

Messages clés

Éléments de contexte

- Le gouvernement de Québec vit une opération de transformation numérique sans précédent.
- Le gouvernement du Québec met tout en place pour accompagner les citoyens dans cette transition vers l'utilisation des services en ligne.
- Chaque ministère et organisme propose sa propre prestation de services, comme c'est le cas à la SAAQ. Pour faciliter l'accès aux services en ligne des citoyens, nous visons à ce que les ministères et organismes utilisent le Service d'authentification gouvernementale comme solution. Rappelons que le Service d'authentification gouvernementale **remplacera graduellement** la solution clicSÉCUR –Citoyens.
- SAAQclic est le nouveau portail de services en ligne de la Société de l'assurance automobile du Québec.
- Le Service d'authentification gouvernementale est la composante qui permet l'authentification dans SAAQclic. Les améliorations qui doivent être apportées à SAAQclic n'ont pas trait à la nouvelle solution d'authentification.
- Les 2 projets (SAAQclic et SAG) sont gérés séparément car le SAG sera appelé à servir de solution d'authentification à d'autres services en ligne des Ministères et organismes
- Le calendrier de déploiement sera connu en temps opportun car des travaux se font en parallèle avec les ministères et organismes intéressés par le SAG.
- Les statistiques de création de compte démontrent que le premier déploiement du Service d'authentification gouvernementale est un succès.
 - (Voir document de statistiques)

C'est quoi le Service d'authentification gouvernementale – comment se créer un compte et comment ça fonctionne

- Le Service d'authentification gouvernementale est le moyen mis en place par le gouvernement du Québec pour protéger les renseignements personnels des citoyens. Le gouvernement protège l'identité numérique des citoyens. Plusieurs ont déjà une identité numérique (en référence aux traces qu'ils laissent sur le Web – exemple : on a qu'à googler un nom pour obtenir de l'information à son sujet) et le gouvernement voit à fournir un moyen de les protéger.
- Les quatre (4) informations demandées à la création du compte permettent une authentification forte afin d'**éviter une usurpation d'identité**. Nous ne faisons pas cela pour accumuler de l'information sur les citoyens, d'ailleurs le gouvernement détient déjà ces informations sur vous. C'est dans un souci d'identification, un amalgame entre pièces

d'identité à portée de main et une autre information (comme l'avis de cotisation) qui ne s'y retrouve pas pour éviter le vol d'identité si vous perdez votre portefeuille.

- La création d'un compte au Service d'authentification gouvernementale ne prend que quelques minutes. Pour ce faire, le citoyen doit avoir en main ses cartes d'assurance sociale, d'assurance maladie, de permis de conduire et son numéro d'avis de cotisation. Le citoyen pourra créer son compte en quelques clics.
- Une fois le compte créé, il en résultera un gain de temps considérable pour l'accès aux services en ligne, en tout temps, sur l'appareil de son choix (ordinateur, téléphone mobile ou tablette) utilisant le Service d'authentification gouvernementale, notamment SAAQclic. Un gain de temps aussi pour suivre l'état d'évolution d'une demande soumise auprès d'un ministère ou organisme public.
- Pour accéder à certains services en ligne du gouvernement du Québec à l'aide du Service d'authentification gouvernementale, le citoyen doit se rendre sur le site Web du ministère ou de l'organisme public afin de sélectionner le service en ligne souhaité. Il est à noter qu'actuellement plusieurs services en ligne (dont ceux de SAAQclic) demeurent disponibles sans nécessiter une connexion au Service d'authentification gouvernementale.
- Si un citoyen a besoin d'assistance pour la création d'un compte au Service d'authentification gouvernementale, il peut voir notre **tutoriel de création de compte** sur Quebec.ca/authentification-gouvernementale ou téléphoner au **1 877 644-4545** (Services Québec). Une campagne publicitaire numérique a d'ailleurs été mise en place pour informer la population.

Messages à communiquer peu importe les questions posées

- Le gouvernement du Québec ne fait aucun compromis sur la sécurité des données. C'est pourquoi il exige plusieurs informations pour valider l'identité des citoyens. L'accès au Service d'authentification gouvernementale a été conçu pour assurer un équilibre entre la convivialité d'une large offre de services en ligne et la protection des renseignements personnels.
- Les citoyens ont besoin de se créer un seul compte pour accéder aux services en ligne des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Lors des futurs déploiements du Service d'authentification gouvernementale, leur accès aux services en ligne sera plus simple.
- Une authentification forte en ligne est non négociable. Nous n'avons qu'à se rappeler les incidents connus des dernières années. 90 % des vulnérabilités informatiques découvertes peuvent être exploitées par des attaquants aux compétences techniques limitées. Source : Analyse NVD du NIST - Vulnérabilités record en 2021 | Redscan et ncta-2020-f-web.pdf (cyber.gc.ca). Le gouvernement du Québec veut dicter la voix pour les entreprises.

Questions et réponses

Pourquoi le ministre de la Cybersécurité et du Numérique n'est-il pas sorti publiquement depuis la mise en service de SAAQclic le 20 février ?

- Le projet CASA, incluant SAAQclic, est de la responsabilité de la Société de l'assurance automobile du Québec. C'est à la SAAQ de présenter son offre de services à la population.
- Mon ministère a été impliqué avec la SAAQ pour l'arrimage du Service d'authentification gouvernementale avec SAAQclic.
- Nous avons considéré, peut-être à tort, qu'il était plus simple pour la population que la publicité du SAG soit intégrée à celle de SAAQclic, étant donné qu'il s'agit d'un continuum de services qui devrait être le plus transparent possible pour la population.
- Notre plan était de sortir parler du SAG dans un second temps, une fois l'implantation de SAAQclic bien enclenchée.

Quelle est votre responsabilité, ou celle de votre ministère, par rapport à ce qui arrive à la SAAQ ?

- C'est la SAAQ qui est responsable du projet CASA.
- Ce projet a été démarré avant la création du ministère, avant même les nouvelles règles qui s'appliquent aux projets en ressources informationnels du gouvernement. Il a été approuvé par le Conseil d'administration de la SAAQ en mai 2017 et non par le Conseil du trésor ou le gouvernement. C'est donc bien avant la création du MCN.
- Le MCN n'est pas responsable de la réalisation de ce projet, ni d'ailleurs des projets des autres ministères et organismes. Notre rôle est de recommander l'autorisation des projets au Conseil du trésor ou au gouvernement, après avoir analysé les dossiers d'affaires et nous être assurés qu'ils sont conformes et cohérents avec la Stratégie de transformation numérique et la Politique sur la cybersécurité. Nous allouons les sommes nécessaires aux projets, mais nous ne sommes pas responsables de les réaliser. Nous effectuons cependant un suivi serré des principaux indicateurs, notamment le respect de la portée, du calendrier et des coûts.
- Le MCN est responsable de développer des programmes et des politiques afin de favoriser la transformation numérique de l'administration publique mais aussi de rendre disponibles des services communs pour l'ensemble des organismes publics, comme les services de télécommunication et de radio-communication, des services d'infrastructures et de centres de traitement, des services administratifs comme SAGIR.

- Nous sommes aussi à développer des services qui sont plus spécifiquement destinés à la population, comme le Service d'authentification gouvernemental, qui est utilisé par la SAAQ.
- Les projets visant à soutenir les opérations et les services offerts spécifiquement par un organisme public sont de la responsabilité de cet organisme.

On a entendu dire que plusieurs personnes ont dû se rendre à des succursales de la SAAQ parce qu'ils n'ont pas réussi à se créer un compte en ligne ou parce que c'est trop compliqué de le faire.

- En effet, beaucoup de choses ont été dites, permettez-moi de rectifier certains faits.
- Tout d'abord, nous allons atteindre aujourd'hui les 100 000 comptes créés dans le SAG. Je parle ici de comptes pour lesquels le processus de vérification de l'identité a été complété avec succès, permettant ainsi l'accès aux services de SAAQclic.
- Nous avons reçu jusqu'à maintenant que très peu de plaintes de personnes ayant utilisé le service qui l'on trouvé trop compliqué. Ironiquement, ce sont les gens qui ne l'ont pas essayé qui le trouve trop compliqué.
- Nous avons conçu le SAG de manière à établir un équilibre entre la facilité d'accès au service et la sécurité. Pour faire une vérification de l'identité en ligne, il faut être en mesure de faire l'appariement entre un certain nombre de renseignements. Nous avons choisi ceux qui se retrouvent sur les trois documents que la grande majorité des gens disent, selon un sondage Léger, avoir en leur possession, et qui sont, dans l'ordre : leur carte d'assurance maladie, leur avis de cotisation et le permis de conduire.
- **On entend beaucoup parler que c'est compliqué d'avoir le numéro de l'avis de cotisation; c'est un faux problème.** La majorité des gens retrouvent facilement leur avis de cotisation de l'une des deux dernières années. S'ils ne les retrouvent pas, ils peuvent appeler à Services Québec au 1 877 644-4545 pour l'obtenir. S'ils n'en ont pas, ils peuvent demander un code secret qui leur sera transmis par la poste. Plus de 40 000 personnes ont demandé leur code secret, donc l'avis de cotisation n'est pas un bloquant.

Vous êtes le ministre de la transformation numérique. Êtes-vous inquiet de ce qui se passe à la SAAQ et qu'est-ce que vous comptez faire ?

- Sincèrement, oui je suis inquiet. Je suis inquiet et surpris.
- Vous comprendrez que le projet CASA est le premier projet de transformation numérique du gouvernement d'une telle ampleur. C'est la raison pour laquelle j'y portais une grande attention et que j'ai demandé à des hauts fonctionnaires de la Société de venir me présenter

des topos pour m'assurer que tout se déroulait bien. Nous avons aussi reçu des rapports du vérificateur externe du projet, rapports qui sont présentés au Conseil d'administration. Tous les signaux étaient au vert.

- J'ai aussi demandé au dirigeant principal de l'information de m'informer de toute situation préoccupante touchant ce projet. Rien ne me permettait d'anticiper les événements actuels sur la base des informations que l'on m'a fournies.
- J'ai donné le mandat au dirigeant principal de l'information d'identifier les moyens que nous avons à notre disposition afin de nous assurer que les problèmes informatiques rencontrés par la SAAQ soient corrigés le plus rapidement possible et que les vérifications nécessaires soient faites pour trouver les raisons qui expliquent ce que la population vit actuellement et pourquoi il n'a pas été possible de le détecter avant.

Est-ce le signal que la transformation numérique va mal et que la population devra s'habituer à revivre un tel épisode avec d'autres organisations gouvernementales ?

- Je comprends cette inquiétude, mais elle ne m'apparaît pas fondée. Les projets de transformations numériques qui sont actuellement menés au gouvernement du Québec se font de manière graduelle, par étape, et non sous la forme de ce que l'on pourrait appeler un « big bang » comme à la SAAQ.
- Plusieurs initiatives ont été mises en place au cours des dernières années et l'intégration s'est faite en douceur, positivement.

Pièges à éviter

- Mentionner que l'authentification sera simplifiée dans le portail du Service d'authentification gouvernementale, i.e. en exigeant moins d'information comme c'est le cas en point de service (2 informations plutôt que 4). Le numéro d'avis de cotisation par téléphone etc..
- Mentionner que les citoyens n'ont peut-être pas compris qu'ils pouvaient continuer de renouveler leur permis de conduire et leur immatriculation en payant simplement... et non en se créant un compte au Service d'authentification gouvernementale afin d'accéder aux services en ligne de SAAQclic. L'idée est de ne pas souligner que la page SAAQclic pourrait être plus claire.
- Ne pas parler du projet 2, i.e. du portefeuille numérique étant donné qu'il est en développement. Garder l'emphasis sur la solution d'authentification.
- Ne pas parler de biométrie et de reconnaissance faciale. Aucune décision n'est prise.