



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# **LE CHAPITRE 2, L'ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE, DU RAPPORT DE L'AUTOMNE 2013 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA**

## **Rapport du Comité permanent des comptes publics**

**Le président**

**David Christopherson**

**AVRIL 2014**

**41<sup>e</sup> LÉGISLATURE, DEUXIÈME SESSION**

---

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

### **PERMISSION DU PRÉSIDENT**

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

**LE CHAPITRE 2, L'ACCÈS AUX SERVICES EN  
LIGNE, DU RAPPORT DE L'AUTOMNE 2013 DU  
VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA**

**Rapport du Comité permanent  
des comptes publics**

**Le président**

**David Christopherson**

**AVRIL 2014**

**41<sup>e</sup> LÉGISLATURE, DEUXIÈME SESSION**



# **COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

## **PRÉSIDENT**

David Christopherson

## **VICE-PRÉSIDENTS**

John Carmichael

Yvonne Jones

## **MEMBRES**

Dan Albas

Malcolm Allen

Jay Aspin

Ted Falk

Alain Giguère

Bryan Hayes

Stephen Woodworth

## **AUTRES DÉPUTÉS AYANT PARTICIPÉ**

Scott Simms

## **GREFFIÈRE DU COMITÉ**

Joann Garbig

## **BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT**

### **Service d'information et de recherche parlementaires**

Daniel Benatuil, analyste

Alex Smith, analyste



# **LE COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

a l'honneur de présenter son

## **QUATRIÈME RAPPORT**

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité a étudié le chapitre 2, L'accès aux services en ligne, du rapport de l'automne 2013 du vérificateur général du Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :





# CHAPITRE 2 : L'ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE

---

## INTRODUCTION

Au cours de la dernière décennie, les Canadiens ont commencé à utiliser davantage Internet pour communiquer avec d'autres personnes, avec des entreprises et avec les services gouvernementaux, et pour trouver des renseignements et des services qui répondent à leurs besoins. Ils souhaitent que l'État suive l'évolution de la technologie et leur propose des services en ligne conviviaux, commodes, accessibles et sûrs.

Avant 1999, la présence fédérale en ligne variait d'un ministère à l'autre. En octobre 1999, le gouvernement a annoncé l'initiative Gouvernement en ligne (GEL), qui apportait des services en ligne coordonnés, cohérents et axés sur le client et allait fournir tous les services essentiels du gouvernement par Internet à l'horizon de 2005. L'une des retombées de cette initiative a été la création, en 2005, de Service Canada, rattaché à ce qui était alors Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC). Il devait constituer un guichet unique donnant accès aux programmes et services gouvernementaux dans son champ de compétence (comme le nom du ministère a été officiellement remplacé par Emploi et Développement social Canada (EDSC), c'est le nouveau nom qui sera utilisé dans ces pages<sup>1</sup>).

C'est ainsi que les particuliers et les entreprises peuvent communiquer en ligne avec les services de l'État grâce au site Web du gouvernement du Canada, à celui de Service Canada et aux 1 500 sites ministériels. Le gouvernement fédéral offre aussi des services en personne, par téléphone et par la poste.

Dans son rapport de l'automne 2013, le Bureau du vérificateur général (BVG) a présenté un audit de performance d'EDSC, de l'Agence du revenu du Canada (ARC), d'Anciens Combattants Canada (ACC) et d'Industrie Canada (IC). L'audit visait à vérifier s'il existait une stratégie du gouvernement du Canada pour la prestation des services en ligne; si la prestation des services se faisait de façon intégrée entre les principaux partenaires; si les entités sélectionnées avaient élaboré et mis en œuvre des stratégies de prestation des services tenant compte du rapport coût-efficacité ainsi que des besoins et des attentes des clients; si les entités sélectionnées fournissaient des services sécurisés, accessibles, pertinents et rentables<sup>2</sup>. Les vérificateurs ont également étudié le rôle du

---

1 Le nom Ressources humaines et Développement des compétences Canada a été remplacé par Emploi et Développement social Canada après que le projet de loi C-4, *Loi n° 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 21 mars 2013 et mettant en œuvre d'autres mesures*, eut reçu la sanction royale, le 12 décembre 2013.

2 Vérificateur général du Canada, « [L'accès aux services en ligne](#) », chap. 2 du *Rapport du vérificateur général du Canada — Automne 2013*, Ottawa, 2013, paragr. 2.14.

Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) parce qu'il s'agit de l'organisme central responsable de plusieurs initiatives liées aux services en ligne.

Le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) a consacré une audience à cet audit le 24 février 2014<sup>3</sup>. Du BVG, le Comité a accueilli Michael Ferguson, vérificateur général du Canada, et Dale MacMillan, directrice principale. Du SCT, il a rencontré Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada, et Sharon Squire, directrice exécutive, Division politique sur les services et Web 2.0 et de la mobilisation de la collectivité. La représentante d'EDSC a été Carolina Gilliberti, sous-ministre adjointe principale, Gestion des services, Service Canada. Le représentant de l'ARC devant le Comité a été Dave Bennett, sous-commissaire, Direction générale des services de cotisation et de prestations. D'ACC, le Comité a reçu Charlotte Bastien, directrice générale, Opérations en régions, et Rick Christopher, directeur, Prestation des services. Du ministère de l'Industrie, enfin, le Comité a accueilli Éric Dagenais, directeur général, Direction générale de la petite entreprise.

## **PRESTATION DES SERVICES À LA POPULATION CANADIENNE**

Le BVG a examiné la prestation des services en ligne offerts par quatre ministères en s'intéressant à différents événements de la vie comme la naissance d'un enfant, la retraite, la présentation d'une demande de prestations et la réception de ces prestations, le changement d'adresse, l'enregistrement d'un décès ou la gestion d'une entreprise. Il a constaté que les services en ligne comportant des transactions assurées par EDSC, ACC et IC n'avaient pas progressé depuis la fin de l'initiative GEL, en 2005<sup>4</sup>. Certes, les ministères ont apporté un certain nombre d'améliorations au cours des six dernières années, mais, dans certains cas, les particuliers et les entreprises devaient emprunter divers circuits de prestation des services pour exécuter ou conclure certaines transactions, et les indications sur la démarche à suivre pour certains événements de la vie n'étaient pas complètes. Michael Ferguson, vérificateur général du Canada, a décrit en ces termes les progrès que le gouvernement a réalisés depuis 2005 :

En 2005, le Canada était même un chef de file en matière de services gouvernementaux offerts en ligne, mais depuis, il y a eu un recul. Nous avons constaté que, depuis 2005, le gouvernement n'avait pas beaucoup élargi son offre de services en ligne. De fait, les utilisateurs doivent souvent utiliser la poste, téléphoner ou se rendre en personne à un centre de services pour mener à bien une transaction. En 2012, un sondage réalisé par une tierce partie a indiqué que moins de 56 % des personnes qui effectuaient des transactions en ligne avec le gouvernement canadien étaient satisfaites des services reçus<sup>5</sup>. [traduction]

---

3 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 2<sup>e</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 24 février 2014, réunion n<sup>o</sup> 15.

4 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.18.

5 Réunion n<sup>o</sup> 15, 1550.

Lorsqu'il a été signalé que le gouvernement du Canada se situait au 11<sup>e</sup> rang, parmi 190 pays, ce qui le classe dans la tranche de 6 % supérieure, pour l'offre de services en ligne, M. Ferguson a répondu : « Le classement actuel [du gouvernement du Canada] est-il suffisant ou non? Je laisse à d'autres le soin de le décider<sup>6</sup>. » [traduction]

Plus précisément, le BVG a constaté qu'EDSC avait apporté des améliorations à ses services en ligne, par exemple en offrant Mon dossier Service Canada et la possibilité d'accéder aux feuillets sur le revenu d'assurance-emploi et de tenir à jour les renseignements personnels aux fins de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse<sup>7</sup>. Toutefois, les demandeurs ne peuvent pas déterminer en ligne l'état de leurs demandes et il est impossible de remplir en ligne les demandes visant d'autres programmes. Carolina Giliberti, sous-ministre adjointe principale, Gestion des services chez Service Canada, a expliqué au Comité qu'EDSC travaillait à plusieurs initiatives afin que les clients puissent faire leurs transactions aussi facilement qu'ils le font dans des institutions du secteur privé : « Par exemple, nous offrirons de nouveaux outils électroniques de libre service et améliorerons les services existants et permettrons aux clients, lorsque cela sera possible, de s'inscrire eux-mêmes à des programmes de prestations prévus par la loi<sup>8</sup> » [traduction]. Elle a fait remarquer que certaines difficultés de nature technologique risquaient de limiter la capacité du ministère d'accroître la prestation de services en ligne. M<sup>me</sup> Giliberti a fait valoir que, même si 74 % de tous les dossiers d'emploi reçus étaient établis en ligne et que l'objectif visé était de 100 %, les problèmes de compatibilité entre logiciels risquaient de freiner la réalisation de cet objectif :

Certaines sociétés n'ont pas le logiciel permis [pour la communication du relevé d'emploi]. Nous travaillons à ce problème. Ce sont les fournisseurs de paye qui ont aussi un processus sur papier pour ce relevé, et c'est un modèle d'affaires en ligne du payeur, qui est en fait sur papier et non en ligne. De plus, certains systèmes de paye ne sont pas compatibles avec notre Web des relevés, et les sociétés en cause devraient engager de très lourdes dépenses pour adapter leur système au nôtre. Il y en a également certaines qui refusent de passer en ligne. Une solution serait de rendre obligatoire la présentation des demandes en ligne<sup>9</sup>.

Le BVG a constaté que, depuis 2005, ACC avait limité ses services offerts en ligne et avait plutôt mis l'accent sur d'autres méthodes de prestation<sup>10</sup>. En 2011, toutefois, le ministère a entamé un programme quinquennal de transformation pour améliorer ses services en ligne. Lorsqu'on a signalé que seulement 9 000 personnes environ, soit 4,3 % des 207 900 clients d'ACC, s'étaient inscrites à Mon dossier ACC, Charlotte Bastien, directrice générale, Opérations en régions, a fait remarquer qu'ACC devait faire face à

---

6 *Ibid.*, 1645.

7 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.20.

8 Réunion n° 15, 1600.

9 *Ibid.*, 1650.

10 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.23.

certaines contraintes à cet égard, étant donné qu'un certain nombre de ses services, comme les visites à domicile pour dispenser des soins infirmiers ou évaluer les besoins en réadaptation, ne pouvaient être donnés qu'en personne. Elle a par ailleurs parlé des possibilités qui s'offrent au ministère pour faire progresser le taux d'inscription en ligne :

Le plan d'action consiste à assurer une meilleure fonctionnalité, car, à l'heure actuelle, les possibilités sont limitées en ce qui concerne les programmes auxquels les anciens combattants peuvent demander d'adhérer. Si nous augmentons le nombre de programmes pour lesquels les demandes peuvent se faire en ligne, cela poussera à la hausse le nombre [de personnes inscrites à Mon dossier ACC<sup>11</sup>]. [traduction]

M<sup>me</sup> Bastien a ajouté qu'ACC s'efforçait de promouvoir ses services en ligne :

Nous avons un plan de promotion de Mon dossier ACC, un plan de communication. Nous ajoutons un message au sujet de ce dossier sur les talons de chèque de tous les réservistes. La Légion royale canadienne a reçu une formation au sujet du dossier et ses agents de service incitent ses membres à s'inscrire. Notre site Web a été revu récemment. Il y a maintenant sur chaque page un bouton pour accéder à Mon dossier ACC. Il y a eu plusieurs tweets au sujet de Mon dossier ACC, portant expressément sur ce dossier. Lorsque nous présentons des exposés et des séminaires [de Service de préparation à une seconde carrière (SPSC)] aux réservistes et aux membres des Forces canadiennes, nous leur parlons de Mon dossier ACC et leur expliquons ce qui y est disponible<sup>12</sup>. [traduction]

Le BVG a examiné deux programmes d'IC qui comprennent des services en ligne à l'intention des petites et moyennes entreprises et remarqué que le Réseau Entreprises Canada s'était associé aux provinces pour proposer des renseignements et des liens au sujet des services et programmes gouvernementaux et de la réglementation<sup>13</sup>. Corporations Canada a ajouté des services en ligne, par exemple en offrant la possibilité de déposer un rapport annuel et de mettre à jour les renseignements concernant la société. Quand on lui a demandé si le modèle PerLE, qui est un partenariat réunissant des gouvernements de tous les ordres — fédéral, provincial, territorial et municipal — et qui permet d'indiquer les permis et licences nécessaires pour lancer une entreprise, serait utilisé pour d'autres programmes, Éric Dagenais, directeur général, Direction générale de la petite entreprise à Industrie Canada, a répondu :

Pas pour le moment, mais il est vrai que c'est là un modèle qui a été une grande réussite et que nous avons mis en place avec la collaboration des municipalités et des provinces. En ce moment, nous sommes en train de consolider PerLE en y ajoutant des municipalités et en étudiant des façons d'enrichir le programme par l'ajout d'éléments comme les règlements. Pour l'instant, il se limite aux permis et licences<sup>14</sup>. [traduction]

---

11 Réunion n° 15, 1635.

12 *Ibid.*, 1710.

13 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.24.

14 Réunion n° 15, 1720.

Le BVG a constaté que, entre 2009 et 2012, l'Agence avait apporté plus de 40 améliorations à ses services en ligne, pour un investissement d'un peu plus de 6,4 millions de dollars, ce qui a augmenté la fonctionnalité en ligne<sup>15</sup>. Elle a déclaré que, au cours de ces années, le portail Mon dossier avait enregistré une augmentation de 76 % du nombre de transactions pour une année et que le portail Mon dossier d'entreprise avait enregistré une augmentation de 329 % du nombre de transactions<sup>16</sup>. Dave Bennet, sous-commissaire, Direction générale des services de cotisation et de prestations, à l'ARC, a décrit certaines des améliorations apportées aux services en lignes de l'Agence :

Parmi les améliorations précises, notons qu'il est maintenant possible d'accéder à ses feuillets T4 et T4A en ligne. On peut tous les trouver. On peut aussi voir quel est son montant d'épargne libre d'impôt et le montant qu'on peut cotiser pendant l'année en cours. J'ai déjà dit qu'on pouvait revenir en arrière dans ses déclarations sur une période de 10 ans. Un nouveau service mis en place est la communication de documents; nous sommes en train de le déployer dans tous les secteurs d'activité. J'explique simplement. Parmi les déclarations que nous recevons chaque année, certaines sont choisies pour un suivi. Il peut arriver que nous demandions un complément d'information ou un reçu qui n'a pas été fourni au moment de la production. Nous offrons maintenant aux contribuables et à ceux qui les représentent la possibilité de communiquer ces documents par voie numérique. Ce qui se faisait toujours sur papier par le passé peut désormais se faire par des moyens numériques. Nous avons ajouté d'autres modes de paiement. Il est possible de payer directement par Interac. Il y a des calculateurs de versements pour les entreprises qui doivent calculer le montant de leurs versements. Ce service est offert en ligne. Des centres de messagerie et des services d'information ont été ajoutés dans le portail « Mon dossier d'entreprise ». Actuellement, bien que cela ne se trouve pas dans le rapport, nous étudions la façon dont le contribuable pourrait produire les documents par voie électronique<sup>17</sup>. [traduction]

L'audit du BVG a aussi porté sur une autre question : les quatre entités visées par l'audit ont-ils mis de l'information en commun afin d'intégrer la prestation de leurs services en ligne? Il a été constaté que deux d'entre elles, l'ARC et EDSC, avaient mis en place des moyens de se communiquer de l'information dans des cas précis, par exemple pour le Service d'enregistrement des nouveau-nés<sup>18</sup>. Par contre, le BVG a remarqué que certains renseignements sur les particuliers et les entreprises n'étaient pas gérés de façon centralisée, ni communiqués entre les ministères, et que certaines activités communes n'étaient pas coordonnées dans l'ensemble des services de l'État. Par conséquent, il faut pour certaines démarches communiquer avec plusieurs services en empruntant des processus et des circuits différents<sup>19</sup>. Le BVG a conclu que, même s'il existe des cas de coopération entre ministères, rien n'encourage ceux-ci à mettre de l'information

---

15 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.26.

16 *Ibid.*

17 *Ibid.*, 1700.

18 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.29.

19 *Ibid.*, paragr. 2.30.

en commun<sup>20</sup>. À propos de la mise en commun de l'information, M. Ferguson a fait observer : « Dans certains cas, même pour des programmes offerts par le même ministère, il fallait s'inscrire ou donner un changement d'adresse pour chaque programme distinct, au lieu de le faire pour l'ensemble du ministère. On peut dire, en effet, que certains programmes sont cloisonnés<sup>21</sup>. » [traduction]

M<sup>me</sup> Giliberti a dit au Comité que, pour s'attaquer au problème, EDSC envisageait, dans le cadre de sa stratégie Vision 2020, d'offrir l'ensemble de ses services au moyen de Mon dossier Service Canada. Toutefois, les programmes d'autres ministères, comme ACC ou IC, ne seraient pas accessibles par le truchement de ce dossier<sup>22</sup>.

Le BVG a vérifié si le gouvernement du Canada avait une stratégie de prestation des services en ligne et il a constaté qu'il n'existait pas de stratégie pangouvernementale à cet égard<sup>23</sup>. M. Ferguson a précisé que le gouvernement n'avait pas fait d'évaluation d'ensemble des besoins ni du degré de satisfaction des clients depuis 2005 et conclu : « Depuis 2005, le gouvernement mène ses activités sans avoir toute l'information utile pour guider une stratégie pangouvernementale<sup>24</sup>. » [traduction] Le BVG a recommandé que le SCT et EDSC élaborent une stratégie pangouvernementale de prestation des services<sup>25</sup>.

Réagissant à cette recommandation, Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada au SCT, a signalé :

S'appuyant sur le travail qu'il a fait sur le plan de la politique, le SCT élaborera, avec la collaboration de Service Canada et d'autres partenaires de la prestation des services, une stratégie pangouvernementale afin d'améliorer les services offerts en ligne aux particuliers et aux entreprises, et facilitera ce mode de communication comme un moyen efficace par rapport aux coûts de dispenser les services. La stratégie sera achevée au plus tard en mars 2015<sup>26</sup>. [traduction]

Le BVG a vérifié si les ministères audités avaient élaboré des stratégies efficaces et axées sur les clients, et il a constaté que seule l'ARC avait établi des stratégies et des plans intégrés pour la prestation des services<sup>27</sup>. Il a recommandé qu'EDSC, ACC et IC élaborent chacun leur propre stratégie et leurs propres plans pour la prestation de services

---

20 *Ibid.*, paragr. 2.35.

21 Réunion n° 15, 1655.

22 *Ibid.*, 1715.

23 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.37.

24 *Ibid.*, 1650.

25 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.40.

26 *Ibid.*, 1555.

27 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.41.

en ligne<sup>28</sup>. Réagissant à cette recommandation, M<sup>me</sup> Giliberti a dit qu'EDSC « avait élaboré un plan stratégique pluriannuel afin de suivre les initiatives prises et d'en faire rapport<sup>29</sup> ». [traduction] M<sup>me</sup> Bastien a fait observer que les fonds de deux millions de dollars prévus dans le budget de 2014 « permettraient à ACC de continuer à enrichir la fonctionnalité de Mon dossier afin de créer pour les anciens combattants un portail de premier rang pour la prestation de services électronique<sup>30</sup> ». [traduction] Pour sa part, M. Dagenais a affirmé : « Industrie Canada est en train d'élaborer une stratégie et plan intégrés pour la prestation de services aux entreprises, l'accent étant mis sur le ministère et le portefeuille<sup>31</sup> ».

Pour veiller à ce que le gouvernement réalise des progrès dans l'élaboration de sa stratégie pangouvernementale de prestation de services et que les ministères établissent chacun leur propre stratégie intégrée, le Comité recommande :

### **RECOMMANDATION 1**

**Que, d'ici mars 2015, le Secrétariat du Conseil du Trésor et Emploi et Développement social Canada remettent au Comité permanent des comptes publics une stratégie pangouvernementale de prestation des services.**

### **RECOMMANDATION 2**

**Qu'Emploi et Développement social Canada, Anciens Combattants Canada et Industrie Canada remettent au Comité permanent des comptes publics un aperçu de leurs stratégies et plans intégrés de prestation des services dès qu'ils seront prêts.**

### **Facilité d'emploi des services en ligne**

Lorsqu'ils offrent des services en ligne, les ministères doivent veiller à ce que les renseignements et les services proposés soient accessibles à tous les Canadiens. Le BVG a constaté que les ministères s'efforçaient d'appliquer intégralement la Norme mise à jour sur l'accessibilité des sites Web au plus tard à la fin de l'exercice 2013-2014. M<sup>me</sup> Charette a dit à propos des efforts du gouvernement sur ce plan :

En fait, au cours des trois dernières années, le gouvernement a travaillé très fort afin d'assurer l'accessibilité aux services en ligne pour les personnes qui ont un handicap

---

28 *Ibid.*, paragr. 2.45.

29 Réunion n° 15, 1600.

30 *Ibid.*, 1615.

31 *Ibid.*, 1625.

visuel ou éprouvent d'autres difficultés. Nous avons atteint les objectifs visés et nous sommes actuellement en train d'exporter nos résultats, si je puis dire. En effet, nos réalisations sont maintenant librement accessibles en ligne pour d'autres administrations, comme les provinces et des pays étrangers<sup>32</sup>. [traduction]

Les incidents récents d'atteintes à la cybersécurité et de vol de renseignements personnels numérisés dans de grandes sociétés ont avivé les préoccupations au sujet du lourd défi de la sécurité de l'information numérique. Le BVG a vérifié si le gouvernement avait une stratégie d'authentification globale et si les ministères pouvaient démontrer que les Canadiens pouvaient accéder de façon sécuritaire et efficace à l'information et aux services en ligne. Il a constaté que le SCT avait pris des mesures pour s'assurer que les services d'authentification prescrits étaient sécuritaires et plus économiques que les services offerts antérieurement<sup>33</sup>. Le BVG a fait remarquer que, dans le cadre de son initiative GED, le gouvernement avait mis en place la Voie de communication protégée, guichet unique permettant aux usagers de faire leurs transactions en ligne avec les services de l'État. La mise en place de la Voie de communication protégée a coûté 377 millions de dollars, et son exploitation, de septembre 2004 à décembre 2012, 598 millions de dollars<sup>34</sup>. M. Ferguson a résumé en ces termes les conclusions du BVG sur la Voie de communication protégée :

Ce que nous avons dit là, c'est que la Voie de communication protégée a coûté très cher. On a reconnu aussi qu'elle n'était pas forcément la meilleure solution, compte tenu des objectifs visés. Il y a donc eu une réorientation, je dirais, quant à la façon dont l'accès protégé serait offert, et c'est expliqué dans ces pages. On a consacré beaucoup d'argent à cette initiative. Les solutions plus récentes de ce problème seront moins coûteuses, ce qui est très bien. Il n'en demeure pas moins qu'on a englouti beaucoup d'argent dans la Voie de communication protégée<sup>35</sup>. [traduction]

En novembre 2012, le SCT a publié la Ligne directrice sur la définition des exigences en matière d'authentification, qui établit deux services d'authentification que tous les ministères doivent fournir pour permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs services en ligne : CléGC et Partenaire de connexion<sup>36</sup>. Le BVG a trouvé que ces services d'authentification étaient plus rentables que les solutions antérieures et qu'ils étaient conformes aux exigences gouvernementales en matière de sécurité<sup>37</sup>. Il a toutefois conclu que ces services n'étaient ni simples ni pratiques, car le processus d'authentification et d'inscription comprend souvent un certain nombre d'étapes, exige le recours à des circuits multiples, offre diverses possibilités d'authentification, exige que les particuliers et les

---

32 *Ibid.*, 1720.

33 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.48.

34 *Ibid.*, paragr. 2.49.

35 Réunion n° 15, 1725.

36 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.53.

37 *Ibid.*, paragr. 2.54-2.55.



entreprises reprennent le processus avec tous les ministères et qu'il peut falloir parfois 21 jours pour achever la démarche<sup>38</sup>.

Interrogée au sujet des difficultés à surmonter pour assurer la sécurité de la prestation des services en ligne, M<sup>me</sup> Charette a décrit une nouvelle approche permettant de concilier la commodité d'une part et, d'autre part, la sécurité et la protection des renseignements personnels, confidentiels :

Une de nos solutions, en matière d'authentification en ligne, est de faire appel aux dispositifs de sécurité des institutions financières pour les services en ligne. [...] Cela nous permet en somme de tirer parti du fait que ces institutions insistent beaucoup sur la cyberinfrastructure et y investissent beaucoup d'argent; nous collaborons avec elles pour profiter de cet actif et offrir une entrée en ligne unique pour utiliser le service, et ce, au coût le plus bas possible<sup>39</sup>. [traduction]

Le BVG a recommandé que le SCT travaille en collaboration avec les ministères en vue d'offrir un processus d'inscription simple aux particuliers et aux entreprises, pour que ceux-ci puissent procéder à des transactions en ligne avec le gouvernement de façon sécurisée et rentable<sup>40</sup>. M<sup>me</sup> Charette a réagi à la recommandation :

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada poursuivra sa collaboration avec les ministères pour offrir un processus simple d'inscription pour les particuliers et les entreprises, de façon que ceux-ci puissent faire des transactions en ligne avec les services de l'État de façon sûre et rentable. Il continuera de collaborer avec ses homologues des provinces et des territoires pour rendre possible un mode d'accès simple et protégé aux services gouvernementaux dans tout le Canada et appliquer une approche permettant de communiquer les renseignements une seule fois, lorsque les renseignements personnels peuvent être réutilisés de façon confidentielle et sûre, favorisant la démonstration du bien-fondé de la conception avec les partenaires fédéraux<sup>41</sup>. [traduction]

Dans sa réponse écrite à la recommandation qui figure dans le chapitre étudié, le SCT a signalé que la mise en œuvre de la Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs devrait s'achever au plus tard le 31 mars 2018<sup>42</sup>. La longueur du délai donne à penser qu'il faudra accomplir un travail considérable. Le Comité croit que, entre-temps, les ministères et les organismes, avec les conseils du SCT, doivent s'assurer que les Canadiens peuvent avoir des transactions en ligne protégées et rentables avec les services de l'État.

---

38 *Ibid.*, paragr. 2.56-2.57.

39 Réunion n° 15, 1630.

40 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.61.

41 Réunion 15, 1555.

42 Vérificateur général du Canada, 2013, paragr. 2.61.

## CONCLUSION

Les Canadiens sont de plus en plus en mesure de conclure des transactions rapidement, simplement et de façon sécuritaire avec les institutions privées, et ils s'attendent, ce qui est raisonnable, à ce que les choses se passent de la même manière lorsqu'ils tentent d'obtenir de l'information sur les programmes gouvernementaux et de faire des transactions dans ce cadre. Les services en ligne peuvent être plus rapides et plus conviviaux, mais ils sont aussi une modalité de prestation des services plus rentable. Le gouvernement fédéral a reconnu qu'il était important d'assurer aux Canadiens un meilleur accès aux services en ligne, mais il doit rester à la hauteur des progrès réalisés dans le secteur privé.

Les observations du BVG montrent clairement que les ministères et les organismes doivent se donner une approche mieux définie, axée sur le client et intégrée des services en ligne. S'il est vrai que l'ARC a réalisé de beaux progrès, d'autres ministères et organismes doivent déployer des efforts semblables. Le BVG a fait remarquer que certains services en ligne étaient difficiles à utiliser et qu'il y avait peu d'intégration entre les ministères. Tous les ministères et organismes fédéraux doivent travailler ensemble pour faire en sorte que les Canadiens puissent accéder facilement aux services gouvernementaux d'une façon sûre, conviviale et rentable. Le Comité compte que le gouvernement mènera à bien son travail sur une stratégie pangouvernementale des services et que les ministères et organismes élaboreront leurs propres plans intégrés de prestation des services.

# ANNEXE A

## LISTE DES TÉMOINS

Organisations et individus	Date	Réunion
<p><b>Agence du revenu du Canada</b>            Dave Bennett, sous-commissaire,            Direction générale des services de cotisation et de prestations</p>	2014/02/24	15
<p><b>Ministère de l'Emploi et du Développement social</b>            Carolina Giliberti, sous-ministre adjointe principale,            Gestion des services, Service Canada</p>		
<p><b>Ministère de l'Industrie</b>            Éric Dagenais, directeur général,            Direction générale de la petite entreprise</p>		
<p><b>Ministère des Anciens Combattants</b>            Charlotte Bastien, directrice générale,            Opérations en régions            Rick Christopher, directeur,            Prestation des Services</p>		
<p><b>Bureau du vérificateur général du Canada</b>            Michael Ferguson, vérificateur général du Canada            Dale MacMillan, directrice principale</p>		
<p><b>Secrétariat du Conseil du Trésor</b>            Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du            gouvernement du Canada            Sharon Squire, directrice exécutive,            Division politique sur les services et web 2.0 et de la            mobilisation de la collectivité</p>		



# DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([séances n<sup>os</sup> 15 et 18](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

David Christopherson

