


Gouvernement en direct : Transformer la prestation des services



Christine Desloges
Directrice principale, Transformation des services
Bureau du Gouvernement en direct
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
25 septembre 2002

Canada 

Le Canada - un survol

- ◆ **Géographie**
 - ◆ 9 970 610 kilomètres carrés, 6 fuseaux horaires
- ◆ **Démographie**
 - ◆ Population de 30 millions, 2 langues officielles
 - ◆ Combinaison de régions rurales et urbaines - 77 % vivent dans les grandes et petites villes
- ◆ **Trois paliers de gouvernement**
 - ◆ Fédéral
 - ◆ Provincial / Territorial (13)
 - ◆ Municipal (plus de 5 000)
- ◆ **Le gouvernement fédéral**
 - ◆ 126 ministères, organismes et sociétés d'État
 - ◆ Responsable de plus de 1 600 programmes et services
 - ◆ 160 000 fonctionnaires
 - ◆ Dépenses en GI/TI : environ 3,8 milliards de dollars par année

Des investissements dans une capacité en direct entraînent des changements...

Secteur public

Raffermit les liens avec les citoyens :

- ◆ améliore les services
- ◆ facilite la participation à l'élaboration des politiques

Raffermit l'économie et la société :

- ◆ réduit les coûts et le fardeau des transactions avec le gouvernement
- ◆ encourage l'innovation
- ◆ crée un climat favorable
- ◆ renouvelle la fonction publique

Secteur privé

Raffermit la base de clients :

- ◆ améliore les services
- ◆ facilite la gestion des relations avec les clients

Répercussions sur la marge de profit :

- ◆ profits plus élevés/nouveaux marchés
- ◆ viabilité à long terme
- ◆ partenariats et alliances
maintien de la main-d'œuvre

...et accroissent la pertinence et la compétitivité

Un cybergouvernement stimulé par une utilisation croissante d'Internet

Internet au Canada

- ◆ **69 % des Canadiens (82 % des jeunes) ont accès à Internet**
Communication Canada, janvier 2002
- ◆ **63,7 % des foyers de l'Ontario ont au moins un utilisateur habituel de l'ordinateur**
Statistique Canada, juillet 2002
- ◆ **77 % des petites entreprises canadiennes et près de 100 % des grandes entreprises utilisent Internet**
Ekos, été 2002

Gouvernement et Internet

- ◆ **51 % des utilisateurs canadiens d'Internet ont visité un site du GC au cours des trois derniers mois**
Communication Canada, janvier 2002
- ◆ **81 % des Canadiens pensent qu'il est important pour les gouvernements de mettre davantage l'accent sur l'utilisation de la technologie de l'information**
EKOS, automne 2001
- ◆ **71 % des Canadiens qui utilisent les renseignements ou les services du gouvernement par Internet sont satisfaits dans l'ensemble**
Ekos, automne 2001

Aujourd'hui, les opérations du gouvernement prennent appui sur les technologies ...

- ◆ Près de 4 millions de demandes d'accès au Site du Canada (Canada.gc.ca) par mois
- ◆ 100 000 visiteurs au Guichet emplois chaque jour (46 000 emplois en direct chaque jour)
- ◆ 8 millions de déclarations de revenus transmises par voie électronique en 2001
 - 1,5 million provenant de particuliers par Internet
- ◆ Les prestations de retraite de 80 % des aînés sont déposées par voie électronique
- ◆ 6 millions d'échanges de courriels au sein du gouvernement chaque jour

...et celles-ci permettent au gouvernement de se brancher sur l'avenir



L'application de la vision du gouvernement du Canada est tributaire ...

La vision des services

Tirer parti des technologies de l'information et de la communication pour améliorer l'accès des Canadiens à des services améliorés, axés sur le citoyen et intégrés, en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix

***Objectif en matière de
prestation des services
électroniques***

***Services en direct les
plus utilisés d'ici 2005***

***Objectif en matière
d'amélioration des
services***

***Augmentation de 10 % du
taux de satisfaction des
citoyens d'ici 2005***

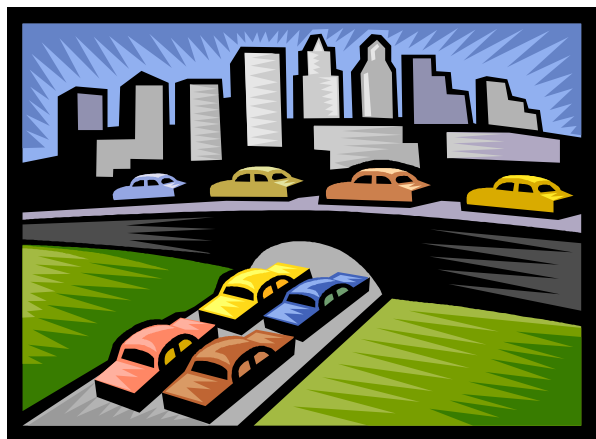
...d'une approche pangouvernementale pour les services et l'infrastructure

Priorités du GED et des services

- ◆ **Transformation des services / intégration de la prestation multimodale :** Prestation axée sur les citoyens, basée sur les priorités et le niveau de satisfaction des clients et sur les économies/gains d'efficacité
- ◆ **Infrastructure commune protégée :** Plate-forme de services électroniques pour permettre l'intégration des services et appuyer l'accès sécuritaire à l'information sur Internet, par téléphone et en personne
- ◆ **Cadres de politiques et de normes :** Amener les citoyens à avoir confiance dans la prestation électronique des services en examinant la question de la protection de la vie privée et la sécurité et en évaluant la satisfaction des clients
- ◆ **Communications et mesure :** Encourager les citoyens à utiliser les services en direct, les faire participer à la transition grâce aux consultations en direct et à la publication des rapports, les rassurer quant à l'engagement de leur donner le choix du mode de prestation et structurer la transformation
- ◆ **Ressources humaines :** Approche pangouvernementale pour la création des compétences nécessaires à la prestation de services électroniques et autres services, axée sur la gestion du changement et les compétences



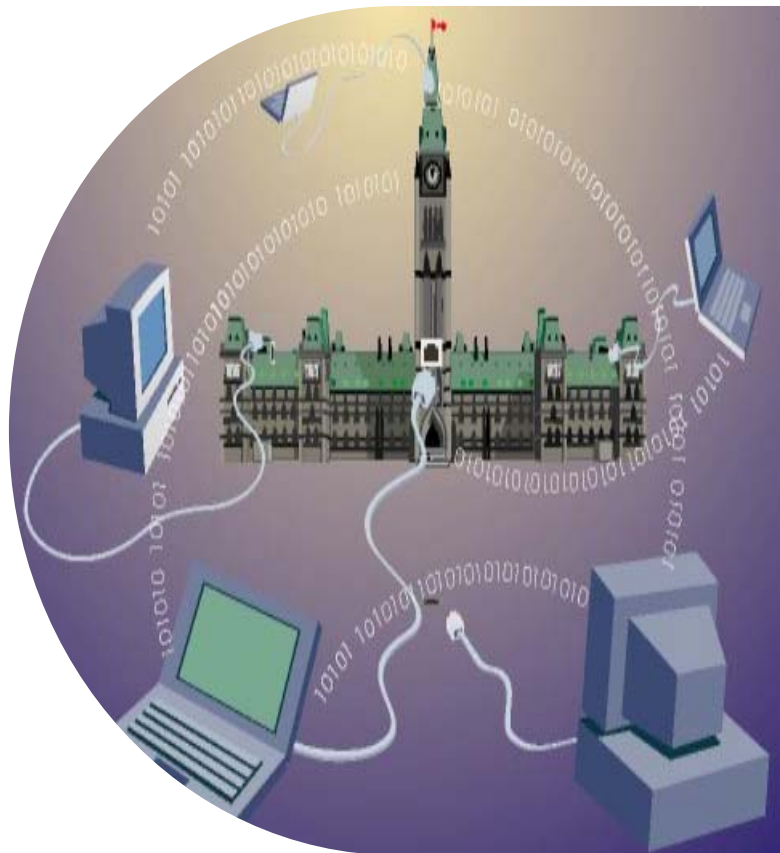
Le gouvernement fédéral et les partenariats



- ◆ Le GC développe activement des partenariats efficaces avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux, ainsi qu'avec le secteur privé et le secteur du bénévolat
- ◆ Le GC s'efforce d'offrir un accès meilleur et intégré à l'information et aux services fédéraux aux citoyens et aux entreprises du Canada, ainsi qu'aux autres intervenants des collectivités urbaines



GED et transformation des services



« Il s'agit d'une transformation majeure de notre façon de servir nos citoyens en utilisant tout le potentiel et la puissance des technologies de l'information et des communications. »

*Lucienne Robillard
Mars 2001*

Transformation des services dans les programmes et ministères

D'une orientation ministérielle



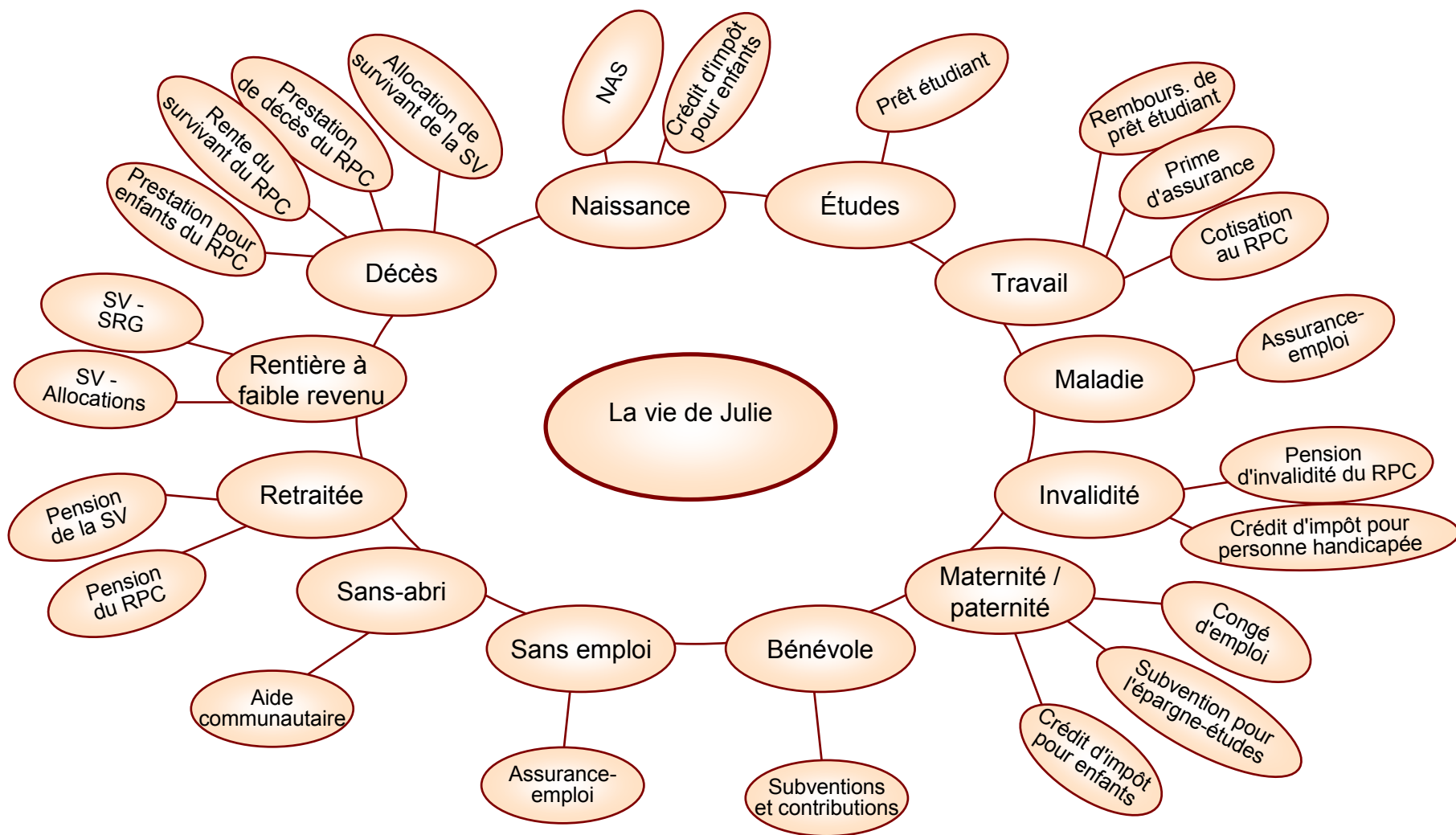
À une orientation axée sur l'utilisateur/client

- ◆ *Automatisation des processus existants*
- ◆ *Prestation cloisonnée des services*
- ◆ *Solutions programme par programme*
- ◆ *Accès programme par programme*

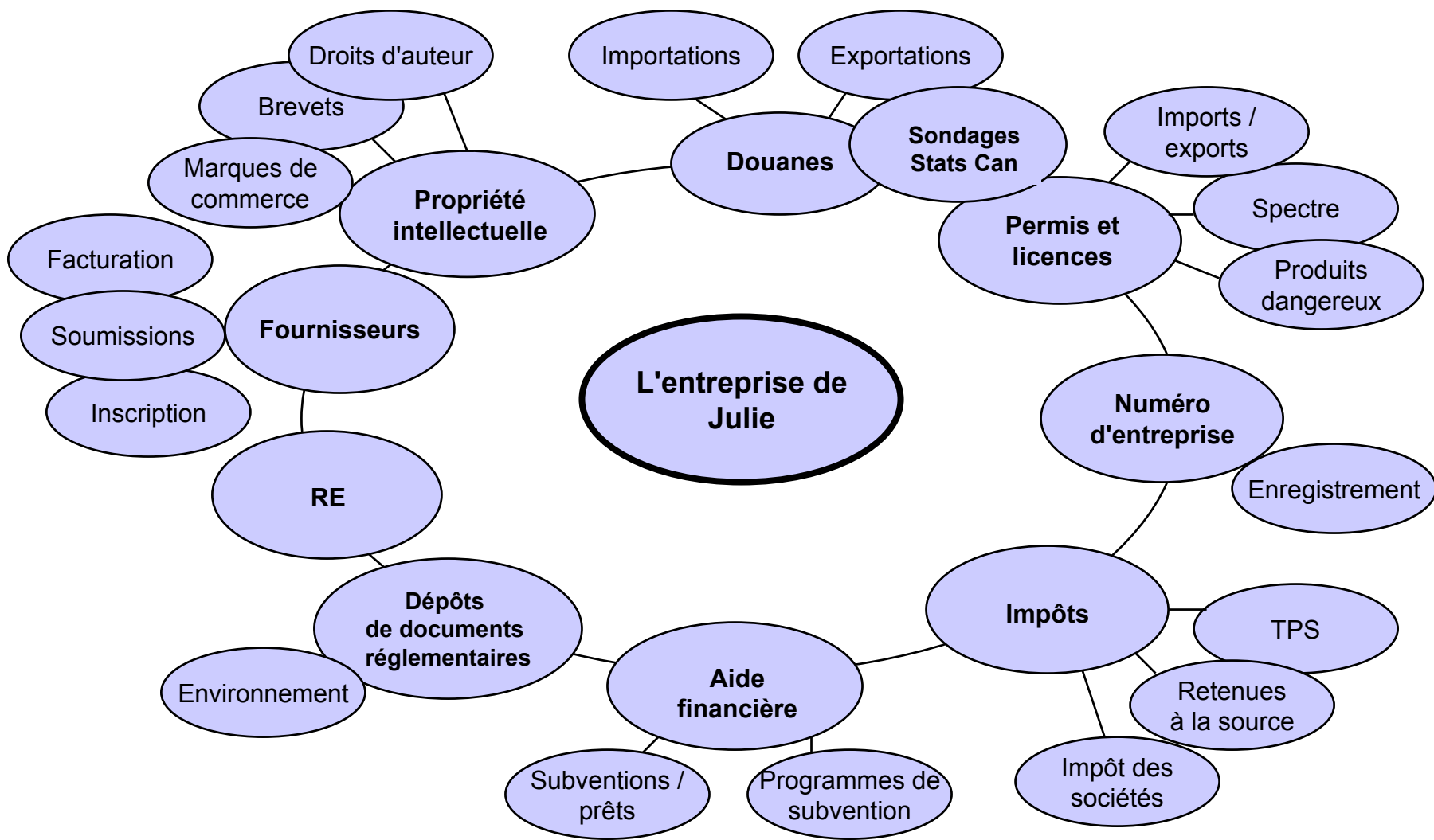


- ◆ *Repenser la prestation des services*
- ◆ *Services regroupés*
- ◆ *Solutions partagées ou communes*
- ◆ *Accès à un guichet unique*

Un ministère du point de vue du client...

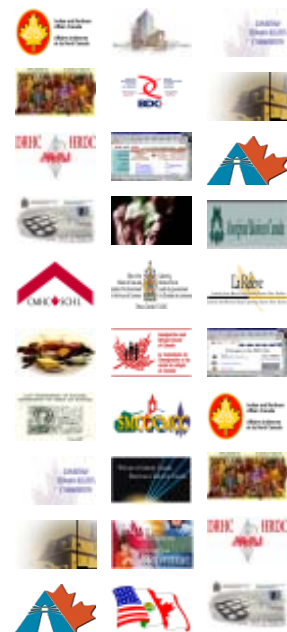


Le gouvernement du point de vue d'une entreprise...



La transformation des services du GED commence par les regroupements

Portail du gouvernement du Canada

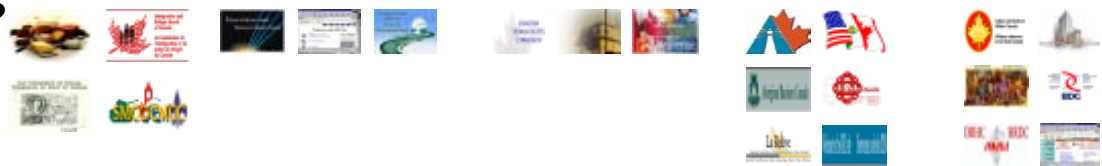


Sites des ministères et organismes

Regroupements de l'information et des services



Partenariats



Regroupement : rassemble l'information et les services connexes à l'échelle du gouvernement en sous-ensembles logiques pour les clients - accès électronique à guichet unique

Le site du Canada et les passerelles évoluent...

www.canada.gc.ca



Government of Canada / Gouvernement du Canada



English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Site du Canada
Quoi de neuf ?	Publications	Le Canada	Ministères et organismes	Accueil

Liens rapides

- Formulaires téléchargeables
- Contacts gouvernementaux
- Ambassades et consulats
- Foire aux questions
- La météo au Canada
- Carte du Canada
- Provinces et territoires
- Convertisseur de devises
- Recherche
- Autres langues
- Services pour...**
- Nouveaux arrivants au Canada



Bienvenue à **Canadainternational.gc.ca**. Ce point d'accès vous offre une panoplie des meilleurs liens vers les services, les renseignements et les ressources offerts par le gouvernement du Canada aux citoyens des autres pays.





SE RENDRE AU CANADA
Visité, étude, immigration et plus...



FAIRE DES AFFAIRES AVEC LE CANADA
Acheter, investir, partenariats, ventes et plus...



LE CANADA ET LE MONDE
Politique étrangère, sécurité, aide et plus...



ARTS ET CULTURE
Arts, culture, loisirs, patrimoine et plus...

...devenant la e-plate-forme pour la prestation des services

La transformation des services est axée sur trois types de possibilités...

- ◆ Transformation des services axée sur les **ministères**, y compris l'intégration avec d'autres niveaux de gouvernement
- ◆ Services **horizontaux** qui profitent à tous les ministères
- ◆ Services **interministériels** / intergouvernementaux réunis au profit des individus et des entreprises

...avec de nouveaux défis en matière de confidentialité et de sécurité

Exemples de transformation des services adaptés aux ministères qui sont en cours

Services aux Canadiens :

- Déclaration de revenus (IMPÔTNET)
- Assurance-emploi
- Recherche d'emploi
- Pensions, indemnités et soins de santé des anciens combattants
- Dossier des soins de santé des Premières nations
- Certificat d'inscription des Premières nations

Services aux entreprises

- Impôt sur le revenu des sociétés
- Relevé d'emploi
- Sondages statistiques
- Constitution en société

Services aux non-Canadiens

- Faire affaire avec le Canada;
- Voyages au Canada et à l'étranger
- Demandes d'immigration



Services aux Canadiens ...



IMPÔTNET - Microsoft Internet Explorer provided by Fin/TBS-SCT

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://www.impotnet.gc.ca/menu-f.html> Go

Agence des douanes et du revenu du Canada Canada Customs and Revenue Agency

Menu principal	English	Plan du site	Comment nous joindre	Recherche	Site du Canada
	Quoi de neuf?	Coin des nouvelles	Possibilités de carrière	Services électroniques	Formulaires et publications

- [À propos d'IMPÔTNET](#)
- [Avant de commencer](#)
- [Votre navigateur](#)
- [Heures de service](#)
- [Sécurité](#)
- [Logiciels](#)
- [Remboursement](#)
- [Solde dû?](#)
- [Aide & FAQ](#)
- [Prêt à transmettre](#)

IMPÔTNET
... rapide
... facile
... et sûr!

Le programme IMPÔTNET est maintenant terminé. Nous vous remercions d'avoir utilisé ce service cette année et nous vous demandons de nous revenir pour l'année d'imposition 2002.

[Droits d'auteur/désistements](#) Dernière mise à jour le 2002-06-30

Internet



Services aux Canadiens ...

Bienvenue à l'assurance-emploi en direct

Site de l'assurance-emploi - Page d'accueil - Microsoft Internet Explorer provided by Fin/TBS-SCT


File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml> Go



 Développement des ressources humaines Canada
 Human Resources Development Canada
 

English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Site de DRHC
Index de A-Z	Bureaux DRHC	Formulaires et services en direct	À propos de nous	Page d'accueil
Carte du site				

[Quoi de neuf](#)
[Foire aux questions](#)



[Ici.](#)
[Dès maintenant.](#)



Bienvenue à l'assurance-emploi en direct

- Présenter une demande d'a.-e.
- L'a.-e. et votre lieu de résidence
- Genres de prestations
- Une fois que l'on reçoit de l'a.-e.
- À la recherche d'un emploi
- La Commission et la loi de l'a.-e.
- Le numéro d'assurance sociale (NAS)
- En appel d'une décision
- Fraude à l'a.-e.
- Le coin de l'employeur

Internet

Services aux Canadiens ...



Guichet emploi - Où habitez-vous? - Microsoft Internet Explorer provided by Fin/TBS-SCT

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.jobbank.gc.ca/Prov_fr.asp?Student=false Go


Développement des ressources humaines Canada
Human Resources Development Canada


English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Site du Canada
Page principale	Recherche d'emploi	Emplois étudiants	Employeurs	Autres liens



[À notre sujet](#)

Où habitez-vous?

Terre-Neuve et Labrador	Nouvelle-Écosse
Nouveau-Brunswick	Île-du-Prince-Édouard
Québec	Ontario
Manitoba	Saskatchewan
Alberta	Colombie-Britannique
Territoires du Nord-Ouest	Territoire du Yukon
Nunavut	Extérieur du Canada

[English](#) | [Contactez-nous](#) | [Aide](#) | [Recherche](#) | [Site du Canada](#) |
[Page principale](#) | [Recherche d'emploi](#) | [Emplois étudiants](#) |
[Employeurs](#) | [Autres liens](#) | [À notre sujet](#)

Dernière révision : 2002-09-24 [Avis importants](#)

Done Internet

Services aux entreprises ...


Impôt des sociétés



Impôt des sociétés - Microsoft Internet Explorer provided by Fin/TBS-SCT

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://www.ccr-aadrc.gc.ca/tax/business/t2return/menu-f.html> Go



 Agence des douanes et du revenu du Canada Canada Customs and Revenue Agency

Canada

English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Site du Canada
Quoi de neuf	Médias	Listes d'envois électroniques	Services électroniques	Formulaires et publications
Accueil	Plan du site			

[Impôt et taxes >](#)

Impôt des sociétés

Impôt des sociétés 


Nous sommes engagés à fournir aux entreprises l'appui et les outils dont elles ont besoin pour :


- respecter leurs obligations fiscales;
- recevoir les avantages auxquels elles ont droit.

Grâce à une restructuration majeure du système d'impôt sur le revenu des sociétés, l'ADRC vise à rendre l'administration fiscale plus efficace pour les entreprises, les fiscalistes et les gouvernements.

La TED des sociétés

Transmission par Internet des déclarations des sociétés





[Quoi de neuf?](#)
[Système de traitement révisé](#)
[IGRF](#)
[Nouvelles déclarations T2 et annexes](#)
[TED des sociétés](#)
[Transmission par Internet des déclarations des sociétés](#)
[RS&DE](#)
[Collaboration entre l'ADRC et Industrie Canada](#)
[FAQ](#)
[Formulaires et publications](#)

Internet



Services aux non-Canadiens ...

Faire des affaires avec le Canada -- Page d'accueil - Microsoft Internet Explorer provided by Fin/TBS-SCT

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://webapps.dfait-maeci.gc.ca/dbc/faq.asp?lang=fr> Go



Gouvernement du Canada Government of Canada



English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Site du Canada
Quoi de neuf ?	Publications	Le Canada	Ministères et organisme	Accueil
Nouvelles économiques		Planification de voyage		Carte du site

Liens rapides

- Formulaires téléchargeables
- Contacts gouvernementaux
- Ambassades et consulats
- Foire aux questions
- Température au Canada
- Carte du Canada
- Provinces et territoires
- Convertisseur de devises
- Recherche

Faire des AFFAIRES avec le CANADA

Utilisez cet outil interactif afin d'obtenir des réponses rapides à vos questions sur la façon de faire des affaires avec le Canada.

1 - Choisir votre pays

2 - Choisir votre secteur

3 - Choisir une question

Liens

- Investir au Canada
- Établir une entreprise au Canada
- Acheter du Canada
- Vendre au Canada
- Partenariats en science et en technologie



Envoyer ce site à un collègue

Investir au ...

Done Internet

Exemples de services horizontaux ou communs

Site unique pour :

- ◆ Obtenir des publications fédérales (bibliothèque électronique)
- ◆ Participer à des consultations en direct
- ◆ S'inscrire sur la liste des fournisseurs
- ◆ Faire une demande d'aide financière ou de prestations
- ◆ Obtenir de l'information sur les subventions et contributions du GC

À l'intérieur du gouv. :

- ◆ Calculatrice de la pension
- ◆ Talon de chèque de paie en direct
- ◆ Demandes internes de règlement (voyages, congés)

Services en commun :

- ◆ Chaînes d'approvisionnement électronique (acquisition, achat et paiement)
- ◆ Paiements au gouvernement
- ◆ Solution relative aux paramètres communs pour l'ensemble des passerelles et regroupements
- ◆ Approche de gestion commune du contenu
- ◆ Soutien commun à l'utilisateur

Les Canadiens veulent avoir leur mot à dire dans les décisions

Bienvenue au Site des consultations du gouvernement du Canada - Microsoft Internet Explorer provided by Fin/TBS-SCT

File Edit View Favorites Tools Help

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Canada

English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Site du Canada
Que sont les consultations?	Au sujet du site	Consultations en cours	Consultations antérieures	Site des consultations

SITE DES CONSULTATIONS

Bienvenue

Les consultations sont l'un des moyens employés par le gouvernement du Canada pour informer les Canadiens de l'élaboration des politiques, des programmes et des services gouvernementaux et pour leur permettre d'y participer.

Ce site donne accès aux principales consultations que mène actuellement le gouvernement pour obtenir les commentaires et les suggestions des Canadiens. On peut également y consulter les résultats des consultations antérieures.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce site, cliquez sur [Au sujet de ce site](#).

Nous attendons vos nouvelles!

Affichage des consultations par :

Titre

Ministère ou organisme

Sujet

Présentant un intérêt particulier pour...

Recherche

Aller-y

Local intranet

Ce à quoi ressemble le portail (en construction)

Exemples de services regroupés

ADRC-DRHC

- ◆ Authentification en direct des clients de DRH qui utilisent les données de l'ADRC
- ◆ Renseignements sur les contribuables pour déterminer les clients admissibles à une prestation de vieillesse
- ◆ Possibilité de dépôt de l'information sur la paie à partir d'une source unique par les entreprises

MAECI « e-CRM »

- ◆ Système commun de gestion des relations avec la clientèle pour les partenaires d'Équipe Canada Inc.

Protection du revenu agricole (AAC)

- ◆ Principale fenêtre pour la prestation électronique de programmes et services d'aide financière agricole

Analyses de rentabilisation

- Licences
- Transitions dans les soins
- Études au Canada
- Frontières Plus
- Avantages sociaux
- Information géographique
- Consolidation de l'invalidité
- Infrastructure des Premières nations
- Abonnements
- Numéro d'entreprise

Modes multiples de prestation des services

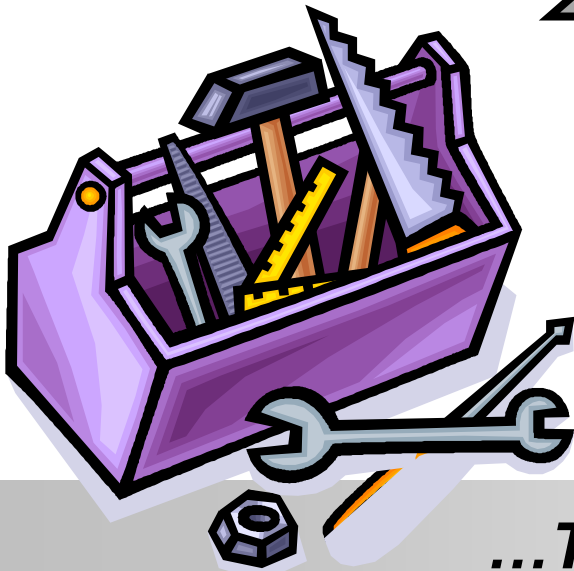
- ◆ Clarification de l'objectif de 10 % pour l'amélioration du service
 - portée, niveau, éléments de base
 - publication et affichage des normes de service et des mesures de rendement
- ◆ Outil de mesures communes pour évaluer le taux de satisfaction des clients de tous les modes de prestation
 - Version pour Internet et les services téléphoniques en voie d'être complétées
- ◆ Travaux en cours sur les normes de navigation pour la réponse vocale interactive
- ◆ Besoin d'étudier les normes de services communes

Comme le faire?

REPENSER

LANCER

EXÉCUTER



...Trousse de transformation des services

Annexe 1 : trousse de transformation des services

Étape	Activités	Outils et échantillons	Liste de vérification
Détermination	Déceler les possibilités potentielles de transformations des services	Sources d'information	Achèvement de l'étape Détermination
			Point de contrôle de la gestion
Découverte	Rencontrer d'éventuels partenaires afin de partager les plans et points de vue	Projet d'ordre du jour pour une réunion de découverte	Achèvement de l'étape Découverte
	Déterminer la valeur d'une solution intégrée		
Groupe de travail	Nommer un chef	Cadre relatif au mandat	Achèvement de l'étape Groupe de travail
	Élaborer des principes directeurs		Point de contrôle de la gestion
	Documenter le mandat		Point de contrôle des communications
Modèle	Documenter un modèle de gestion « tel quel »	Évaluation des écarts de rendement	Achèvement de l'étape Modèle
	Documenter un modèle de gestion « À réaliser »		
	Documenter les risques, problèmes et défis	Liens avec les pratiques exemplaires	Point de contrôle des communications
Proposition de valeur	Déterminer les avantages pour les clients	Guide sur la proposition de valeur	Achèvement de l'étape Proposition de valeur
	Déterminer les avantages internes	Cadre de gestion intégrée du risque	
		Rapport aux cadres supérieurs	
Demande d'approbation	Présenter une proposition à la haute direction	Cadre de la stratégie de communications	Achèvement de l'étape Engagement
	Recevoir des directives de la haute direction		Point de contrôle de la gestion
			Point de contrôle des communications

Guide d'autoévaluation

Trousse de transformation des services

L'adresse du site Web protégé est

<https://www.gol-ged.gc.ca/gbt-gto/>

Français

L'identificateur d'utilisateur : **outils** (n'est pas dépendant maj/min)

Le mot de passe : **endirect** (est dépendant maj/min)

Anglais

Userid : **toolkit** (not case sensitive) Password : **online** (case sensitive)

Détermination			
Découverte			
Groupe de travail			
Modèle			
Proposition de valeur			
Demande d'approbation			

Quelques leçons tirées

- ◆ Le regroupement était le bon point de départ - une approche de départ simple qui s'est avéré un facteur de réussite clé au chapitre de la transformation des services
- ◆ A permis de créer dès le départ une lancée - progrès rapides, gains élevés
- ◆ A fourni une plate-forme axée sur les clients pour la prestation des services
- ◆ A aidé à mettre en évidence la nécessité de poursuivre la transformation
- ◆ A permis d'entreprendre un remaniement culturel à l'horizontal
- ◆ A mis en évidence de nombreuses questions horizontales



L'avenir

- ◆ Il est très difficile de dépasser le regroupement pour poursuivre la transformation de toutes les organisations - test supérieur de ce qui suit :
 - ◆ vision, leadership et partenariats
 - ◆ volonté de changer et aptitudes à gérer le changement
 - ◆ engagement à l'égard de la prestation des services axée sur le client
 - ◆ gouvernance et responsabilisation
 - ◆ viabilité et modèles de financement
 - ◆ politiques et pratiques en vigueur
 - ◆ capacité d'innover
 - ◆ planification



Nous sommes sur la bonne voie pour le GED...

**Le Canada est le n° 1 parmi
23 pays pour la 2^e année
consécutive selon
*Accenture***



...mais il faut maintenir le rythme pour demeurer en tête

Pour plus de renseignements

www.canada.gc.ca



The screenshot shows the Canada website homepage with the following elements:

- Navigation Bar:** English, Contactez-nous, Aide, Recherche, Accueil, Quoi de neuf?, Publications, Au sujet du Canada, Au sujet du gouvernement, Provinces et territoires.
- Header:** Site du Canada
- Left Sidebar:** Premier ministre du Canada, Formulaires et services en direct, Contacts gouvernementaux (Par courriel, Par téléphone, En personne), Trouver l'information et les services par (Sujets et auditoires, Ministères et organismes, Index de A à Z, Foire aux questions), PERSONNALISER.
- Main Content:** Services pour les Canadiens (Santé, emploi, impôts...), Services pour les Non-Canadiens (Affaires globales, immigration, entreprises...), Services pour les entreprises canadiennes (Financement, impôts, ressources humaines...).
- Right Sidebar:** Sécurité et sécurité pour les Canadiens, Autres annonces du gouvernement, Nouvelles.
- Search and Comment:** Comment... (obtenir un emploi?), Recherche: [input] Trouver.
- Footer:** Autres options de recherche, Au sujet du site, Conseils pratiques, Carte du site, Qu'en pensez-vous?

www.gol-ged.gc.ca



The screenshot shows the 'Gouvernement en direct' website with the following elements:

- Header:** Gouvernement en direct
- Image:** A group of people holding signs.
- Message de la Ministre:** Mieux servir les Canadiennes et les Canadiens

www.cio-dpi.gc.ca



The graphic features a yellow maple leaf and a computer mouse. The text reads: Chief Information Officer / Dirigeant principal de l'information.



Merci

Christine Desloges

Directrice principale

Transformation des services

Bureau du gouvernement en direct

Secrétariat du Conseil du Trésor

Gouvernement du Canada

desloges.christine@tbs-sct.gc.ca