.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Action de l'État pour le développement de la société de l'information	www.internet.gouv.fr	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Portail du premier ministre - gouvernement français	www.premier-ministre.gouv.fr	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	

Le tableau original « Prestation électronique de services » provient du Conseil du trésor

NOUVEAU-BRUNSWICK

Profil institutionnel et politique

Au Nouveau-Brunswick, le gouvernement est responsable de la prestation de services sociaux, y compris l'éducation, l'habitation, la santé, l'aide au revenu et la justice. Les gouvernements municipaux se chargent des services à la propriété comme l'éclairage, les égouts et les loisirs. La structure municipale comprend sept grandes villes, 28 villes et 68 villages. Les régions où la population est moins dense sont réparties en 272 districts de services locaux.

Le gouvernement provincial siège à Frédéricton. Un lieutenant-gouverneur est nommé pour représenter la reine. L'assemblée législative monocamérale est formée de 55 députés représentant chacun une circonscription et élus pour des mandats ne devant pas dépasser cinq ans. Le chef du parti ayant fait élire le plus grand nombre de députés forme le gouvernement et devient le premier ministre de la province.

La province compte dix sièges au Sénat canadien et dix députés à la Chambre des communes du Canada. Tout citoyen âgé de 18 ans et plus a droit de vote après six mois de résidence dans la province.

Source : Site du gouvernement du Nouveau-Brunswick, www.gnb.ca

1. NOM(S) ET IDENTIFICATION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

eNB.ca : est l'organisme responsable de la stratégie globale d'intégration du Nouveau-Brunswick dans l'économie numérique. Il fait la promotion d'une approche intégrée résultant d'un partenariat entre les secteurs public, privé et universitaire qui vise à mettre à profit les ressources, les forces et le savoir-faire de chacun des partenaires afin de faire du Nouveau-Brunswick un modèle en terme d'intégration dans l'économie numérique.

Services Nouveau-Brunswick (SNB) : est une corporation gouvernementale responsable de la prestation électronique de services gouvernementaux au Nouveau-Brunswick. Sa stratégie de développement est en lien étroit avec la stratégie globale développée par eNB.ca.

Les ministères et organismes du Nouveau-Brunswick : sont, eux aussi, impliqués dans la prestation de services électroniques puisque chacun a la responsabilité d'élaborer une page Web. Le type d'informations et l'allure générale des pages sont déterminés selon les normes et le modèle fixés par eNB.ca, toutefois le contenu informatif et les transactions possibles sont sous la responsabilité de chaque entité.

2. DESCRIPTION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

eNB.ca : est un organisme gouvernemental chargé de développer et faire la promotion d'une approche globale d'intégration du Nouveau-Brunswick dans l'économie électronique. La stratégie de eNB.ca vise trois principaux éléments : le commerce électronique, les services gouvernementaux en ligne, et l'apprentissage en ligne. Concrètement, le projet en est à ses débuts mais il sera prochainement dirigé par deux organismes clés :

- La Table ronde du premier ministre sur eNB.ca et l'innovation contribuera à l'élaboration du plan d'action eNB.ca et formulera des recommandations sur les façons de mettre en œuvre la stratégie de manière efficace. Elle sera composée du premier ministre et de membres provenant du secteur universitaire et privé.
- Le Bureau de coordination eNB.ca : dirigera la participation gouvernementale dans eNB.ca en assumant un rôle de leadership et en assurant une coordination et une orientation en vue de l'élaboration d'un plan d'action global mettant l'accent sur les mesures prioritaires à prendre pour atteindre les buts et les objectifs de la stratégie de eNB.ca. Le plan comprendra aussi un budget détaillé de trois ans. Le bureau travaillera en collaboration avec le secteur privé et le secteur universitaire, les ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick ainsi qu'avec des organismes fédéraux et municipaux.

Services Nouveau-Brunswick : est le principal prestataire de services publics du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Sa mission est d'accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et de gérer les renseignements publics qui font autorité. SNB intervient dans quatre secteurs : la gestion des réseaux d'enregistrement des biens réels et personnels; l'évaluation des bâtiments, terres et terrains de la province et, conjointement avec le ministère des Finances, gère le système d'évaluation et d'imposition foncière; il offre également à la population un point d'entrée à plus de 120 services du gouvernement et il voit au maintien du réseau géodésique et du système de cartographie topographique de la province.

SNB dessert la population par voie électronique et par l'entremise d'un réseau de centres de services couvrant toute la province. Les services généraux, offerts sous la forme d'un guichet unique, comprennent un large éventail de produits et de services d'information foncière et géographique, y compris l'évaluation foncière, la recherche de titres de biens réels et la vente de cartes. SNB offre en ligne une centaine de services pour le compte de divers ministères et organismes du gouvernement, notamment ceux qui se rapportent aux licences et permis, à la perception des droits et des paiements ainsi qu'aux renseignements sur les produits et services du gouvernement. SNB accepte aussi les paiements au nom de certaines municipalités et d'entreprises de services publics.

SNB vend ses services en fonction du marché. Sa clientèle courante de 3 500 usagers comprend des organismes du gouvernement provincial et fédéral, des municipalités, des avocats, des arpenteurs, des évaluateurs, des courtiers immobiliers, des institutions financières, des entreprises de services publics, des ingénieurs, des consultants et des

industries du secteur primaire. Ainsi SNB offre des services pour le compte des trois paliers de gouvernements. Il fournit également des services d'experts à plus d'une cinquantaine d'États à l'échelle de la planète pour la conception, la mise en œuvre et le suivi de divers réseaux.

3. STRATÉGIE GÉNÉRALE DE DÉVELOPPEMENT (*vision, but, objectifs, principes directeurs*)

▶ eNB.ca

Vision

Faire du Nouveau-Brunswick un chef de file mondial dans l'économie numérique grâce à l'application d'une approche intégrée qui permettra de tirer pleinement avantage des technologies de l'information.

But

Le projet eNB.ca offrira de nombreuses possibilités à tous les Néo-Brunswickois. Cette initiative leur permettra de participer et de prospérer dans l'économie du XXI^e siècle et de profiter de la révolution électronique grâce aux efforts concertés du secteur privé, du gouvernement et du secteur universitaire. On entend confier aux Néo-Brunswickois la responsabilité de leurs propres relations avec le gouvernement en leur assurant l'accès aux services et à l'information du gouvernement par des moyens sûrs.

Objectifs

- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action coordonné en consultation avec les secteurs public, privé et universitaire afin de permettre au Nouveau-Brunswick de tirer pleinement profit de la nouvelle économie;
- Accroître la richesse et les possibilités de création d'emplois au Nouveau-Brunswick;
- Optimiser la qualité et l'efficacité de la prestation des services publics;
- Optimiser les avantages offerts par l'apprentissage en ligne dans les systèmes d'éducation.

Stratégie

Concernant le prestation électronique de services gouvernementaux vise à promouvoir le gouvernement comme un utilisateur efficace des technologies de l'information et à créer des partenariats stratégiques avec le secteur privé pour permettre d'exporter les capacités de services gouvernementaux en ligne et de commerce électronique du Nouveau-Brunswick.

ENB.ca possède quatre volets :

e-infrastructure : verra à l'élaboration d'une infrastructure électronique à l'intérieur du Nouveau-Brunswick qui est une composante importante de eNB.ca. La création de cette infrastructure englobe non seulement la livraison de la capacité de télécommunication pour ce qui est des réseaux sans fil ou à large bande, mais également les me-

sures et les programmes qui sont liés au programme de eNB.ca et qui en font la promotion.

e-commerce : encouragera les investissements du secteur privé, appuiera le développement continu d'une infrastructure de communication sophistiquée dans la province et déterminera une recherche et un développement ciblés.

e-apprentissage : visera à soutenir l'apprentissage continu, à promouvoir les regroupements d'entreprises d'apprentissage en ligne dans la province, à assurer le développement et le soutien continu d'une main-d'œuvre qualifiée et à positionner le Nouveau-Brunswick comme chef de file mondial dans le secteur de l'apprentissage en ligne.

e-gouvernement : consistera à utiliser des voies électroniques, en particulier Internet, pour dispenser des services aux citoyens et aux entreprises de façon pratique, efficace et sécuritaire. SNB est actuellement le principal prestataire de services en ligne du gouvernement et on prévoit que la proportion des services offerts par cette corporation sera graduellement augmentée afin de répondre encore mieux aux besoins de la population.

► Services Nouveau-Brunswick

Vision

Dans le cadre de la stratégie eNB.ca, SNB désire faire la migration du plus grand nombre possible de services gouvernementaux de la voie traditionnelle vers les services en ligne. Cette transition est importante à la fois pour des raisons d'efficacité et pour être en mesure de répondre le mieux possible aux attentes des citoyens et des entreprises.

But

Regrouper l'information et les services liés aux opérations qui sont associées à la vie privée et professionnelle des Néo-Brunswickois.

Rôle

SNB a un important rôle d'impartition, car il permet à ses partenaires d'affaires de miser davantage sur les compétences de base qu'ils maîtrisent bien et de laisser à SNB la responsabilité d'offrir des services liés aux opérations d'une manière intégrée et continue.

Objectifs d'ici 2003

- Confirmer les compétences de SNB dans la gestion de l'enregistrement en obtenant la responsabilité d'autres registres provinciaux;
- Offrir un nombre croissant de produits et services gouvernementaux au moyen de l'approche de prestation à guichet unique de SNB;
- Effectuer 35 % de toutes les transactions par mode électronique;

- Améliorer l'exactitude des évaluations industrielles et commerciales;
- Moderniser et intégrer l'enregistrement foncier de la province;
- Augmenter le nombre de partenariats interministériels et intergouvernementaux afin d'accroître le degré d'intégration des services offerts à la population.

Les enjeux qui devront être pris en compte dans l'atteinte des objectifs sont :

- La protection de la vie privée;
- La sécurité lors des échanges d'informations;
- La possibilité d'un accès ininterrompu pour les utilisateurs des services.

4. SERVICES GÉNÉRAUX : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Site Internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick** : www.gnb.ca
(Gouvernement du Nouveau-Brunswick)

Plusieurs éléments de ce site sont à souligner en tant que bonne pratique. La page d'accueil constitue une réelle porte d'entrée dans le gouvernement. En plus d'être conviviale et d'offrir les informations dans les deux langues officielles, l'interface est construite de façon à diriger l'utilisateur vers une multitude de secteurs clés du gouvernement. Ainsi, à partir de cette seule page, il est possible d'avoir accès à Services Nouveau-Brunswick et à tous les ministères aussi bien que d'être dirigé vers des informations touristiques ou historiques. Il est également possible d'avoir un lien direct vers le gouvernement du Canada et les gouvernements des autres provinces ainsi que vers les principales cités du Nouveau-Brunswick. De plus, les informations contenues dans la page d'accueil sont mises à jour quotidiennement. Le site permet également d'avoir accès de façon simple et efficace à tous les services offerts par les ministères et organismes. Dans la page où sont présentés les services, quatre choix s'offrent à l'utilisateur : la liste alphabétique des services; les services aux entreprises, industries et commerces; les services aux particuliers et aux familles et les services liés au tourisme et aux voyages. Ainsi, l'utilisateur est dirigé uniquement vers les services qui sont le plus susceptibles de l'intéresser.

- ▶ **Site de Services Nouveau-Brunswick** : www.snb.ca
(Services Nouveau-Brunswick)

Suite à une consultation publique sur son aspect, son allure et son caractère fonctionnel, SNB a inauguré un nouveau portique en juin 2000. La page d'accueil se présente sous la forme de deux passerelles : une pour les particuliers et une pour les entreprises. Chacune d'elle contient un catalogue de services distincts qui permet d'avoir directement accès aux services offerts par SNB et d'être dirigé vers les services qui sont sous la responsabilité des ministères et organismes. Ainsi, le site permet à l'utilisateur de compléter un grand nombre de formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, d'allocation d'impôt foncier et d'inscription à l'assurance-maladie. Il est aussi possible d'effectuer, en direct, le renouvellement des immatriculations pour les véhicules à moteur. En 2001, SNB a également ajouté un système d'enregistrement des affaires corporatives en ligne qui permet de mettre à jour quotidiennement l'information sur les compagnies enregistrées au Nouveau-Brunswick. De plus,

l'approche client de SNB a incité la mise sur pied d'un système de soutien à la clientèle par courrier électronique et par le biais d'une ligne téléphonique sans frais pour les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils visitent le portique. Ce système, très efficace, permet d'obtenir une réponse personnalisée dans un délai de quatre heures ouvrables.

Depuis quelques années, l'expertise développée par SNB a été soulignée à de multiples reprises. Ainsi, Kent *et al.*⁷ en fait mention parmi les bonnes pratiques en matière de guichet unique et SNB a fait l'objet d'une étude de cas en 1999 et 2000 dans la cadre de la conférence intergouvernementale sur la prestation de services électroniques du Lac Carling⁸. De plus, SNB a exporté son expertise dans plusieurs pays tels que l'Égypte, Singapour, la Nouvelle-Zélande, la Russie, l'Australie et l'Angleterre. En février 2001, SNB a d'ailleurs conclu une entente avec le *Groupe CGI* afin de mettre le modèle de prestation électronique de services intégrés du SNB à la portée des administrations publiques dans le monde entier⁹.

5. SERVICES AUX CITOYENS : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Connect NB Branché** : www.cnbb.nb.ca
(Centres d'accès communautaire du Nouveau-Brunswick)

Connect NB Branché est une agence provinciale du ministère de l'éducation qui coordonne et appuie les activités et les stratégies des centres d'accès communautaire afin d'encourager l'implantation et le développement de l'autoroute de l'information. Ces centres ont vu le jour dans le cadre du Programme d'accès communautaire du gouvernement canadien dont le but est de permettre aux habitants des régions rurales d'accéder à Internet et de profiter de toutes les possibilités qui s'y rapportent. L'organisme Connect NB Branché représente un réseau de 200 centres. Connect NB Branché a élaboré des programmes novateurs qui sont dispensés dans les Centres d'accès communautaire provinciaux. Les résidents du Nouveau-Brunswick peuvent ainsi tirer parti de programmes à la fine pointe de la technologie qui leur permettent, par exemple, d'entreprendre leur première année d'université à domicile, d'obtenir leur équivalent du cours secondaire en direct ou de devenir programmeur/développeur attesté en langage Java. Ils peuvent également suivre des cours d'initiation et de perfectionnement en informatique et obtenir la certification Microsoft sans quitter leur village et selon un horaire adapté à chacun. Grâce aux solides partenariats qu'il a établis avec le gouvernement, le secteur privé et les organisations communautaires, Connect NB Branché a mis en place une infrastructure de TI complexe, articulée sur la communauté, qui a concouru, de manière appréciable depuis son implantation, à attirer entreprises, industries et investisseurs au Nouveau-Brunswick. Le caractère novateur de Connect NB Branché a été souligné en 2002 par l'obtention du prix IWAY de CANARIE dans la catégorie « application d'une technologie ». Les prix IWAY sont des récompenses

⁷ KENT, Stephen *et al.* *Les guichets uniques : innovations et bonnes pratiques*, Centre canadien de gestion, mars 1999, 181 p.

⁸ Résumé de la conférence de Lac Carling : <http://www.itworldcanada.com/lac/events/summary.cfm#c>

⁹ Communiqué de presse : <http://www.gnb.ca/cnb/newsf/snb/2001f0101sn.htm>

ses canadiennes destinées à honorer des individus ou des organismes qui contribuent, de manière exceptionnelle, au développement de l'Internet évolué¹⁰.

6. SERVICES AUX ENTREPRISES : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Atlantic Canada On-Line (ACOL) :** www.acol.ca
(Partenariat public/privé)

Inauguré en novembre 1997, ACOL est un service en ligne qui permet l'accès électronique à une foule de renseignements administratifs sur les quatre gouvernements provinciaux du Canada Atlantique. Il met à profit la dernière technologie de commerce électronique conforme à des normes rigoureuses de sécurité et de confidentialité. Il offre un accès unique à des renseignements publics à partir d'un ordinateur personnel à distance ou de postes de travail client situés dans les ministères gouvernementaux participants. Au Nouveau-Brunswick, les utilisateurs peuvent directement avoir accès à ACOL à partir du site de SNB; ils ont alors la possibilité de consulter le *Réseau d'enregistrement des biens personnels* et le *Service de résumé analytique d'assurance de conducteur du Nouveau-Brunswick*. Un des aspects intéressants du service ACOL est l'enregistrement des renseignements, en plus de la simple extraction de données. Ce service est géré par Unisys Canada Inc., dans le cadre d'un partenariat public/privé avec les gouvernements du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve et Labrador, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard. Il est fondé sur un contrat pluriannuel, signé par les premiers ministres des 4 provinces le 10 mai 1996.

Selon Gary Kelly, d'*Unisys Canada*, "As a cross-jurisdictional initiative and a public/private partnership, ACOL is unique in terms of dealing with the complexity of "multiple governments" and incorporating a single legal and administrative framework to address issues such as licensing, revenue sharing, intellectual property and protection of individual privacy and confidentiality"¹¹. Le caractère novateur d'ACOL a également été souligné à plusieurs reprises depuis son lancement. Ainsi, il a reçu la médaille d'argent du prix Distinction 1998 pour l'innovation en matière de prestation de services dans les provinces dans le cadre des prix Technology in Government de *IT Business*¹² et il est lauréat 1999 du *Computerworld Smithsonian Awards*.¹³

- ▶ **Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick (RPANB) :**
www.gnb.ca/0099/tenders/index-f.asp
(Ministère d'Approvisionnement et des Services, MAS)

Le RPANB est une initiative du ministère de l'Approvisionnement et des Services en partenariat avec *OGMA Consulting*, une firme privée de développeurs de logiciel. Lancé en mai 2002, le site permet l'affichage et la distribution des appels d'offres pour des biens et des services. L'accès au système et le téléchargement électronique des do-

¹⁰ CANARIE : http://www.canarie.ca/iway/intro_f.html

¹¹ KELLY, Gary. « Case Study : Atlantic Canada On-line (ACOL) » dans *Electronic Delivery of Government Services* (Insight conference, mars 27-28, 2000, Ottawa), Ontario, Insight Press, p. 186.

¹² IT Business : www.plesman.com/index.asp?theaction=61&sid=43933

¹³ Computerworld Smithsonian : www.cwsmithsonian.org/cgi-bin/db3/innovate_main.pl?fid=948735705.263013&cgifunction=form

cuments d'appel d'offres sont gratuits pour tous les vendeurs. Le système permet également l'affichage des avis d'appel d'offres pour les projets de construction d'édifices et d'autoroutes du gouvernement provincial. Les corporations de la Couronne, municipalités, établissements d'enseignements et hôpitaux peuvent aussi y publier leurs appels d'offres. Au cours des prochains mois, le système devrait permettre aux fournisseurs inscrits de soumettre leurs offres par voie électronique. Au cours des deux prochaines années, des options donnant un accès électronique aux catalogues des fournisseurs seront ajoutées afin de permettre de passer des commandes à partir de contrats d'approvisionnement établis. Le site fournira également des outils pour suivre l'évolution des soumissions électroniques, une plate-forme pour la vente aux enchères de biens excédentaires et pour la tenue d'enchères inversées pour l'achat de certains types de fournitures. D'ici 18 à 24 mois, le MAS entend donc être à la fine pointe dans le secteur des achats gouvernementaux au Canada. Selon le ministre de l'Approvisionnement et des Services, la mise en œuvre de ce nouveau système fait du Nouveau-Brunswick un chef de file du secteur public canadien en matière d'approvisionnement électronique car il met en application la technologie la plus récente disponible en matière de cybercommerce et de cybergouvernement.¹⁴

7. POSITIONNEMENT SELON LES PHASES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCHELLE DE GARTNER

D'un point de vue global, l'application du cadre Gartner comprenant les quatre phases du gouvernement électronique fait apparaître une importante disparité entre les sites proposés par les ministères et organismes et celui de Services Nouveau-Brunswick qui est le principal prestataire de services publics du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Ministères et organismes

► Phase 1 - Présence

Dans l'ensemble du gouvernement la phase 1 est complètement terminée puisque le gouvernement possède une page d'accueil centrale qui donne accès à des pages Web pour chacun des ministères et organismes.

► Phase 2 - Interaction

La plupart des sites ministériels sont à la phase 2 puisqu'ils proposent aux utilisateurs des bases de données recherchables, des engins de recherche simple et un système de courriel pour les questions et les commentaires. Il s'agit surtout de sites où l'utilisateur obtient des informations mais sans pouvoir transiger directement avec le gouvernement. Ainsi, il est possible d'obtenir des formulaires vierges mais l'utilisateur doit les remplir sur papier et les faire parvenir au gouvernement par les modes traditionnels.

¹⁴ Communiqué de presse émis par Communication N-B, www.gnb.ca/cnb/newsf/ss/2002f0548ss.htm

► Phase 3 - Transactions

Un grand nombre de sites ministériels sont à la phase 3 pour ce qui est de la mise à jour du contenu. La page d'accueil du gouvernement, par exemple, est modifiée chaque jour pour refléter les changements dans l'actualité.

Ce bilan correspond assez bien au portrait fait par le gouvernement sur le site eNB.ca alors qu'il affirme que l'accent est actuellement mis sur la prestation et l'accessibilité des services, tandis que la prochaine étape consistera à passer de la simple transaction à une participation plus active. Grâce à l'utilisation de moyens électroniques les Néo-Brunswickois pourront participer à leur gouverne et réagir aux aspects du gouvernement qui touchent leur vie quotidienne.¹⁵

Services Nouveau-Brunswick

► Phase 1 - Présence

L'évaluation du site de Services Nouveau-Brunswick donne un tout autre portrait. La phase 1 est complétée depuis quelques années et l'organisme a même eu l'occasion d'inaugurer un nouveau portique en 2000.

► Phase 2 - Interaction

La phase 2 est également complétée puisque le site possède une base de données recherchable et un engin de recherche de même qu'un système de courriel particulièrement efficace. Ainsi, l'utilisateur qui envoie une question par courriel est assuré de recevoir une réponse personnalisée dans les quatre heures ouvrables suivant l'envoi de sa demande.

► Phase 3 - Transactions

La phase 3 est également terminée puisque le site possède une infrastructure 24X7 qui rend possible la mise à jour et l'accès aux services de façon continue. De plus, pour toutes les transactions en ligne, SNB utilise un serveur sécurisé au moyen de la technologie SSL (Secure Sockets Layer). Cette dernière permet de sécuriser l'environnement où a lieu la transmission des données entre l'ordinateur du client et le système de SNB. Des frais sont cependant rattachés à certaines transactions. En effet, une partie des revenus de SNB provient d'une combinaison de frais de services : droits d'enregistrement de biens réels et personnels et des affaires corporatives, achats de documents et publications par les particuliers. SNB charge également des frais à la province et aux municipalités pour la prise en charge des services. Le « sourcing » est également une pratique adoptée par SNB puisque la corporation retient par contrat les services d'entreprises du secteur privé, entre autre, pour les travaux de technologie et de géomatique spécialisés. SNB a également conclu un partenariat avec le Groupe CGI dans le but d'exporter son expertise à l'étranger.

¹⁵ Site de eNB.ca : www.enb.ca

► Phase 4 - Transformations

La phase 4 n'est pas encore complétée, mais quelques aspects sont déjà mis en place. En effet, depuis que SNB est devenu le principal point de services électroniques du gouvernement en 1998, l'ensemble des services offerts sont complètement intégrés. SNB n'est pas un guichet unique qui redirige les utilisateurs vers les ministères appropriés, il dispense entièrement les services. Cette situation implique des modifications dans les processus de prestation des services et a certainement entraîné des changements pour les ministères qui ont été délestés de certaines responsabilités. SNB permet à ses partenaires de miser davantage sur leurs compétences de bases qu'ils maîtrisent afin de lui laisser la responsabilité d'offrir les services liés aux opérations d'une manière intégrée et continue.

8. PERSONNES-RESSOURCES

Brent Staeben
Directeur de la planification et des communications
Services Nouveau-Brunswick
Centre de services
Centre-Ville Fredericton
C.P. Box 1998
423, rue Queen
Fredericton, N.-B. E3B 5G4
Téléphone: (506) 444-2207
Courriel : Brent.steaeben@snb.ca

Mona Kennedy
Bureau de coordination
ENB.ca
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1
Téléphone: (506) 453-2931
Télécopieur : (506) 453-5428
Courriel : mona.kennedy@enb.ca

9. RÉFÉRENCES

ATLANTIC CANADA ON-LINE (Page consultée le 1^{er} août 2002). Site de ACOL, [en ligne], www.acol.ca

CANARIE (Page consultée le 1^{er} août 2002). Site de CANARIE, [en ligne], http://www.canarie.ca/iway/intro_f.html

COMPUTERWORLD SMITHSONIAN (Page consultée le 1^{er} août 2002). *Atlantic Canada On-Line*, [en ligne], www.cwsmithsonian.org/cgi-bin/db3/innovate_main.pl?fid=948735705.263013&cgifunction=form

CONNECT NB BRANCHÉ (Page consultée le 2 août 2002). Site de Connect Nb Branché [en ligne], www.cnbb.nb.ca

ENB.CA (Page consultée le 23 juillet 2002). Site de eNB.ca, [en ligne], www.enb.ca

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK (Page consultée le 2 août 2002). Communiqué de presse : *Lancement de système électronique d'appels d'offres*, [en ligne], www.gnb.ca/cnb/newsf/ss/2002f0548ss.htm

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK (Page consultée le 5 août 2002). Communiqué de presse : *Projet de gouvernement électronique pour le N.-B.*, [en ligne], <http://www.gnb.ca/cnb/newsf/snb/2001f0101sn.htm>

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK (Page consultée le 22 juillet 2002). Site du gouvernement du Nouveau-Brunswick, [en ligne], www.gnb.ca

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK (Page consultée le 24 juillet 2002). *Rapport annuel 2000-2001 de Services Nouveau-Brunswick*, [en ligne], http://www.gnb.ca/snb/d_t/SNBFRpdf2001.pdf

IT BUSINESS (Page consultée le 1^{er} août 2002). *Atlantic provinces link up to launch on-line info system*, [en ligne], www.plesman.com/index.asp?theaction=61&sid=43933

IT WORLD CANADA (Page consultée le 7 août 2002). Résumé de la conférence du Lac Carling, [en ligne], <http://www.itworldcanada.com/lac/events/summary.cfm#c>

KELLY, Gary. « Case Study : Atlantic Canada On-line (ACOL) » dans *Electronic Delivery of Government Services* (Insight conference, mars 27-28, 2000, Ottawa), Ontario, Insight Press, 2000, p. 183-211.

KENT, Stephen *et al.* *Les guichet uniques : innovations et bonnes pratiques*, Centre canadien de gestion, mars 1999, 181 p.

MINISTÈRE DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES SERVICES (Page consultée le 2 août 2002). Site du RPANB, [en ligne], www.gnb.ca/0099/tenders/index-f.asp

SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK (Page consultée le 22 juillet 2002). Site de SNB, [en ligne], www.snb.ca

UNISYS CANADA (Page consultée le 24 juillet 2002). *E-government comes to the provinces*, [en ligne], www.unisys.com/execmag/2000-05-06/journal/atwork1.htm

Pratiques exemplaires – NOUVEAU-BRUNSWICK

INFORMATION OFFERTE SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Plan du site	Description de l'organisation	Planification stratégique	Déclaration de services aux citoyens	Rapport annuel de gestion	Loi et règlements	Existe-t-il une politique de confidentialité explicite?
Site Internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non
Services Nouveau-Brunswick	www.snb.ca	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui
Connect NB branché	www.cnbb.nb.ca	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non
Atlantic Canada Online	www.acol.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca/0099/tenders/index-f.asp	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui

FACILITÉS OFFERTES SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Choix de la langue	Courrier électronique				Téléchargement de formulaire	Fonctions de recherche
			S'il y a un usage spécifique du courrier					
			Pour toutes questions	Pour information	Pour commander	Formuler une plainte		
Site Internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Services Nouveau-Brunswick	www.snb.ca	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Connect NB branché	www.cnbb.nb.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Atlantic Canada Online	www.acol.ca	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca/0099/tenders/index-f.asp	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE		(6) Individus (7) Entreprises (8) Partenaires (9) Travailleurs autonomes (10) Tout client	oui / non / prévu / sans objet (s/o)					
Nom du site	Adresse électronique		Est-ce que les éléments suivants sont proposés sous forme de liste ou autrement?					
		Existe-t-il une fonction d'analyse de la satisfaction ou des besoins de la clientèle ?	Existe-t-il des groupes de discussion?	Formulaires disponibles	Publications disponibles	Services en ligne	Bottin / répertoire téléphonique	
Site Internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca	5	Non	Non	Oui	Non	Oui	Oui
Services Nouveau-Brunswick	www.snb.ca	5	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui
Connect NB branché	www.cnbb.nb.ca	1	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Atlantic Canada Online	www.acol.ca	2	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca/0099/tenders/index-f.asp	2, 4	Non	Non	Non	Non	Oui	oui

Pratiques exemplaires – NOUVEAU-BRUNSWICK

SERVICES EN LIGNE

Nom du site	Adresse électronique	oui / non / prévu / sans objet (s/o)							Autres transactions disponibles
		Intégration : Fait partie d'un système intégré / gestion partagée	Possibilité d'abonnement ou de réservation	Mise à jour d'un dossier (Généralité)	Enregistrement ou renouvellement d'un droit ou d'un permis	Paiement électronique	Transfert électronique de données (EDI)		
Site Internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Services Nouveau-Brunswick	www.snb.ca	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	oui	Oui	Achats de billets, changement d'adresse, enregistrement des entreprises, achats de cartes et atlas
Connect NB branché	www.cnbb.nb.ca	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Formation en ligne
Atlantic Canada Online	www.acol.ca	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	
Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick	www.gnb.ca/0099/tenders/index- f.asp	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Soumissions et appels d'offres en ligne

Le tableau original « Prestation électronique de services » provient du Conseil du trésor

ONTARIO

Profil institutionnel et politique

L'Ontario est une des dix provinces du Canada. Le régime parlementaire de l'Ontario s'inspire du modèle britannique.

Le pouvoir législatif est entre les mains de l'assemblée législative qui compte 103 sièges, soit un par circonscription. Le mandat des députés ne peut dépasser cinq ans. L'Assemblée adopte, modifie ou abroge les lois et autorise la perception de taxes et d'impôts pour financer le gouvernement.

À la suite de chaque élection générale, le lieutenant-gouverneur demande au chef du parti ayant réussi à faire élire le plus grand nombre de députés de devenir premier ministre et de former un gouvernement.

La reine du Royaume-Uni est représentée par le lieutenant-gouverneur. Nommé sur la recommandation du Premier ministre du Canada, il remplit les fonctions de chef de l'État et accomplit différentes tâches législatives *discours du Trône, sanction des projets de loi, etc.).

Source: Site du gouvernement de l'Ontario: <http://www.gov.on.ca/MBS/french/about/government2.html>

1. NOM(S) ET IDENTIFICATION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG), dirigé par le président du Conseil de gestion, est responsable de l'implantation de la stratégie en matière de services gouvernementaux en direct et la stratégie d'information et de technologies de l'information (ITI) dans toute la fonction publique de l'Ontario.

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) est responsable des stratégies globales intégrées en matière de service à la clientèle. De plus, le ministère est également responsable de l'intégration et de la prestation d'informations et de services de routine au nom de tous les ministères aux particuliers et aux entreprises de l'Ontario et ce, pour tous les modes de prestation, que ce soit au guichet, par Internet ou par le truchement d'un centre téléphonique. La prestation de services intégrés est un élément central de la stratégie de prestation électronique de services (PES) du gouvernement.

La responsabilité opérationnelle du mandat incombe au directeur général de l'information qui relève du SCG pour la fonction publique.

2. DESCRIPTION(S) DE OU DES ORGANISME(S) RESPONSABLE(S)

La mise en œuvre de la stratégie du gouvernement de l'Ontario en matière d'ITI appartient au groupe de l'ITI. Ce groupe est formé du Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et de sept grands groupements¹⁶.

Le Bureau du directeur général de l'information (DGI) pour la fonction publique offre un leadership en matière de gestion d'information et de technologies de l'information dans le gouvernement de l'Ontario. Il travaille de concert avec les sept groupements pour faire en sorte que l'ITI :

- Soit harmonisée avec les directions d'affaires du gouvernement;
- Permette de faire progresser la vision d'affaires du gouvernement;
- Contribue à faire de l'Ontario le meilleur endroit où vivre, travailler et faire des affaires.

Le Bureau du DGI pour la fonction publique est responsable des activités d'ITI, approuve la stratégie gouvernementale, le budget et les principales initiatives en ITI. Il fait partie du Secrétariat du Conseil de gestion et comprend :

- Le bureau du stratège en chef de l'Information pour la fonction publique, principal responsable de la stratégie et de la vision du gouvernement de l'Ontario en matière d'ITI, il est chargé :
 - De faire en sorte que les stratégies et les plans du gouvernement en matière d'ITI favorisent les orientations d'ensemble du gouvernement;
 - De diriger et de soutenir les activités visant la prestation de services gouvernementaux électroniques;
 - De diriger et de faciliter l'élaboration de plans sur la gestion et les technologies de l'information, qui tiennent compte des besoins de tous les intervenants à l'égard des activités et de l'organisation;
 - D'élaborer et de diffuser la vision et les stratégies du gouvernement de l'Ontario en matière d'information et de technologie de l'information auprès des intervenants internes et externes;
 - D'élaborer et de mettre en œuvre l'architecture et les normes d'entreprise;
 - D'élaborer les politiques sur l'ITI pour la fonction publique, y compris celles sur la protection de la vie privée;

¹⁶ Cette structure est très différente de la structure traditionnelle consistant à organiser les activités d'ITI par ministère. Les sept groupements sont : justice (ministère du Procureur général, ministère du Solliciteur général et ministère des Services correctionnels), Services communautaires (ministère de l'Éducation, ministère de la Formation et des Collège et Universités, ministère des Affaires municipales et du Logement et ministère des affaires civiques, de la Culture et des Loisirs, ministère du tourisme), Finances (ministère des finances), Économie et Affaires (ministère du Développement économique et du commerce, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises -MSCE- ministère du Travail et ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie), Service à la personne (ministère de la Santé et des soins de longue durée et ministère des services sociaux et communautaires), terre et ressources (ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, ministère du Développement du Nord et des Mines et ministère de l'Environnement), transports (ministère des transports).

- D'assurer un contrôle en matière d'ITI à l'échelle du gouvernement, notamment conseiller le Conseil de gestion du gouvernement sur les principaux projets et dépenses dans le domaine de l'ITI.
- Le bureau de l'administrateur en chef de l'élaboration de l'infrastructure pour la fonction publique travaille en étroite collaboration avec le stratège en chef de l'information et les groupements afin de concevoir et d'élaborer une infrastructure commune en matière de technologie de l'information à l'échelle du gouvernement de l'Ontario, qui est compatible avec les initiatives de ce dernier. Le Bureau est chargé :
 - De veiller à ce que ces architectures soient compatibles entre elles et avec la stratégie d'entreprise et à ce que leurs composantes s'intègrent parfaitement;
 - D'établir à l'échelle du gouvernement des méthodes favorisant l'organisation et l'intégration des programmes, afin que le gouvernement de l'Ontario puisse mieux servir ses citoyens;
 - D'élaborer des méthodes et des normes de gestion de projets ainsi que des séances de formation à l'intention du personnel clé.
- Le Bureau de l'administrateur en chef des services TI Ontario est responsable de la prestation efficace et efficiente des services d'infrastructure commune de l'ITI et assure la prestation continue de services qui répondent aux besoins de la fonction publique. Il est chargé de :
 - Fournir des services à l'aide d'une vaste infrastructure complexe de façon à atteindre les objectifs d'ensemble du gouvernement;
 - Gérer les relations avec la clientèle en ce qui a trait à la prestation des services;
 - Fournir des services en matière d'information et de technologie de l'information au Centre de développement du leadership, au Secrétariat du Conseil de gestion, au ministère des Affaires intergouvernementales, au Secrétariat des nominations et au Bureau du lieutenant-gouverneur;
 - Fournir des services de haut calibre à une clientèle diversifiée;
 - Diriger l'élaboration de points de référence et de mesures visant à assurer la satisfaction de la clientèle.

Il y a, en outre, des directions et unités qui soutiennent le Bureau du DGI pour la fonction publique dont :

- La direction des politiques d'approvisionnement et de l'acquisition des services de TI conseille les sept groupements et élabore des politiques concernant les acquisitions en matière d'ITI, la fourniture d'outils de formation et les relations avec les fournisseurs.
- La direction des ressources humaines et des changements assure le développement en matière d'ITI.
- L'unité de la planification et de la production de rapports de gestion soutient le bureau du DGI pour la fonction publique en matière de planification d'affaires et de rapports de gestion. De plus, l'Unité traduit les directions stratégiques d'affaires en plans opérationnels pour la DGI.

3. STRATÉGIE GÉNÉRALE DE DÉVELOPPEMENT (*vision, but, objectifs, principes directeurs*)

Vision

La vision du gouvernement de l'Ontario consiste à améliorer la qualité des services offerts à la population et aux entreprises de l'Ontario en implantant des services publics électroniques axés sur la clientèle, intégrés, accessibles et rentables.

Cette vision est axée sur les clients, branchée, souple, intégrée, interactive, accessible, sécuritaire, bien gérée, rentable et fiable.

Pour l'utilisateur, cette vision signifie la possibilité d'accéder aux renseignements et aux services du gouvernement de façon rapide et pratique, 24 heures par jour, sept jours par semaine, tout en bénéficiant de la confidentialité et de la sécurité appropriée et par l'intermédiaire d'un seul contact.

Pour les ministères, elle signifie d'assurer un service de qualité au public et devenir plus souple, plus intégrée, cohésive et responsable.

Pour réaliser cette vision le gouvernement de l'Ontario a adopté une stratégie visant à provoquer des améliorations considérables dans le domaine de l'information et des technologies de l'information. Elle prévoit :

- La mise en place d'une infrastructure commune à l'échelle du gouvernement pour l'ITI. Cette infrastructure permettra d'offrir des programmes intégrés et organisés de la périphérie vers le centre, c'est-à-dire en tenant compte des clients; les services gouvernementaux deviendront ainsi fiables, homogènes et accessibles au sein de tous les ministères et dans toutes les collectivités. Elle facilitera des approches horizontales à l'intérieur du gouvernement, entraînant une amélioration de l'efficacité administrative et la production de données uniformes débouchant sur une amélioration de la gestion des résultats. De même, cette méthode permettra l'établissement de liens efficaces et sûrs avec le secteur privé et d'autres paliers du gouvernement.
- L'adoption de politiques et de normes communes en matière d'accès à l'information et de technologie de l'information dans tout le gouvernement.
- La restructuration des ressources d'ITI et l'adoption de mécanismes de gestion et de responsabilisation à l'égard de ces ressources.

Objectifs

- L'amélioration de la qualité des services;
- L'approfondissement de la confiance de la population envers le gouvernement;
- L'utilisation optimale des deniers publics;
- L'amélioration de la satisfaction de la clientèle;
- L'augmentation de la croissance économique;
- La satisfaction des besoins de la population.

En matière de services gouvernementaux en direct, la stratégie de l'Ontario consiste à utiliser les outils électroniques afin de transformer :

- La prestation de services;
- La gestion interne du gouvernement;
- La gestion des systèmes parapublics;
- Les interactions avec la population.

Quatre grands secteurs de gouvernement en direct peuvent être distingués :

- La prestation électronique des services (PES);
- La simplification des opérations internes;
- La réforme sectorielle;
- La participation de la population.

Les thèmes stratégiques du gouvernement ontarien sont :

- L'intégration de l'information et de l'ITI dans une même stratégie;
- Le traitement des ressources (humaines et financières) de l'ITI comme des biens ministériels pour mieux soutenir les priorités et les orientations de gestion du gouvernement;
- La gestion l'ITI d'une manière professionnelle;
- L'investissement des ressources nécessaires pour réaliser les objectifs;
- Un leadership indiscutable.

Le gouvernement ontarien a mis en place les composantes de base des services gouvernementaux en direct. La principale de ces composantes, la stratégie du gouvernement de l'Ontario en matière d'information et des technologies de l'information, améliore de façon significative la capacité du gouvernement d'agir dans le domaine de l'ITI. Elle a été approuvée par le Conseil de gestion du gouvernement en février 1998 et a été rendue publique en mars 1998. Elle vise à faire de l'information et des technologies de l'information le moteur du changement qui fera de l'Ontario le lieu par excellence en Amérique du Nord où il fait bon vivre, travailler et faire des affaires. Elle oriente les efforts visant à accroître la capacité de la fonction publique de l'Ontario en matière d'information et de technologie de l'information (ITI) en vue d'adopter un système de prestation électronique des services gouvernementaux. Cette stratégie a presque été entièrement mise en œuvre.

Dans la gestion de l'ITI, la stratégie du gouvernement de l'Ontario a entraîné les changements suivants :

- Le regroupement du personnel d'ITI de tous les ministères au sein d'un organisme unique: le groupe d'ITI est dirigé par le directeur général de l'information pour la fonction publique du Secrétariat du Conseil de gestion;
- L'élaboration d'une infrastructure commune d'ITI;
- L'engagement à limiter l'élaboration de nouvelles infrastructures d'ITI particulières aux ministères;

- La répartition du personnel d'ITI au sein de groupements d'ITI qui représentent les besoins en matière d'ITI de plusieurs ministères ayant des objectifs fonctionnels ou politiques communs. Il y a sept groupements chargés de l'ITI ministériels et un groupement global.

Sur cette fondation, deux autres composantes ont été posées :

- Une stratégie de prestation électronique de services;
- Une série d'initiatives visant à transformer les grands systèmes publics tels que la justice, la santé et l'éducation afin d'améliorer les services à la population.

L'échéancier du gouvernement peut être présenté comme suit :

Pour la fin 2002, l'objectif du projet de gouvernement en ligne est d'offrir plus des deux tiers de ses services aux particuliers par des voies électroniques.

Pour 2003 et au-delà, le gouvernement de l'Ontario entend :

- Offrir des services électroniques globaux abordables, sécuritaires et intégrés;
- Offrir une satisfaction de plus de 75 % dans la prestation électronique de services gouvernementaux;
- Utiliser l'information et la technologie de l'information (ITI) de manière stratégique dans toutes ses activités;
- Se classer parmi les cinq premiers gouvernements comparables au monde quant à l'étendue et à la profondeur de ses services électroniques.

Depuis la mise en place de la stratégie en matière d'ITI, plusieurs réalisations ont été mises en œuvre :

- réseau intégré EDS Canada Inc. : il a été chargé d'administrer le réseau étendu (WAN) et les réseaux locaux (LAN) de la fonction publique ontarienne afin de faciliter les communications internes et externes;
- service de dépannage commun : ce service permet d'uniformiser le soutien technique au sein de la FPO et d'établir des liens avec les systèmes de soutien des fournisseurs de services externes;
- infrastructure et normes en matière de répertoires et de messagerie : le service de messagerie permet d'acheminer l'information d'un ordinateur à l'autre. Le service de répertoire est l'équivalent des pages bleues du service téléphonique - version électronique-. Ils servent tous deux à appuyer les fonctions de courrier électronique;
- interlogiciels et environnement de développement des logiciels normalisés;
- normes intégrées de formats d'information et de données;
- composantes communes pouvant être partagées afin de permettre un accès coordonné des clients, y compris une composante commune pour le traitement des paiements par carte de crédit;
- nombreux projets technologiques à l'échelle gouvernementale ont été lancés dont une carte intelligente. Le gouvernement entend utiliser une carte plastique de format de poche munie d'une puce pour fournir un accès authentifié et sécuritaire aux

services publics. Cette carte présente de nombreux avantages, par exemple permettre au public de mieux protéger sa vie privée et ses renseignements personnels, aider la fonction publique à travailler de façon plus rapide, fournir des services de meilleurs qualités, etc.;

- infrastructure à clé publique;
- gestion des connaissances;
- systèmes d'information géographique.

4. SERVICES GÉNÉRAUX : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Guichets ServicesOntario** : <http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/main.htm>

Le projet des guichets ServiceOntario est né d'une entente de partenariat que le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) et IBM Canada ont conclue en vue d'offrir un certain nombre de services provinciaux -ainsi que quelques services municipaux- par l'intermédiaire de guichets électroniques. Identifié comme exemplaire dans le rapport¹⁷ du président du Conseil de gestion du gouvernement et par le Centre canadien de gestion, ServiceOntario permet aux citoyens d'obtenir auprès d'un guichet électronique unique une série de services transactionnels dans des lieux publics de l'ensemble de la province. Bien que la plupart des transactions concernent le ministère des Transports, les ministères de la santé de et le Procureur général ainsi que les villes d'Ottawa et Toronto y offrent également certains services, dont : des vignettes d'immatriculation, des résumés des dossiers des conducteurs et des véhicules; des changements d'adresse pour le MTO et le ministère de la Santé; des trousseaux d'informations relatives aux véhicules d'occasion; la commande de plaques d'immatriculation personnelles; le paiement d'amendes auprès du Procureur général; le paiement d'amendes pour le stationnement irrégulier auprès des villes de Toronto et Ottawa.

- ▶ **Mon WebOntario** : <http://www.gov.on.ca>

Considéré comme l'un des sites Web les plus conviviaux au Canada et identifié comme exemplaire par le groupe de l'ITI, il permet à quatre groupes de clients (personnes âgées, familles ayant des enfants, étudiants et chefs de petites entreprises) de recevoir des renseignements répondant à leurs besoins. Ce site Web est un point central d'accès aux renseignements fournis par les différents ministères, par d'autres paliers de gouvernements et par divers organismes à but non lucratif. Par exemple, la section à l'intention des familles ayant des enfants donne accès à des renseignements sur des sujets aussi variés que le Programme Parents-secours du Canada ou le droit de la famille et les conseils scolaires de l'Ontario.

- ▶ **Version électronique des lois** : <http://www.e-laws.gov.on.ca>
(Assemblée législative de l'Ontario)

¹⁷ Le rapport est intitulé: L'avenir dès maintenant: Compte rendu sur la prestation électronique des services gouvernementaux en Ontario.

Cité comme exemplaire dans le rapport du président du Conseil de gestion du gouvernement, ce site permet d'accéder facilement et rapidement à la version la plus récente des lois provinciales. On peut consulter les mises à jour par voie électronique dans les 14 jours suivant la promulgation.

À travers ce site, il est possible de consulter une loi particulière ou un règlement particulier, ou faire des recherches dans toute la législation au moyen des fonctions recherche simple et recherche élargie. Enfin, le site offre des tables de références qui permettent de déterminer si un texte législatif a été modifié récemment. Il est en outre possible d'accéder au site Web de l'Assemblée législative afin de consulter les projets de lois.

5. Services aux citoyens : PRATIQUES EXEMPLAIRES

- ▶ **Parcs Ontario** : <http://www.ontarioparks.com>
(Ministère des Richesses naturelles)

Accessible à partir du site du gouvernement de l'Ontario, ce système, qualifié de pratique réussie par le groupe de l'ITI, permet aux campeurs de faire une réservation dans un parc en allant sur le site Web de parcs Ontario. Les campeurs qui ne savent pas où aller trouvent sur ce site des cartes illustrant l'emplacement des parcs ainsi que des renseignements sur les services offerts dans chaque parc et les installations que l'on y trouve. Ils peuvent en outre, consulter le plan des terrains de camping des parcs, choisir un emplacement et faire une réservation, le tout par voie électronique.

- ▶ **CLAIMaps** : <http://www.gov.on.ca/mndm>

Le système CLAIMaps permet aux clients d'avoir accès 24 heures sur 24 aux cartes de concessions minières et d'obtenir des renseignements sur 180 000 terrains miniers et environ 400 000 autres valeurs minières de l'Ontario. Les clients locaux et internationaux peuvent afficher l'information et télécharger des cartes gratuitement par le biais du site Web. Le système permet un accès en temps réel, le client pouvant ainsi obtenir instantanément des renseignements importants sur des terrains miniers.

- ▶ **Compas** : <http://www.mto.gov.on.ca>
(Ministère des transports)

Ce site qualifié de pratique réussie par le groupe de l'ITI permet aux intéressés d'avoir de l'information sur l'état de la circulation sur les routes. En cliquant sur «info pour les voyageurs», il est possible de connaître la liste des routes fermées à la circulation, des travaux de construction en cours et des accidents de la route.

- ▶ **Le site Web de protection des locataires** : www.orht.gov.on.ca
(Ministère des affaires municipales et logement)

Le site Web du Tribunal du logement de l'Ontario donne accès à une pluralité de renseignements sur les relations locateur-locataire, ainsi qu'à toutes les formules

prescrites nécessaires. De même, il est possible de connaître l'état d'avancement d'une requête et date et heure d'une audience. Enfin depuis l'automne 2001, il est possible de remplir, envoyer et payer électroniquement des requêtes en ligne.

▶ **Services d'évaluation des diplômes et attestations** : <http://www.wes.org/ca>

Le service d'évaluation des diplômes et attestations facilite l'évaluation des diplômes des immigrants demandeurs d'emploi et leur permet de rejoindre plus rapidement les rangs de la population active.

▶ **Emplois GO** : <http://www.gojobs.gov.on.ca>

Ce site permet d'accéder aux offres d'emplois du gouvernement de l'Ontario. Il détaille la marche à suivre pour poser sa candidature. Il est possible d'envoyer électroniquement sa candidature. Enfin une liste des emplois est accessible via ce site.

6. SERVICES AUX ENTREPRISES : PRATIQUES GÉNÉRALES

▶ **Entreprises branchées de l'Ontario** :
<http://www.ccr.gov.on.ca/obcon/bienvenue.htm>

Ce site Web cité comme pratique exemplaire par le groupe de l'ITI et dans le rapport du conseil de gestion du gouvernement, permet à une nouvelle entreprise dans la province de s'enregistrer en 20 minutes. Aujourd'hui, avec un taux de satisfaction de 96 %, 60 % des enregistrements d'entreprise se font par le biais de ce site Web.

De même, Entreprises branchées Ontario permet aux propriétaires de nouvelles entreprises de se procurer les permis nécessaires pour le paiement de l'impôt-santé des employeurs et de la taxe de vente au détail ainsi que les formules servant à présenter une demande à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Enfin, on trouve sur ce site Web un lien menant au Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, un point d'accès central où il est possible d'obtenir des renseignements sur les programmes, services et règlements fédéraux et provinciaux.

7. POSITIONNEMENT SELON LES PHASES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCHELLE DE GARTNER

L'application des quatre phases de développement de l'échelle de Gartner à l'Ontario, nous conduit au constat suivant : l'Ontario se dirige vers la phase 4 (transformation).

▶ **Phase 1 - Présence**

Elle a largement été dépassée par le gouvernement de l'Ontario puisque tous les ministères de l'Ontario utilisent les modes de communication électronique, en particulier les sites Web et offrent un accès simple et rapide à de nombreuses informations.

► Phase 2 - Interaction

La plupart des sites disposent de bases de données, d'engins de recherche et d'un service de messagerie, ils se proposent d'apporter une première réponse à la question posée par l'utilisateur et de l'orienter vers les informations disponibles sur les sites. Cela étant, les temps de réponses sont souvent assez longs. Pour ce qui est de la facilité de recherche, le site Web du gouvernement de l'Ontario a simplifié l'accès à l'information et aux services. La section *Votre gouvernement* permet aux utilisateurs de naviguer rapidement et efficacement grâce à une liste de rubriques définies et structurées selon ce que recherchent les utilisateurs, et non selon l'organisation interne du gouvernement. De nombreux sites Web rendent disponibles un grand nombre de services en ligne.

► Phase 3 - Transactions

De nombreux sites atteignent la phase 3 en offrant aux utilisateurs la possibilité d'effectuer une transaction complète avec paiement. Ainsi, par exemple, le guichet ServiceOntario -<http://www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/main.htm>- offre la possibilité de réaliser une pluralité de transactions en trois minutes maximum.

La sécurité des transactions effectuées sur les réseaux ouverts est assurée grâce à l'infrastructure à clé publique. De même, afin de protéger le réseau gouvernemental, un Centre de protection de l'information est en activité tous les jours, 24 heures sur 24 et fournit à tous les ministères des logiciels antivirus ainsi que des services de filtrage du Web et de détection des intrus. Par ailleurs, le gouvernement a décidé de lancer une carte intelligente. La carte intelligente devrait permettre au public de mieux protéger sa vie privée et ses renseignements personnels.

En ce qui concerne l'infrastructure 24x7, de nombreux sites offrent un accès à une information qui est continuellement mise à jour. En outre, certains sites Web offrent la possibilité de se tenir au courant en s'inscrivant à un service de mise à jour par courriel, qui transmet les toutes dernières nouvelles concernant les domaines choisis par l'utilisateur.

► Phase 4 - Transformations

Le gouvernement de l'Ontario souhaite performer davantage au niveau de la prestation des services électroniques. À cet effet, il procède à un examen minutieux des services directs déjà offerts en vue de déterminer comment ces derniers pourraient encore accroître le taux de satisfaction du public. Des travaux sont en cours pour définir et appliquer le niveau d'infrastructure commune requise pour la prestation électronique des services du gouvernement, à savoir l'intégration de l'information, la création d'applications standards et la coordination des initiatives d'accès des clients. Plusieurs projets modernisateurs se profilent. Par exemple, le projet de communication mobile du gouvernement, mené en collaboration avec un consortium du secteur privé (sous les auspices de Bell Mobilité Radio Inc.) devrait assurer la

conception, la construction, le financement et l'exploitation du réseau en commun sans fil, indispensable au réseau de sécurité publique du gouvernement.

8. PERSONNE-RESSOURCE

Conseil de gestion du gouvernement
Édifice Ferguson
77, rue Wellesley Ouest, 12^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Téléphone : (416) 326-1234

9. RÉFÉRENCES

GROUPE DE TRAVAIL DES SOUS-MINISTRES SUR LES MODÈLES DE PRESTATION DE SERVICES, « Le projet de Voie Rapide et le Programme d'accès à l'enregistrement des entreprises de l'Ontario », Rapport du Groupe de travail sur les modèles de prestation de services, vol. 2. *Vers des services centrés sur les citoyens*, Bureau du Conseil privé/Centre canadien de gestion, Ottawa, 1996, p. 109-122.

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE DE L'ONTARIO, *Stratégie de prestation des services aux entreprises*, Imprimeur de la reine, 1997.

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE DE L'ONTARIO, «Clearing the Path for Business Success», *Public Sector Management*, vol. 7, n. 2, 1996.

CENTRE CANADIEN DE GESTION, *Delivering Clusters of Services to Citizens: Innovations from outside the Government of Canada*, Ottawa, 1995.

GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO (Page consultée le 8 août 2002). *Site du Gouvernement en direct*, [en ligne],
<http://www.gov.on.ca/MBS/french/government/index.html>

GOUVERNEMENT EN DIRECT (Page consultée le 8 août 2002). *Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique*, [en ligne],
http://www.cio.gov.on.ca/scripts/index_esp.asp?action=31&LG_ID=2&N_ID=1&PT_ID=1&U_ID=0

KENT Stephen, *Les guichets uniques: innovations et bonnes pratiques*, Centre canadien de gestion, 1999, p. 79.

GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO *L'avenir dès maintenant*, Compte rendu sur la prestation électronique des services gouvernementaux en Ontario, automne 2000.

GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO (Page consultée en août 2002). *Utilisation de la technologie de l'information pour transformer le gouvernement à l'aube du XXI^e siècle*, [en ligne], http://www.cio.gov.on.ca/userfiles/page_attachments/2712448_it-fre.pdf

GEORGEFF GREG (Page consultée en août 2002). *14^e congrès canadien annuel de la sécurité des technologies de l'information, mai 2002*, [en ligne], http://www.cio.gov.on.ca/userfiles/page_attachments/928_3749436_14TH_ANNUAL_CANADIAN_INFORMATION_TECHNOLOGY_SECURITY_SYMPOSIUM-FR.doc

MCCALLA Joan (Page consultée en août 2002). *Transformer le gouvernement de l'Ontario grâce à l'ITI : Travailler ensemble*, 17 juin 2002, Présentation aux organismes, conseils et commissions, [en ligne], http://www.cio.gov.on.ca/userfiles/page_attachments/1057_1469467_1888_3976303_Agencies-Joan-17June02v2-French.ppt

Pratiques exemplaires – ONTARIO

INFORMATION OFFERTE SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Plan du site	Description de l'organisation	Planification stratégique	Déclaration de services aux citoyens	Rapport annuel de gestion	Loi et règlements	Existe-t-il une politique de confidentialité explicite?
Parcs Ontario	www.ontarioparks.com	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui
Ministère du Développement du nord et des Mines	www.mndm.gov.on.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Mon web Ontario	www.gov.on.ca	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Lois en ligne	www.e-laws.gov.on.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Compas	www.mto.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Tribunal du logement de l'Ontario	www.orht.gov.on.ca	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Service d'évaluation des diplômes et attestations	www.wes.org/ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Entreprises branchées de l'Ontario	www.ccr.gov.on.ca/obcon/bienvenue.htm	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Emplois GO	www.gojobs.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Charte des droits environnementaux	www.ene.gov.on.ca	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Publications Ontario en direct	//pubont.stores.gov.on.ca/pool/french	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui

FACILITÉS OFFERTES SUR LE SITE		oui / non / prévu / sans objet (s/o)						
Nom du site	Adresse électronique	Choix de la langue	Courrier électronique				Téléchargement de formulaire	Fonctions de recherche
			S'il y a un usage spécifique du courrier					
			Pour toutes questions	Pour information	Pour commander	Formuler une plainte		
Parcs Ontario	www.ontarioparks.com	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non
Ministère du Développement du nord et des Mines	www.mndm.gov.on.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
Mon web Ontario	www.gov.on.ca	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Lois en ligne	www.e-laws.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
Compas	www.mto.gov.on.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Tribunal du logement de l'Ontario	www.orht.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Service d'évaluation des diplômes et attestations	www.wes.org/ca	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non
Entreprises branchées de l'Ontario	www.ccr.gov.on.ca/obcon/bienvenue.htm	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Emplois GO	www.gojobs.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Charte des droits environnementaux	www.ene.gov.on.ca	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
Publications Ontario en direct	//pubont.stores.gov.on.ca/pool/french	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui

Pratiques exemplaires – ONTARIO

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE		(1) Individus (2) Entreprises (3) Partenaires (4) Travailleurs autonomes (5) Tout client	oui / non / prévu / sans objet (s/o)					
			Est-ce que les éléments suivants sont proposés sous forme de liste ou autrement?					
Nom du site	Adresse électronique		Existe-t-il une fonction d'analyse de la satisfaction ou des besoins de la clientèle ?	Existe-t-il des groupes de discussion?	Formulaires disponibles	Publications disponibles	Services en ligne	Bottin / répertoire téléphonique
Parcs Ontario	www.ontarioparks.com	5	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non
Ministère du Développement du nord et des Mines	www.mndm.gov.on.ca	1	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Mon web Ontario	www.gov.on.ca	5	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Lois en ligne	www.e-laws.gov.on.ca	5	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Compas	www.mto.gov.on.ca	5	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui
Tribunal du logement de l'Ontario	www.orht.gov.on.ca	5						
Service d'évaluation des diplômes et attestations	www.wes.org/ca	1	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Entreprises branchées de l'Ontario	www.ccr.gov.on.ca/obcon/bienvenue.htm	2	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Emplois GO	www.gojobs.gov.on.ca	1, 2	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Charte des droits environnementaux	www.ene.gov.on.ca	5	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non
Publications Ontario en direct	//pubont.stores.gov.on.ca/pool/french	5	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non

SERVICES EN LIGNE

Nom du site	Adresse électronique	oui / non / prévu / sans objet (s/o)							
		Intégration : Fait partie d'un sys- tème inté- gré / ges- tion parta- gée	Possibilité d'abonne- ment ou de réservation	Mise à jour d'un dos- sier (Gé- néralité)	Enregis- trement ou renouvel- lement d'un droit ou d'un permis	Paiement électroni- que	Transfert électroni- que de données (EDI)	Autres transactions disponibles	
Parcs Ontario	www.ontarioparks.com	Non	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui	Achat de laisser-passer Parcs Ontario, réservation de camping avec voiture
Ministère du Développement du nord et des Mines	www.mndm.gov.on.ca	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Mon web Ontario	www.gov.on.ca	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui	Non	
Lois en ligne	www.e-laws.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui	Achats de publications du gouver- nement de l'Ontario
Compas	www.mto.gov.on.ca	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Tribunal du logement de l'Ontario	www.orht.gov.on.ca	Non	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Paiement de requête, renseigne- ment sur l'état d'avancement d'une requête
Service d'évaluation des diplômes et attestations	www.wes.org/ca	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Entreprises branchées de l'Ontario	www.ccr.gov.on.ca/obcon/bienvenue.htm	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Procuration des permis nécessai- res pour le paiement de l'impôt- santé des employeurs et de la taxe de vente au détail
Emplois GO	www.gojobs.gov.on.ca	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Charte des droits environne- mentaux	www.ene.gov.on.ca	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Non	
Publications Ontario en direct	//pubont.stores.gov.on.ca/pool/french	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui	Possibilité d'acheter différents produits par voie électronique

Le tableau original « Prestation électronique de services » provient du Conseil du trésor

Constat général

Les progrès technologiques sont si rapides que c'est désormais chose courante de mentionner que les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont associées et indispensables à la croissance économique et aux ajustements sociaux des pays développés.

Généralement, les États étudiés dans la présente recherche ont bien compris l'importance du rôle fondamental qu'ils ont à jouer dans les changements en cours et se sont impliqués de façon importante. Les stratégies mises en place pour remplir leur rôle sont généralement doubles. D'une part, l'administration se donne pour mission d'organiser l'offre de services aux citoyens (cadre juridique, normes techniques, investissement en infrastructure, régulation de l'utilisation et de la fourniture de services aux citoyens, etc.), d'autre part l'administration prévoit tout mettre en œuvre pour améliorer leur fonctionnement administratif. L'analyse des informations obtenues résulte en un constat nuancé où existe des convergences et des différences entre les situations et les approches utilisées par les États.

► Organismes responsables

De façon générale, la responsabilité de la coordination stratégique de l'implantation relève d'un organisme central. Parmi les quatre administrations étudiées, deux sont coordonnées par le Conseil du trésor, une par le ministère de la Fonction publique et la dernière par un organisme public.

Par ailleurs, la détermination des règles de prestation des services est occasionnellement sous la responsabilité d'un organisme gouvernemental différent. Cet organisme travaille généralement en étroite collaboration avec l'organisme central.

Les ministères, tant qu'à eux, ont la responsabilité d'élaborer les outils et les services selon les normes élaborées par les organismes centraux.

► Stratégie générale de développement

Pour atteindre les objectifs visés, les États ont mobilisé, de façon importante, un ensemble de ressources et demandé à tous les niveaux de leur administration d'utiliser les TIC pour donner l'accès le plus large possible aux informations qu'ils détiennent et de fournir par voie électronique le plus de services publics et ce, dans un avenir rapproché.

À ces fins, les États ont identifié les deux niveaux opérationnels suivants :

1. Services aux citoyens

Dans tous les cas, le but poursuivi est semblable, il s'agit d'utiliser les TIC de façon à améliorer les services et d'axer ces derniers vers les citoyens.

Les éléments communs identifiés sont :

- services axés sur les besoins et les attentes des citoyens;
- collaboration avec le secteur privé;
- diminution des frais de transaction;
- protection des données personnelles;
- utilisation optimale des ressources publiques;
- guichet unique.

La grande majorité des administrations étudiées mentionnent donc l'importance d'associer le citoyen à la définition des produits afin de s'assurer que ces derniers répondent à leurs besoins et leurs attentes. On voit aussi une préoccupation associée à la collaboration et au partenariat avec le secteur privé et avec les autres ministères, donc de mettre à profit l'ensemble des ressources associées à ces deux secteurs. De plus, on porte une attention spéciale à la coordination des services et presque toutes démontrent un intérêt marqué à développer le principe du guichet unique.

La protection des données personnelles est identifiée comme un impératif précédant l'implantation de la phase transformationnelle et finalement, la grande majorité des administrations étudiées associe l'utilisation optimale des ressources publiques à une diminution importante des frais de transaction.

Certains éléments intéressants, qui ne sont pas communs à l'ensemble des États analysés, sont aussi identifiés :

- accès dans la langue de choix du client;
- optimiser l'apprentissage en ligne en éducation;
- restructuration des ressources;
- croissance économique;
- développement appuyé par un leadership politique et administratif.

Ces éléments sont souvent propres à la situation culturelle du pays, par exemple le Canada avec deux langues officielles se doit de prévoir l'utilisation de ces deux dernières. Ou encore, l'administration a atteint un niveau de développement différent qui l'amène à mettre de l'avant des actions qui lui sont spécifiques.

2. Modernisation de l'appareil gouvernemental

Dans tous les cas, on mentionne l'importance de mettre les technologies de l'information au service de la modernisation des services publics et d'améliorer l'efficacité de l'action des administrations de l'État. Les principaux éléments identifiés sont :

- approche globale;
- intégration de l'information dans une même stratégie;
- plan d'action coordonné;
- partenariats interministériels et intergouvernementaux.

On y retrouve aussi, dans plusieurs cas, une planification à moyen terme qui couvre des périodes qui peuvent s'échelonner jusqu'en 2006. Les objectifs alors poursuivis se ressemblent et se regroupent autour des principaux éléments suivants :

- souplesse;
- transparence des services;
- interaction;
- structure selon les besoins des clients;
- services intégrés (guichet unique);
- architecture commune.

► **Positionnement selon les phases de développement de l'échelle de Gartner**

De façon générale, les gouvernements étudiés se retrouvent au niveau trois (interaction) de l'échelle de Gartner. Dans tous les cas, on espère atteindre le niveau quatre (transformation) dans un avenir rapproché. Toutefois, cette 4^e phase exige des modifications administratives et structurelles qui peuvent être difficiles à implanter. Il faut cependant prendre les résultats d'une telle analyse avec prudence, car l'échelle de Gartner est présentée comme une hiérarchie de l'évolution de la structure du développement des technologies de l'information, alors que les besoins des organismes ne sont pas les mêmes et qu'il est possible que pour certains le niveau informationnel soit tout à fait satisfaisant.

Gestion des inforoutes gouvernementales – Tableau synthèse

	ORGANISMES	STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT	POSITIONNEMENT SELON L'ÉCHELLE DE GARTNER
			Phase 1 – Présence / Phase 2 – Interaction / Phase 3 – Transactions / Phase 4 – Transformation
CANADA	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil du Trésor : dirigeant principal de l'information - Ministères et organismes : s'appuient sur les principes directeurs déterminés par le CT - Groupe conseil sur le GED : agit comme expert pour le CT 	<ul style="list-style-type: none"> - Accès amélioré à des services axés sur les citoyens dans la langue de leur choix - Services axés sur les besoins et les attentes des citoyens - Approche globale afin de faire progresser l'ensemble du gouvernement en faisant appel à la collaboration des ministères et du secteur privé <p>Pour 2004</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services transparents et regroupés - Interaction - Diminution des frais de transaction <p>Pour 2006</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information accessible et structurée selon les besoins des clients - Infrastructure protégée - Partenariat innovateur (paliers de gouvernement) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les phases 1 et 2 sont complètement terminées - La phase 3 est de plus en plus présente - La phase 4 en cours de développement
FRANCE	<ul style="list-style-type: none"> - Ministre de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de l'Aménagement : son mandat est de mettre en œuvre les programmes gouvernementaux - Comités interministériels pour la société de l'information : abordent l'information dans son intégralité - Comité interministériels pour la réforme de l'État : situent le dossier des TIC dans la modernisation de l'administration - Délégation interministérielle à la réforme : organisme interministériel d'analyse, d'évaluation, d'expérimentation, de concertation associé à la réforme de l'État - Mission interministérielle de soutien technique : est chargé des projets interministériels, appui les administrations, harmonise les standards, identifie les besoins communs, assure l'évaluation - Commission pour les simplifications administratives : révision des formulaires - Mission espaces publics numériques : implantation des points d'accès - Direction centrale de la sécurité des systèmes d'information : politique gouvernementale en matière de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Technologies de l'information au service de la modernisation de l'État - Amélioration de la qualité des relations avec les usagers - Services axés sur les besoins et les attentes du citoyen; - Approche globale, un levier de modernisation de l'État <p>Pour 2003</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guichet unique élaboré par type d'usagers - Développer l'approche de prestation à effectuer - Garantie de la sécurité - Recentrage sur le <i>back office</i> plutôt que le <i>front office</i> - Veiller à la protection des données personnelles - Partenariat avec le privé 	<ul style="list-style-type: none"> - La phase 1 est largement dépassée - La phase 2 : la plupart des sites disposent d'un service de messagerie - La phase 3 a été atteint par de nombreux sites et offrent la possibilité d'effectuer une transaction complète - Le gouvernement se dirige vers la phase 4, mais de nombreux efforts doivent être effectués au niveau des processus, de la description des données et des réseaux
NOUVEAU-BRUNSWICK	<ul style="list-style-type: none"> - eNB.ca : responsable de la stratégie globale - Services Nouveau-Brunswick : responsable de la prestation électronique de services - Ministères et organismes : responsables de leur page Web et du contenu en accord avec les normes et le modèle fixés par eNB 	<p>eNB.ca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offrir de nombreuses possibilités à tous les Néo-Brunswickois et assurer l'accès aux services et à l'information par des moyens sûrs - Mettre en œuvre un plan d'action coordonné - Optimiser la prestation des services publics - Optimiser l'apprentissage en ligne en éducation - Promouvoir le gouvernement comme un utilisateur des TI - Créer des partenariats avec le privé <p>Services Nouveau-Brunswick</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rôle d'impartition - Migration de services traditionnels vers les services en ligne - Regrouper l'information et les services associés à la vie et aux besoins des Néo-Brunswickois - Guichet unique - 35 % de toutes les transactions par mode électronique - Augmentation du nombre de partenariats interministériels et intergouvernementaux - Protection de la vie privée - Sécurité lors des échanges - Accès ininterrompu 	<p>Ministères et organismes</p> <ul style="list-style-type: none"> - La phase 1 terminée - La plupart des sites ministériels sont dans les phases 2 et 3 - La phase 4 est à venir <p>Services Nouveau-Brunswick</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les phases 1, 2 et 3 sont complétées - Quelques aspects de la phase 4 sont mis en place
ONTARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Secrétariat du Conseil de gestion : responsable de l'implantation de la stratégie - Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises : responsable des stratégies intégrées pour les services à la clientèle et responsable de l'intégration des services de routine des ministères aux clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la qualité des services - Utilisation des technologies axée sur les clients - Assurer un service de qualité au public - Infrastructure commune à l'échelle du gouvernement en tenant compte des clients - Adoption de politiques et de normes communes - Restructuration des ressources - Amélioration de la qualité des services - Amélioration de la confiance envers le gouvernement - Utilisation optimale des deniers publics - Satisfaction de la clientèle - Croissance économique - Satisfaction des besoins de la population - Intégration de l'information dans une même stratégie - Traitement des ressources comme des biens ministériels - Gestion professionnelle - Investissements nécessaires - Leadership indiscutable 	<ul style="list-style-type: none"> - La phase 1 est largement dépassée - La phase 2 : la plupart des sites disposent de bases de données, de moteurs de recherche et d'un service de messagerie - La phase 3 est atteinte par de nombreux sites - La phase 4 met en place les balises nécessaires à l'atteinte de la phase transformationnelle