

# **RAPPORT DU CANADA SUR LES PORTAILS**

**PRÉSENTÉ AU  
RÉSEAU INTERNATIONAL DU GOUVERNEMENT EN DIRECT  
LE 10 AOÛT 2001**

**PERSONNE-RESSOURCE :  
MICHÈLE MCLEOD  
GESTIONNAIRE, PORTAILS ET REGROUPEMENTS  
BUREAU DU GOUVERNEMENT EN DIRECT  
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR  
GOUVERNEMENT DU CANADA**

## **1. INTRODUCTION**

Le Canada a choisi une méthode progressive pour la réalisation de l'initiative *Gouvernement en direct* (GED) : il s'agit d'un plan qui vise à offrir sur Internet l'information et les services du gouvernement fédéral d'ici 2004. Afin d'atteindre cet objectif, qui a été annoncé en octobre 1999, le gouvernement fédéral souhaite, aux phases initiales, accomplir ce qui suit :

- ❑ raffermir sa présence sur Internet;
- ❑ améliorer l'organisation et la présentation de l'information offerte en direct de sorte qu'elle soit axée sur le client et intuitive pour l'utilisateur.

En janvier 2001, on avait atteint ces deux buts et le point culminant des efforts déployés a été le lancement officiel du portail Internet revu du Canada, [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca), le 2 février 2001.

La vision à plus long terme, pour GED, consiste à faire en sorte que le Canada puisse s'imposer comme chef de file mondial en matière de connectivité électronique et à offrir aux Canadiens, d'ici 2004, un accès direct à l'information du Gouvernement du Canada, aux programmes et aux services fédéraux, et également à offrir des liens électroniques avec les non-Canadiens lorsqu'il en va des intérêts des Canadiens (p. ex., les investissements, le commerce international, l'immigration, le tourisme, etc.). Cet objectif est conforme aux sondages d'opinion qui ont révélé que de plus en plus de Canadiens souhaitent disposer d'un accès direct à l'information et aux services du gouvernement. En effet, des études récentes ont indiqué que :

- ❑ 77 % estiment que le gouvernement en direct améliorera la qualité des services qu'ils reçoivent du gouvernement du Canada (Source : Bureau d'information du Canada - printemps 2001)
- ❑ Mettre l'information, les programmes et les services du gouvernement du Canada en direct :
  - est une bonne utilisation des revenus - 73 %
  - rend le gouvernement plus novateur - 78 %
  - améliore l'interaction entre les citoyens et leur gouvernement - 77%(Source : Bureau d'information du Canada - hiver 2001)
- ❑ À l'avenir, 43 % des Canadiens prévoient avoir des contacts plus étroits avec le gouvernement en utilisant l'Internet. (Source : Bureau d'information du Canada - printemps 2001)

Dans le cadre de la volonté d'assurer un gouvernement « intelligent », Gouvernement en direct vise quatre buts généraux :

1. Renforcer les rapports avec les citoyens en :
  - ❑ améliorant les services offerts (accès, qualité, souplesse);
  - ❑ favorisant la participation à l'élaboration des politiques;
  - ❑ rehaussant la responsabilité et la transparence.

2. Appuyer les entreprises canadiennes afin qu'elles adoptent le commerce électronique en :
  - réduisant le coût et le fardeau des transactions avec le gouvernement;
  - encourageant l'innovation;
  - offrant un environnement de politique adéquat.
3. Renouveler la fonction publique en :
  - mettant à jour les procédés internes;
  - renouvelant les effectifs.
4. Faire progresser l'image du Canada sur la scène internationale en :
  - renforçant les liens avec les investisseurs potentiels;
  - raffermissant les liens avec les immigrants et les étudiants qui sont à l'extérieur du Canada;
  - en ciblant des publics présentant un intérêt à l'étranger.

La vision à plus long terme pour les portails et les regroupements comprennent une meilleure uniformisation des services des diverses autorités, y compris les divers paliers de gouvernement au Canada, les organismes non gouvernementaux et le secteur privé. Le but visé consiste à offrir au client un accès transparent, de type guichet unique et « sans faille » aux services dont il a besoin. On doit donc s'assurer que les processus et les cadres de travail de GED font preuve d'une souplesse inhérente, et que des changements sont apportés aux services de soutien, de sorte que l'évolution des portails GED continue à répondre aux demandes des clients.

En outre, GED est un service qui doit améliorer et rehausser les services, en plus de compléter les méthodes actuelles de prestation de service. Ainsi, GED appuie la transformation de la prestation des services pour les différentes voies et favorise l'harmonisation de cette prestation. Dans cette optique,

*le gouvernement du Canada définit le portail comme une voie ou un point d'accès, en tenant compte du fait que les utilisateurs peuvent choisir différents portails ou voies d'accès selon le cas, par exemple un portail électronique (comme Internet), un portail téléphonique (un centre téléphonique notamment) ou un bureau de service en personne (par exemple les Centres d'accès de Service Canada, les Centres de services aux entreprises du Canada, les ambassades du Canada, etc.).*

L'engagement du gouvernement du Canada quant à cette initiative est rehaussé par le rôle de chef de file que joue le Président du Conseil du Trésor et par la façon dont les sous-ministres mettent de l'avant les portails, les passerelles et les regroupements. Sur le plan opérationnel, les bureaux de projet spécialisés des ministères et la coordination centrale assurée par l'entremise du Secrétariat du Conseil du Trésor garantissent la réussite de la mise en œuvre des visions et des stratégies en rapport avec les portails.

## **2. MOTEURS DU CHANGEMENT**

### **2.1 ACCENT SUR L'USAGER**

Le gouvernement du Canada réalise des sondages d'opinion en profondeur afin de s'assurer que le projet Gouvernement en direct correspond aux exigences des clients et tient compte des priorités et des besoins de ceux-ci.

On favorise la collaboration entre les organismes centraux, les portails et les regroupements pour la réalisation de toutes les recherches qualitatives et quantitatives traditionnelles et en ligne. On a recours à plusieurs types de sondages d'opinion, dont :

- ❑ des mise à l'essai auprès de groupes cibles et des entrevues;
- ❑ des enquêtes et des questionnaires;
- ❑ des comités de recherche et des enquêtes en ligne;
- ❑ des tests d'utilisation.

Les autres renseignements sur les besoins et les priorités des clients proviennent des demandes reçues par les bureaux d'assistance, par courriel, par téléphone et par l'entremise du bouton « Contactez-nous », ainsi que des statistiques compilées (mesures des tendances et du volume du trafic).

On a tiré un certain nombre de conclusions à partir des résultats des sondages d'opinion, notamment :

- ❑ **Communication des résultats.** Afin d'éviter le dédoublement des sondages, on doit déterminer les lacunes des sondages, établir les priorités et coordonner ces initiatives et la langue utilisée afin d'assurer la cohérence.
- ❑ **Corroboration des changements.** Il s'agit d'effectuer les modifications aux portails d'après les résultats des sondages et les commentaires reçus des clients en ligne, afin de s'assurer que les changements correspondent aux besoins des clients.
- ❑ **Vérification des objectifs.** On doit déterminer les divergences entre les besoins et les priorités des clients d'une part et les plans ministériels ou politiques d'autre part.

## **2.2 AUTRES STIMULANTS**

Un certain nombre de facteurs ont permis le développement de GED. Ce sont notamment les politiques, les lois, le financement, les partenariats et les efforts visant l'amélioration de l'accès par les utilisateurs.

- ❑ **Autres pays.** Le secteur public des autres pays a grandement influencé l'intérêt et les efforts du Canada au sujet du regroupement. La tendance au regroupement s'est imposée et prend de l'ampleur dans divers secteurs : elle découle d'un changement en faveur d'une prestation de service axée sur le client. Les répercussions du World Wide Web constituent sans contredit la toile de fond de ces efforts internationaux. En effet, en raison de l'abondance de l'information offerte sur le Web, on a observé dès le début des

initiatives de développement de portails et de regroupements. La perception de l'organisation du contenu a alors subi des transformations.

- ❑ **Politique.** En mai 2000, le Conseil du Trésor approuvait l'Initiative d'amélioration des services (IAS) et un cadre de politique visant une méthode axée sur les résultats en vue d'une amélioration continue des services. On souhaitait ainsi accroître la satisfaction des citoyens envers la prestation de services par le gouvernement de 10 % au cours des cinq prochaines années. Pour y parvenir, on compte adopter une méthode systématique d'amélioration des services, établir des objectifs et mesurer chaque année les performances en fonction des buts fixés. L'IAS offre un cadre plus général qui permet de galvaniser les efforts en vue de la modernisation de la prestation des services par l'entremise de GED.
- ❑ **Lois.** Le projet de loi C-6 a facilité le développement de GED en réglant les questions sur la protection des renseignements personnels et l'utilisation des signatures numériques.
- ❑ **Financement.** Dans le budget fédéral de février 2000, on accordait 104 millions de dollars américains sur deux ans pour la conception et le lancement de l'initiative GED. De plus, on a prévu une somme additionnelle de 78 millions de dollars américains pour l'exercice 2001-2002, ce qui porte le montant total alloué à 182 millions de dollars américains. Ce financement a été crucial car il a permis la participation des ministères, le développement de prototypes, la réalisation des sondages d'opinion, l'élaboration d'une infrastructure commune et le lancement des portails et des regroupements. Toutefois, le gouvernement du Canada reconnaît qu'on aura besoin de sommes supplémentaires pour maintenir les nouveaux services en direct qui ont été mis sur pied et pour atteindre l'objectif de l'offre en ligne des services du gouvernement d'ici 2004.
- ❑ **Partenariats.** Les intervenants du secteur privé et des organismes non gouvernementaux ont collaboré afin de stimuler les efforts en rapport avec GED. Étant donné l'objectif de GED visant une meilleure harmonisation entre les diverses autorités, des communautés d'intérêts ont joué un rôle de leader en faisant avancer un plan à l'échelle du Canada et non seulement du gouvernement. En bout de ligne, les associés reconnaissent que GED offrira un meilleur accès aux clients, présentera des renseignements plus globaux et coordonnés aux clients et s'assurera que les clients disposent d'un service plus complet et ciblé. La croissance des partenariats au sein du gouvernement fédéral a également favorisé la réussite du développement et de la mise en œuvre de GED.
- ❑ **Accès utilisateur.** Le gouvernement du Canada appuie les efforts qui visent à s'assurer que tous les utilisateurs disposent d'un accès par voie électronique à l'information, aux programmes et aux services du gouvernement, peu importe leur revenu ou l'endroit où ils se trouvent, ou encore leur invalidité. À cet égard, le Programme d'accès aux collectivités (PAC) reçoit un financement de trois paliers de gouvernement. Jusqu'à maintenant, 5 000 points d'accès ont été établis dans des collectivités rurales et 3 000 autres points ont été mis en place dans les centres urbains. On retrouve des points d'accès électroniques dans les bibliothèques et les centres communautaires. Par ailleurs, le programme Rescol assure la connexion de toutes les écoles et les bibliothèques publiques du pays qui sont

intéressées. Dans le contexte de ces initiatives, GED permet de s'assurer que les utilisateurs ont accès au contenu dont ils ont besoin d'une façon qui correspond à leurs exigences.

### **3. PORTAILS – DÉVELOPPEMENT FUTUR ET DÉFIS À RELEVER**

#### **3.1 SITUATION ET DÉVELOPPEMENT**

Suite aux sondages d'opinion en profondeur et de la mise à l'essai auprès de groupes cibles qui ont été réalisés durant l'an 2000, on a élaboré un cadre de travail afin de favoriser l'accroissement de la présence du gouvernement du Canada sur Internet. Les résultats de la mise à l'essai auprès de groupes cibles ont permis à un groupe de travail interministériel de cerner et de définir les sujets et/ou les points d'intérêt à l'aide desquels on pourrait organiser l'information du gouvernement et rendre celle-ci plus facile à trouver. Le but général consiste à rationaliser et à intégrer l'information et les services entre les divers ministères et les diverses autorités, afin de garantir aux utilisateurs un accès transparent, de type guichet unique et « sans faille » à l'information et aux services.

Le projet GED du Canada découle d'une démarche à trois paliers et portant sur toutes les voies qui réunit l'information et les services des diverses organisations en groupes qui sont « logiques » pour les clients. Les trois paliers sont les suivants.

- ❑ Les **portails** constituent les principaux points d'accès multi-voie pour l'information du gouvernement, soit par voie électronique, par téléphone ou en personne aux bureaux de service.
- ❑ Les **passerelles électroniques** consistent en des sujets généraux par l'entremise desquels les utilisateurs en direct sont orientés, par exemple les Canadiens, les entreprises canadiennes, les non-Canadiens.
- ❑ Les **regroupements électroniques** représentent un large éventail d'information fédérale, réunissant de nombreux ministères fédéraux, offrant la possibilité d'arrangements entre les autorités et favorisant un accès plus facile et davantage intuitif à l'information du gouvernement.

Le gouvernement du Canada a demandé à un large éventail d'utilisateurs d'indiquer spontanément de quelle façon ils souhaitent que l'information et les services du gouvernement soient organisés. Ils ont précisé que l'information et les services devaient principalement être organisés :

- ❑ par sujet ou par regroupement (par exemple la science et la technologie);
- ❑ par auditoire visé dans certains cas (par exemple les jeunes et les personnes âgées);
- ❑ par événement de la vie dans certains cas (par exemple la perte de son portefeuille).

Suite à ce travail, des regroupements de sujets, des regroupements d'événements de la vie et des regroupements propres à un auditoire ont été regroupés en trois passerelles : Canadiens, non-

Canadiens et entreprises canadiennes. Un sous-ministre agissant à titre de maître d'œuvre est associé à chaque passerelle, alors qu'un sous-ministre ou un sous-ministre adjoint agissant également à titre de maître d'œuvre est associé à chaque regroupement. Il a pour tâche de s'assurer que le développement et les progrès réalisés dans les domaines concordent avec les objectifs du gouvernement du Canada et plus particulièrement avec l'initiative Gouvernement en direct.

Ce travail initial a entraîné l'élaboration d'un *plan de regroupement électronique* qui sera vérifié deux fois par année par la mise à l'essai auprès de groupes cibles clients. On vise ainsi à assurer le respect des besoins des clients.

GED a pour but de *compléter et non de concurrencer* les priorités, les initiatives, les méthodes de travail et les mandats actuels. Les efforts réalisés à ce jour visaient à rehausser l'intégration horizontale entre les organisations du gouvernement du Canada, tout en respectant les responsabilités imposées par la loi et les autorités hiérarchiques des ministères et des organismes (des initiatives d'intégration horizontale et verticale ont été entreprises, par exemple Projet du portefeuille perdu).

Cet effort complémentaire a néanmoins une incidence sur l'attitude du gouvernement et il favorise une réévaluation des relations entre les ministères gouvernementaux. Certes, certains volets des parties frontales, ou visibles, des services électroniques gouvernementaux ont été simplifiés pour l'utilisateur, mais on accorde maintenant plus d'importance au problème de l'intégration de l'information et des services à l'arrière plan, soit dans les « coulisses ».

En outre, même si le gouvernement impose la politique du choix d'accès (autrement dit, les utilisateurs ont la possibilité d'accéder à l'information et aux services du gouvernement par téléphone, par courrier, par télécopieur, en personne ou par Internet), on remarque de plus en plus que les utilisateurs préféreront sans doute un accès en ligne à long terme. Une recherche effectuée récemment<sup>1</sup> indique que près de 80 % des Canadiens prévoient qu'à un moment ou un autre l'utilisation d'Internet par les ménages sera aussi courante que l'utilisation du téléphone. Ainsi, le « marché » de GED risque de croître de façon considérable et de devenir la voie d'accès préférée des utilisateurs.

### **3.2 APPLICATION DES CRITÈRES DES MÉTADONNÉES**

Les métadonnées offrent un « dénominateur commun » pour les portails, les passerelles et les sites de regroupement, afin d'aider les clients à trouver l'information et les services qu'ils recherchent. Les métadonnées sont utiles pour l'exploration et l'organisation des ressources, pourvu que des méthodes adéquates de gestion de l'information soient appliquées. Les métadonnées offrent aux gestionnaires de regroupement un outil qui les aide à décider si une information convient au site de leur regroupement. Les métadonnées permettent en outre aux clients de rechercher et de choisir le contenu depuis l'environnement électronique du regroupement.

---

<sup>1</sup> Ekos Research Associates Inc., *Re-Thinking the Information Highway: Update on Key Tracking Indicators*, été 2001, page 11.

Le gouvernement du Canada adopte la norme Dublin Core précisé à l'adresse <http://www.dublincore.org/> comme norme élémentaire de métadonnées pour l'exploration des ressources. Une norme de métadonnées permet de s'assurer que, pour tous les domaines, les regroupements et les fonctions de gestion, l'effort d'assignation des métadonnées est coordonné, rentable et axé sur le client et le service. Une norme de métadonnées, à titre de noyau qui peut être élargi et auquel on peut faire référence pour domaines de sujet ou des buts particuliers, préserve une cohérence et une interopérabilité supérieures. Le gouvernement du Canada accepte la sémantique et la syntaxe établies par l'initiative de métadonnées Dublin Core.

Les éléments Titre, Créateur, Langue, Date et Sujet sont **obligatoires**. Les règles quant au contenu de ces éléments sont précisées dans la politique de normalisation des sites Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor. À l'aide d'un projet pilote sur l'administration de contenu de portail, le gouvernement du Canada déterminer les éléments supplémentaires de la norme Dublin Core et les éléments administratifs qui dépassent le cadre de la Dublin Core et qui sont requis pour les portails. On est en train de préciser la mise au point des éléments, les règles quant au contenu, les schémas de codage et les valeurs des éléments contrôlés. Les résultats de cet exercice seront communiqués au groupe de travail gouvernemental de la norme Dublin Core et au projet de gestion des ressources d'information du gouvernement électronique de l'initiative IDA de la Commission européenne.

### **3.3 PROCHAINS DÉFIS À RELEVER**

Dans son rapport d'avril 2001, *Rhetoric vs. Reality – Closing the Gap*, la société d'experts-conseils Accenture a souligné les efforts du Canada quant à ses méthodes axées sur le citoyen en matière de gouvernement électronique et elle l'a placé en tête de liste parmi les 22 pays qui ont fait l'objet de l'étude sur les préparatifs en rapport avec le gouvernement électronique, en grande partie en raison de son portail Internet réorganisé et revu.

En coulisse, toutefois, les méandres d'une initiative intergouvernementale de cette ampleur sont déconcertants. On doit relever de nombreux défis pour effectuer le passage en ligne du gouvernement : plusieurs d'entre eux ont trait à la transcendance des frontières organisationnelles traditionnelles afin de créer une véritable interface axée sur le citoyen. Ces défis sont décrits ci-après.

- ❑ **Modèles de durabilité.** Pour garantir la viabilité à long terme des portails, des passerelles et des regroupements, on doit élaborer de solides modèles de durabilité et de financement. On doit établir un processus de financement systématique afin de maintenir le développement stable des portails, des passerelles et des regroupements. Parmi les possibilités à envisager, citons notamment : l'établissement d'un « organisme utilitaire » indépendant, la distribution des fonds depuis une « cagnotte » centrale en fonction de lignes directrices claires en matière de développement ou un financement spécial par reconduction, selon le cas. À cet égard, un projet de travail ou un échange international pourrait s'avérer très utile.
- ❑ **Structures de fonction gouvernementale.** Il s'agit d'établir des structures horizontales solides en matière de fonction gouvernementale comportant des rôles et des

responsabilités clairs qui respectent les autorités verticales des structures ministérielles actuelles.

- ❑ **Infrastructure commune.** On doit absolument disposer d'applications et de réseaux gouvernementaux partagés qui peuvent être reconfigurés en vue d'une utilisation au sein d'autres ministères et éviter le dédoublement, afin d'assurer une présentation transparente et la rentabilité.
- ❑ **Transformation des activités du gouvernement.** Certaines personnes affirment que les structures intégrées verticales qui caractérisent les organismes du secteur public ne conviennent pas à l'ère numérique. Le processus de coordination et d'intégration de l'information et des services à l'intention des citoyens entraînera l'intégration des procédés internes, dans le but d'améliorer l'efficacité organisationnelle. La nécessité de respecter une structure horizontale transformera en bout de ligne les procédés internes.
- ❑ **Gestion du contenu et de l'information.** On doit s'assurer que le contenu est à jour, exact, compréhensible, fiable et offert de manière opportune. Le gouvernement du Canada est en train de réaliser une étude pilote qui vise à déterminer si on peut développer un système administratif automatisé et central et un entrepôt de métadonnées afin de gérer toutes les adjonctions, les suppressions, les modifications et les liens de l'information pour toutes les passerelles et les regroupements.
- ❑ **Relations entre les autorités.** Le problème consiste à développer une méthode de collaboration avec les autres paliers de gouvernement afin d'offrir un accès transparent de type guichet unique pour tous les services gouvernementaux. De plus, on doit élaborer des modèles de partenariat convenables avec des organismes tiers, tout en respectant les principes de l'accès universel et de la protection des renseignements personnels des clients, ainsi qu'en garantissant une visibilité juste et équilibrée de l'information, des programmes et des services du gouvernement, et la responsabilité de ces éléments.
- ❑ **Ressources humaines.** Pour pouvoir mettre l'accent sur l'intégration, les employés de la fonction publique doivent avoir l'assurance de la direction qu'ils pourront disposer des outils et du soutien requis pour effectuer la transition à un milieu de travail intégré et en ligne. En outre, les problèmes associés aux ressources humaines comprennent le financement et la conservation du personnel qualifié.
- ❑ **Protection des renseignements personnels.** Il s'agit de s'assurer que les transactions réalisées en ligne respectent et préservent la confidentialité des renseignements, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. De plus, on doit faire en sorte que le public ait confiance que le gouvernement met en œuvre des normes en matière de protection des renseignements personnels et qu'il compte préserver la confidentialité des clients.
- ❑ **Sécurité :** Il faut s'assurer que toutes les transactions et les communications en direct entre le gouvernement du Canada et les citoyens, de même qu'avec le public à travers le

monde, sont protégées. Il faut absolument s'assurer de ce fait pour maintenir la confiance du public.

- ❑ **Langue.** On doit s'assurer que toute l'information, les programmes et les services en ligne du gouvernement sont offerts dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais. Le gouvernement du Canada envisage également la possibilité d'offrir un accès multilingue à sa passerelle internationale ou pour les non-Canadiens. Cet aspect présente plusieurs problèmes, dont la nécessité d'une assurance de la qualité de la traduction de l'information.

### **3.4 EXEMPLES DE PORTAILS**

Le **site du Canada** (<http://www.canada.gc.ca>) constitue le site officiel du portail Internet du gouvernement du Canada qui est disponible 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Récemment revu, ce site s'articule autour du principe de l'accent sur le citoyen et il comporte trois passerelles axées sur l'auditoire, l'information et les services : Canadiens, entreprises canadiennes et non-Canadiens. Il donne en outre accès à plus de 450 sites Web fédéraux et il offre une réponse aux messages transmis par courriel en un jour ouvrable.

La **passerelle pour les Canadiens** (<http://www.canadians-canadiens.gc.ca>) offre un accès facile à l'information, aux services et aux ressources à jour qui se rapportent à la vie courante des Canadiens. Une grande variété de renseignements est regroupée de façon pratique en regroupements de sujets. La passerelle pour les Canadiens offre également des regroupements dans lesquels figurent de l'information et des services sur les besoins de communautés d'intérêts importantes, par exemple :

- ❑ Le portail pour les Autochtones, qui donne accès à de l'information et des services, en plus de présenter des listes d'associations, d'entreprises, d'organismes, de bandes et de personnes autochtones.
- ❑ Le portail pour les aînés, qui offrent aux personnes du troisième âge (55 ans et plus), à leurs familles et aux fournisseurs de soins un accès à de l'information et des services adaptés à leurs besoins, en plus de proposer des liens avec des programmes des gouvernements provinciaux pour les personnes âgées.
- ❑ Le portail pour les jeunes, qui donne aux jeunes un accès à l'information sur les questions de santé qui les touchent, sur la planification de carrière, sur l'éducation et sur la recherche d'emploi.

La **passerelle pour les entreprises** (<http://www.businessgateway.gc.ca>) donne accès à l'information dont les entreprises ont besoin pour prendre les décisions importantes pendant toute la durée de leurs activités. Actuellement, les quatre regroupements les plus en demande sont ceux sur les impôts et les taxes, les ressources humaines, le démarrage et le financement. Il propose des liens avec les 10 services les plus en demande par les entreprises, avec plus de 50 formulaires électroniques regroupés en un même endroit et avec des sites provinciaux et territoriaux.

La **passerelle internationale pour les non-Canadiens** (<http://www.canadainternational.gc.ca>) offre aux personnes des autres pays une foule de renseignements qui les informent sur la façon

de faire des affaires avec le Canada et qui les aident à prendre des décisions en vue d'un voyage, d'un établissement, d'un emploi ou d'études au Canada. Elle fournit aussi des renseignements sur la culture canadienne et les relations internationales du Canada. L'information et les services sont regroupés en quatre sujets : Se rendre au Canada, Faire affaire avec le Canada, Le Canada et le monde et Arts et culture. Étant donné qu'environ 20 % des visites des sites Web fédéraux proviennent de l'extérieur du Canada, cette passerelle constitue un élément important qui met en valeur l'attrait du Canada pour ceux qui souhaitent s'y établir, le visiter et y faire des affaires.