

Gouvernement en direct

par Karen MacArthur
Bureau du projet de
gouvernement en direct (SXG)



Dans le discours du Trône de 1999, le gouvernement canadien s'est engagé à faire du Canada le pays le plus « branché » du monde, un pays où les gens peuvent accéder directement aux services gouvernementaux en tout temps, peu importe où ils se trouvent. Cette initiative, appelée Gouvernement en direct (GED), vise à mettre sur internet les services et programmes clés du gouvernement, tout en assurant que l'accès sera, non pas par ministère, mais plutôt par sujet, selon les besoins des citoyens et des clients. Suivant les directives stratégiques du Conseil du Trésor, les ministères et agences travaillent ensemble pour modifier les services, élaborer l'infrastructure technique et offrir la formation requise pour que le GED devienne réalité avant 2004.

Le MAECI est le champion de la composante internationale du GED. En un premier temps, le MAECI s'est engagé à offrir ses programmes et services en direct, surtout aux Canadiens faisant des affaires ou voyageant à l'étranger. Il y aura de nouveaux services électroniques, tels que les « passeports en direct » et le nouveau système de contrôle des exportations et des importations. Le renouvellement de l'infrastructure technique du ministère facilitera la prestation des services d'affaires internationales et consulaires aux Canadiens à l'étranger. Ces services sont déjà accessibles par l'entremise du site Web du ministère (www.dfait-maeci.gc.ca) et du site Web du Service des délégués commerciaux, InfoExport (www.infoexport.gc.ca). Un autre service international est « l'interrogation électronique sur l'état d'avancement des demandes des clients », que prévoit offrir le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, un de nos partenaires en poste.

Une composante clé du GED est la refonte du Site du Canada, pour en améliorer l'accès aux divers services. Le nouveau site aura trois portails distincts, un pour les Canadiens, un pour les gens d'affaires canadiens et un pour les non Canadiens.

Lancé en janvier 2001, ses 34 grappes de services regroupent les services et les renseignements de façon significative pour les clients. Le MAECI joue un rôle important dans ce processus : Rob Wright, sous-ministre du Commerce international (DMT), est le champion du portail pour les non Canadiens qui comprend quatre grappes : « Aller au Canada » (dirigée par CIC), « Faire affaire avec le Canada » (dirigée par le MAECI), Arts et cultures (dirigée par PCH) et « Canada et le monde » (dirigée par le MAECI). Le ministère mène aussi des groupes de travail interministériels pour les grappes de services « Les voyages au pays et à l'étranger » (portail pour les Canadiens) et « Exportation/Importation » (portail pour les entreprises canadiennes). Un premier pas vers l'intégration des services sera le site à guichet unique Services à l'investissement du PIC, qui consolide le site existant Investir au Canada (www.investincanada.gc.ca), présentement accessible à partir du portail « Faire affaires avec le Canada ».

Le Service des délégués commerciaux, par l'entremise d'InfoExport et de sa contribution au moteur de recherche d'Équipe Canada inc (ExportSource.gc.ca), mène le train avec ses applications novatrices de la technologie internet. Un volet récent est la commercialisation en au moins trois langues (espagnol, allemand, portugais) des services d'affaires internationales offerts par les missions à l'étranger. Louis Marcotte (TCW) est le pilote du GED pour le groupe des bureaux commerciaux qui élabore les grappes de services « Exportation/Importation » et « Faire affaire avec le Canada ». Les Directions du Marketing (TCW), des Opérations à l'étranger (TCS), du Développement des exportations (TCE) et de l'Appui aux marchés (TCM) travaillent de concert avec le Bureau du projet de gouvernement en direct (SXG) et l'équipe internet du ministère (SXIA) pour améliorer la prestation électronique des services de base personnalisés et des renseignements sur les marchés particuliers.