

TR: Note d'information SAAQclic et Service d'authentification gouvernementale (SAG)

From: "Rodrigue, Pierre" <pierre.rodrique@mcn.gouv.qc.ca>
To: "Ecaire@mcn.gouv.qc.ca" <ecaire@mcn.gouv.qc.ca>, "St-Pierre, Nathalie" <nathalie.st-pierre@mcn.gouv.qc.ca>
Date: Sat, 04 Mar 2023 01:52:30 +0000
Attachments: NI_SAG_2023-03-03_17h50.docx (460.88 kB); MicrosoftTeams-image (1).png (92.86 kB)

Bonsoir,

Pour votre information.

Bon WE !

Pierre E. Rodrigue

Sous-ministre et dirigeant principal de l'information

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

900, Place D'Youville, Suite 3.10

Québec (Québec) G1R 3P7

[Quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique](https://quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique)

De : Rodrigue, Pierre <Pierre.Rodrigue@mcn.gouv.qc.ca>

Envoyé : 3 mars 2023 20:51

À : Marie-Pier Langelier <marie-pier.langelier@mce.gouv.qc.ca>; Michel Léveillé <michel.leveille@mce.gouv.qc.ca>; Audin, Thierry (thierry.audin@mce.gouv.qc.ca) <thierry.audin@mce.gouv.qc.ca>; Yves Ouellet <yves.ouellet@mce.gouv.qc.ca>

Cc : Morency, Patrick <Patrick.Morency@mcn.gouv.qc.ca>; Kelly, Jonathan <Jonathan.Kelly@mcn.gouv.qc.ca>; Giguère, Renée <Renee.Giguere@mcn.gouv.qc.ca>; Collin, François <Francois.Collin@mcn.gouv.qc.ca>; Simard, Jonathan <Jonathan.Simard@mcn.gouv.qc.ca>

Objet : Note d'information SAAQclic et Service d'authentification gouvernementale (SAG)

Importance : Haute

**Cybersécurité
et Numérique**



Bonsoir,

Voici la note d'information convenue avec Marie-Pier ce matin, avec un tableau de bord sommaire du SAG. Le comité de crise va siéger à tous les jours (incluant pendant ce week-end) jusqu'à ce que le problème des files d'attente de la SAAQ soit résorbé.

Il ressort de la rencontre que nous avons eue cet après-midi que la situation actuelle n'est pas causée par le Service d'authentification gouvernementale ou par SAAQclic mais plutôt par le cumul des facteurs suivants :

- L'inventaire de dossiers à traiter résultant de la fermeture de 14 jours préalablement à la mise en service de CASA dans les comptoirs de services et de SAAQclic
- L'appropriation des nouveaux outils par les employés, qui n'ont pas atteint le niveau de vélocité qu'ils avaient auparavant (elle est estimée entre 40 à 60 % selon les bureaux)
- Seulement 65% des gens qui se présentent dans les comptoirs de services ont un rendez-vous
- Plusieurs personnes se présentent dans les comptoirs en raison du fait qu'ils sont à l'échéance de validité de leur permis de conduire ou de leur certificat d'immatriculation
- La période de rodage du système, qui implique l'implantation de correctifs, et certaines pannes qui ont touché le travail des employés
- Certaines personnes invoquent qu'ils préfèrent venir en personne car elles jugent les services numériques trop compliqués

Il faut comprendre que les services numériques ne sont pas la cause du problème que la SAAQ vit actuellement dans ses comptoirs de services mais bien une solution. Actuellement, selon la SAAQ, environ la moitié des clients qui ont reçu des services depuis la migration ont utilisé SAAQclic, ce qui a réduit d'autant la pression sur les comptoirs de services. Les mesures identifiées par le comité visent donc à accélérer la migration de la clientèle vers les services numériques, laquelle est déjà très bonne après quelques semaines seulement.

Je vous joins également le tableau de données de gestion en date du 2 mars à 23h59. Comme vous le constaterez :

- **161 292** comptes SAG ont été créés depuis le 13 février, dont **70 292** ayant complétés le processus de vérification d'identité (comptes de niveau 2, qui permettent l'accès à SAAQclic)
- **8 231** comptes de niveau 1 ont été créés par des commerçants, des mandataires ou des partenaires de la SAAQ (comptes de niveau 1, pour lesquels il n'est pas nécessaire de compléter le processus de vérification d'identité)
- **39 904** personnes ont fait une demande de code secret, lequel qui est transmis par la poste; le code secret est une alternative à l'absence de numéro d'avis de cotisation
- Le nombre d'appels (**17 405**) est nettement inférieur à ce qui avait été anticipé; peu d'appels sont transférés à Revenu Québec pour obtenir un numéro d'avis de cotisation, ce qui pourrait indiquer que ce renseignement ne semble pas constituer un problème majeur pour les utilisateurs. Selon Services Québec, peu de plaintes sont reçues en lien avec la complexité du service d'authentification
- C'est vers la SAAQ que le plus grand nombre d'appels sont redirigés par Services Québec, ce qui signifie que c'est pour une question qui concerne SAAQclic et non le SAG
- **Je termine en soulignant le peu de plaintes reçues jusqu'à maintenant vs le nombre de comptes créés quotidiennement (29 plaintes pour 161 292 comptes créés)**

Nous tiendrons la présente note à jour afin d'avoir toujours un portrait complet de la situation.

Bonne soirée et bon week-end !

Pierre E. Rodrigue

Sous-ministre et dirigeant principal de l'information

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

900, Place D'Youville, Suite 3.10

Québec (Québec) G1R 3P7

[REDACTED]

Quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique

De : Simard, Jonathan <Jonathan.Simard@mcn.gouv.qc.ca>

Envoyé : 3 mars 2023 17:54

À : St-Pierre, Nathalie <Nathalie.St-Pierre@mcn.gouv.qc.ca>

Cc : Rodrigue, Pierre <Pierre.Rodrigue@mcn.gouv.qc.ca>; Collin, François

<Francois.Collin@mcn.gouv.qc.ca>; Giguère, Renée <Renee.Giguere@mcn.gouv.qc.ca>

Objet : Note d'information SAAQclic et tableau de bord

**Cybersécurité
et Numérique**



Bonjour Mme St-Pierre,

Vous trouverez en p.j. la note d'information portant sur le déploiement du portail SAAQclic de la SAAQ ainsi que le nouveau tableau de bord.

Nous demeurons disponibles,

Jonathan

Jonathan Simard, adjoint exécutif au sous-ministre

Bureau du sous-ministre

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

[REDACTED]

jonathan.simard@mcn.gouv.qc.ca

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

OBJET : Déploiement du portail SAAQclic de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Service d'authentification gouvernemental

N/Réf. : sans objet

CONTEXTE

Le lundi 20 février 2023, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a déployé le portail SAAQclic permettant d'accéder à sa prestation électronique de services de manière sécuritaire.

Le portail SAAQclic est le deuxième service en ligne utilisant le Service d'authentification gouvernementale du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN). Par cette initiative, le gouvernement du Québec poursuit son engagement à protéger les renseignements personnels des citoyennes et des citoyens ainsi qu'à la transformation numérique de l'État.

Depuis le déploiement des fonctionnalités du projet CASA dans les centres de services de la SAAQ, dans ceux opérés par ses mandataires et par sa prestation électronique de services, plusieurs citoyens se plaignent des files d'attente dans les comptoirs de services et de certains problèmes avec les services (notamment l'encaissement des paiements).

Bien que plusieurs personnes utilisent SAAQclic depuis sa mise en ligne, la SAAQ constate que la moitié de sa clientèle qui se présente dans un comptoir de services aurait pu y avoir recours. Différentes raisons sont invoquées pour expliquer cet état de fait, dont la réticence naturelle qu'ont certaines clientèles pour les services numériques, l'urgence de la situation (permis qui expire le jour même) ou la complexité appréhendée pour obtenir l'authentifiant gouvernemental.

ÉTAT DE SITUATION

Entre le 20 février et le 2 mars 2023, 161 610 usagers ont débuté le processus de création de compte sur le Service d'authentification gouvernementale. De ce nombre, 70 500 ont complété le processus de vérification d'identité (44 %). L'écart peut s'expliquer par différentes raisons, soit que l'utilisateur ne disposait pas de toutes les pièces d'identité requises pour compléter son enregistrement, par exemple son numéro de carte d'assurance maladie émise par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), son numéro d'assurance sociale ou son numéro d'avis de cotisation délivré par Revenu Québec au cours des deux plus récentes années d'imposition. Pour les commerçants ainsi que les mandataires et les partenaires de la SAAQ (5 %), il n'est pas requis de compléter cette étape pour accéder aux services désirés.

Date : Le 3 mars 2023 à 17 h 45
Secteur : Bureau du sous-ministre
Chemin du
fichier :

[APG] de [ANP]

Pour cette même période, le service à la clientèle du Service d'authentification gouvernemental, pris en charge par Services Québec, a répondu à 17 988 appels, dont 78 % ont été traités sans être transférés à un partenaire (SAAQ, Revenu Québec, RAMQ).

Le nombre d'appels à Services Québec (en moyenne 1 500 quotidiennement) et à Revenu Québec (en moyenne 30 quotidiennement) est beaucoup moins élevé qu'anticipé.

Le MCN et Services Québec n'observent pas un volume de plaintes significatif quant à la complexité du service ou au nombre de pièces exigées pour compléter le processus de validation de l'identité.

De plus, le Service d'authentification gouvernemental n'a identifié aucune tentative de fraude.

Afin de permettre l'émission d'un authentifiant gouvernemental sécuritaire, tout en conservant un objectif de fluidité dans l'expérience client, un certain nombre de renseignements sont demandés lors de la création du compte, dont des renseignements se retrouvant sur la carte d'assurance maladie et le permis de conduire, le numéro d'assurance sociale, ainsi que le numéro d'avis de cotisation de l'une ou l'autre des années précédentes. La raison de l'ajout du numéro d'avis de cotisation vise à palier au vol des cartes d'identité, qui pourrait permettre à un tiers de créer un compte dans le Service d'authentification gouvernementale. Il est rare qu'un citoyen garde son avis de cotisation dans son portemonnaie, ce qui en fait un élément de sécurité supplémentaire.

À ce titre, rappelons que chaque fois qu'un citoyen produit une déclaration de revenus, Revenu Québec délivre un avis de cotisation. En général, cet avis est transmis par la poste en version papier, à moins que le citoyen ait demandé spécifiquement de le recevoir uniquement en ligne. Le citoyen peut consulter en tout temps ses derniers avis de cotisation en ligne et ainsi obtenir son numéro d'avis de cotisation.

Actions mises en œuvre et à venir

Compte tenu des circonstances, un Comité de crise a été formé pour identifier des actions concrètes à court terme pour réduire les files d'attente dans les centres de services de la SAAQ en stimulant la migration de sa clientèle vers les services électroniques. Ce comité est présidé par le dirigeant principal de l'information et est formé de représentants de la SAAQ, de Revenu Québec, du MESS et du MCE.

Les actions suivantes sont mises en œuvre ou en voie de l'être :

- Un citoyen qui ne veut pas effectuer les démarches pour obtenir son numéro d'avis de cotisation, ou ne peut le fournir, peut demander de recevoir par la poste un secret à usage unique. Un secret à usage unique est un numéro de 8 caractères alphanumérique valide 30 jours et pouvant remplacer, par exemple, la saisie du numéro de cotisation. Au 2 mars 2023, 39 904 demandes de secret à usage unique ont été adressées. Le délai de traitement moyen pour obtenir le secret à

[APG] de [ANP]

usage unique par la poste est de 3 à 7 jours. Il est à noter que l'envoi d'un code à usage unique est un processus qui est déjà utilisé par la RAMQ aux fins de l'accès au Carnet de santé.

- Depuis le 3 mars 2023, Revenu Québec peut communiquer le numéro d'avis de cotisation aux citoyens qui en font la demande par téléphone après un processus complet de vérification de l'identité. Il s'agit d'une mesure qui s'ajoute à la procédure qui prévoyait l'envoi de l'avis de cotisation par la poste, ce qui permettra de réduire les délais de création du compte au Service d'authentification gouvernementale.
- À partir du 13 mars 2023, pour les personnes éprouvant des difficultés lors de la vérification d'identité, il sera possible de se présenter dans l'un des sept points de service de la SAAQ identifiés afin de compléter le processus de vérification d'identité au Service d'authentification gouvernementale.
- Certains messages d'information destinés aux citoyens qui est en processus de création de compte seront ajustés afin de mieux mettre en évidence le numéro de Services Québec pour obtenir le soutien nécessaire si requis.
- Une campagne de promotion pilotée par le Secrétariat à la communication gouvernementale sera déployée afin de mettre en valeur les services du Service d'authentification gouvernementale et démystifier la complexité que certains peuvent appréhender, notamment quant aux pièces d'identité requise.

[APG] de [ANP]

Métriques SAG - clientèle SAAQ

Semaine du 27 février 2023

		à 23h59	à 23h59	à 23h59	à 23h59	à 23h59	à 23h59	à 23h59	
INDICATEURS	du 13/02/2023 au 26/02/2023	27/02/2023	28/02/2023	01/03/2023	02/03/2023	03/03/2023	04/03/2023	05/03/2023	Cumulatif
Nbre comptes Niveau 1 créés (#3)	112 594	12 571	12 905	11 037	12 185				161 292
Nbre comptes réhaussés (#4)	48 716	5 346	5 298	4 864	6 068				70 292
Nbre erreurs validation secret RQ	601	-							601
Nbre erreurs validation secret RAMQ									
Nbre erreurs validation secret SAAQ									
Nbre d'appels SAC global (#6)	10 658	1 943	1 815	1 486	1 503				17 405
Nbre d'appels transférés RQ (#6.1)	141	38	25	33	29				266
Nbre d'appels transférés RAMQ (#6.1)	545	184	160	119	124				1 132
Nbre d'appels transférés SAAQ	722	158	131	103	101				1 215
Nbre de demandes de secret par la poste	27 011	3 375	3 647	3 020	2 851				39 904
Nbre de plaintes reçues	19	2	4	2	2				29

ND

non disponible