

**Journée de rencontres sur la simplification et  
la dématérialisation des formulaires  
Ateliers spécifiques –  
2 décembre 2008**



**Approche  
québécoise en  
formulaires  
électroniques**



**Denis Garon**  
**Sous-ministre associé auprès de la**  
**dirigeante principale de l'information**

**Services  
gouvernementaux**  
**Québec** 



# Contexte et historique

## **Automne 2006 : initiative du ministre Gauthier**

- ❖ Lancer un exercice de prise d'inventaire des formulaires auprès de tous les ministères

## **Objectif de la prise d'inventaire**

- ❖ Obtenir la liste des formulaires transactionnels déjà en ligne
- ❖ Identifier les formulaires susceptibles d'être mis en ligne à court et à moyen termes

# Contexte et historique suite...

<b>Participation des ministères</b>	<b>22 ministères sollicités 17 ministères ont répondu (soit 77 %)</b>
<b>Clientèle concernée</b>	<b>Citoyens et entreprises Employés du gouvernement</b>
<b>Accessibilité en ligne</b>	<b>80 % des formulaires sont téléchargeables</b>
<b>Types de formulaires accessibles</b>	<b>65 % sont statiques (<i>format PDF imprimé et rempli à la main</i>) 30 % sont dynamiques (<i>format Word ou Excel complété à l'écran, puis imprimé</i>) 2 % sont vraiment interactifs (<i>saisie en ligne des données et transmission électronique dans un processus interactif ou transactionnel</i>)</b>
<b>Mode de réception des formulaires</b>	<b>98 % des formulaires complétés par la clientèle sont reçus par la poste ou au comptoir des ministères</b>
<b>Autres considérations</b>	<b>75 % des formulaires demandent la signature du client Plusieurs formulaires sont accompagnés de pièces jointes</b>
<b>Remarques :</b> ❖ résultats obtenus selon l'inventaire réalisé entre novembre 2006 et février 2007 ❖ les formulaires du ministère du Revenu du Québec ne sont pas comptabilisés.	



# Contexte et historique suite...

- ❖ Les MO estiment que la plupart de leurs services devant être accessibles en ligne le sont effectivement
- ❖ Cependant la majorité des services disponibles en ligne sont statiques, seule une minorité est interactive
- ❖ Plusieurs MO sont intéressés à rendre accessibles des services interactifs
- ❖ Il y a donc une très grande opportunité d'augmenter le nombre de services interactifs au gouvernement du Québec.
- ❖ Il est nécessaire de soutenir les MO en facilitant la mise en ligne de services interactifs ou transactionnels, notamment par :
  - ❖ l'exploitation et le développement de l'expertise existante (création d'un centre d'expertise gouvernementale)
  - ❖ la mise à la disposition des MO d'outils facilitant la mise en ligne de services transactionnels



## Objectifs gouvernementaux

- ❖ Accélérer le déploiement du gouvernement en ligne et *sans papier*
- ❖ Tirer avantage de l'expertise existante dans le domaine et en faire bénéficier la communauté gouvernementale



## Objectifs soutenant la création du Centre

- ❖ Réaliser l'acquisition d'un moteur d'entrevue (SmartGuide) pour la réalisation de parcours dirigés
- ❖ Mandater Revenu Québec comme Centre d'expertise

# Besoins d'affaires à considérer



## D'un point de vue technologique :

- ❖ déterminer avec précision les capacités fonctionnelles du produit et en acquérir l'expertise
- ❖ déterminer les éléments d'intégration du produit à prendre en compte dans un cadre de développement d'envergure tel que celui de Revenu Québec
- ❖ déterminer à quel point le produit peut contribuer à réduire les coûts de développement et d'entretien des services électroniques ainsi que d'autres activités de type informationnel par Internet

## D'un point de vue organisationnel :

- ❖ déterminer à quel type de besoin d'affaires le logiciel répond le mieux auprès des clientèles (citoyen, entreprise, tiers)
- ❖ évaluer les impacts sur l'organisation du travail afférente à la conception et à la mise en ligne de parcours dirigés
- ❖ évaluer les bénéfices potentiels relatifs aux traitements opérationnels des informations découlant de la transmission électronique des formulaires



# Aspects légaux et administratifs

Le succès de la mise en place de solutions électroniques doit prendre en compte certains aspects. Les formulaires électroniques n'y échappent pas :

- ❖ l'authentification des clientèles (la signature)
- ❖ les formalités administratives réalisées par un tiers (la gestion des procurations)
- ❖ l'adéquation entre les pièces jointes qui accompagnent une formalité et les mesures de contrôle a posteriori pouvant être réalisées dans les unités opérationnelles de traitement
- ❖ la preuve légale associée à l'utilisation d'un service électronique ou à la transmission d'un formulaire (empreinte légale)
- ❖ la sécurité et la protection des renseignements confidentiels plus particulièrement en terme de services partagés entre MO



# Expérimentation en projets pilotes

L'expérimentation réalisée par le Centre d'expertise a été élaborée sur quatre volets :

- ❖ élaboration d'un parcours dirigé permettant d'accompagner la clientèle dans la recherche d'informations générales
- ❖ élaboration d'un parcours dirigé transactionnel permettant d'accompagner la clientèle dans la démarche et la transmission d'un formulaire, et ce, dans un environnement sécurisé
- ❖ élaboration d'un parcours dirigé transactionnel sécurisé et authentifié à l'aide du service québécois d'authentification gouvernementale « clicSÉCUR » (volet citoyen)
- ❖ élaboration d'un parcours dirigé transactionnel avec échanges de données bidirectionnels entre le citoyen et les systèmes de missions (arrière-boutique)



# Premiers constats

Les projets pilotes portant sur la mise en place de parcours dirigés avec la suite « Smart Guide » permettent de faire les premiers constats suivants :

## ❖ **D'un point de vue technologique :**

- ❖ L'outil permet de réaliser assez bien des parcours dirigés simples et moyennement complexes tant pour le volet informationnel que pour le volet transactionnel
- ❖ L'outil présente un niveau de maturité perfectible notamment en terme d'intégration à des référentiels existants, ainsi que sur des fonctionnalités de recherches et d'entretien de contenu
- ❖ Les efforts d'intégration de l'outil dans une organisation d'envergure sont non négligeables notamment au niveau du cadre de développement. En contrepartie, l'outil présente une capacité d'adaptation intéressante

## ❖ **D'un point de vue organisationnel :**

- ❖ Les méthodes de travail suggérées par l'utilisation d'un tel outil nécessitent des changements de paradigme en matière de conception de formulaire, plus particulièrement dans la conception des communications soutenant l'entrevue à mettre en ligne
- ❖ Le développement et l'entretien des parcours dirigés transactionnels nécessitent une expertise technique de l'outil et peuvent difficilement être assumés par un utilisateur n'ayant pas de connaissance informatique de base



## Vision à court terme

À l'heure actuelle, 30 % des formulaires téléchargeables sont disponibles en format PDF dynamique sur les sites Internet des organisations publiques

Les formulaires sont complétés par la clientèle directement à l'écran de l'ordinateur en offrant des validations de base

Les formulaires ne peuvent toutefois être sauvegardés sur le poste du client et doivent être imprimés et acheminés par la poste au MO destinataire

Le Centre d'expertise expérimente une solution afin de permettre tirer profit de ces acquis gouvernementaux :

- ❖ en permettant à la clientèle de sauvegarder son formulaire complété partiellement et de reprendre ultérieurement
- ❖ en permettant à la clientèle de transmettre par voie électronique le formulaire PDF
- ❖ en offrant au MO destinataire, une solution électronique générique pour recevoir le formulaire de l'expéditeur

**Merci de votre attention**