

*pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information, élaboré par le Conseil du Trésor.*

*Plan directeur*

Aujourd'hui, le consommateur veut obtenir de meilleurs services à moindre coût, du secteur privé comme de l'État. Parallèlement, ce dernier doit faire face à une baisse de ses recettes. Le gouvernement considère que les technologies de l'information (information, informatique et télécommunications) permettront de mieux servir la population à moindre coût et de donner à l'État un visage humain.

Dans son *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information*, le gouvernement propose une vision des services gouvernementaux qui est axée sur l'économie, l'accessibilité et la réceptivité. Il y envisage les mesures suivantes :

- ▶ amener les services au client par des moyens électroniques et permettre l'accès à des services multiples par l'intermédiaire de « guichets uniques »;
- ▶ offrir des services transparents et entre lesquels il n'y aurait pas de discontinuité causée par les structures internes de l'État;
- ▶ dispenser un service à valeur ajoutée;
- ▶ renforcer continuellement la compétence des employés;
- ▶ élaborer un ensemble normalisé de systèmes-outils interconnectés;
- ▶ partager les solutions et les ressources relatives aux fonctions et processus communs;
- ▶ partager les ressources en information et en informatique;
- ▶ réduire l'utilisation du papier.

Pour réaliser cette vision, on propose dans le document un ensemble de moyens pour remanier les services gouvernementaux à l'aide de la technologie de l'information. Cette démarche exige que l'on porte une attention particulière aux questions touchant les ressources humaines.