

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 14 janvier 2009.

Section du dépôt légal

Une solution pour simplifier les relations entre l'état et le citoyen : La carte multiservices

MARS 1995

[SOMMAIRE EXÉCUTIF](#)

[INTRODUCTION](#)

[ÉTAT DE LA QUESTION](#)

[LA PROPOSITION](#)

[OBJECTIFS POURSUIVIS](#)

[LES BÉNÉFICES](#)

[APPROCHE](#)

[RECOMMANDATIONS](#)

[ANNEXE : LE CITOYEN ET SES NUMÉROS...](#)

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Les communications du citoyen avec l'État se font encore largement par l'entremise de moyens traditionnels, situation qui engendre des délais, retards et tracasseries administratives.

À titre d'exemple, pour un simple changement d'adresse, le citoyen doit faire affaire avec autant d'interlocuteurs qu'il y a d'organismes avec lesquels il est en relation et il est doté de toute une série de cartes d'accès munies d'identifiants correspondant à diverses adresses électroniques.

Le CRISP croit que les ministères et organismes doivent mettre en commun leurs ressources afin de proposer au citoyen une carte multi-services «intelligente» qui établirait ses droits aux services de l'État, qui lui donnerait accès aux informations personnelles détenues par l'État et qui pourrait l'identifier en toute sécurité.

Les objectifs poursuivis sont nombreux. Qu'il nous suffise de citer la simplification des relations d'affaires entre l'État et les citoyens en recourant aux nouvelles technologies; l'allègement de la gestion administrative de l'État et la diminution des coûts ainsi que l'assurance d'une meilleure protection des renseignements personnels à l'aide de solutions technologiques innovatrices.

Les bénéfices? Pour le citoyen, une amélioration considérable par rapport à la situation actuelle. Économie d'argent et économie de temps. Pour l'État, élimination d'un appareillage administratif important multiplié dans plusieurs ministères et organismes; réduction du volume de transactions; économies importantes d'argent et respect du client.

Le CRISP recommande donc de regrouper les hauts dirigeants des ministères et organismes qui détiennent les principales banques d'information sur le citoyen et de donner à cette table, placée sous l'autorité du Conseil exécutif, le mandat de proposer au gouvernement la mise en place d'une carte multi-services «intelligente».

INTRODUCTION

L'administration publique est à la recherche de nouvelles façons de faire et doit relever le défi de repenser non seulement l'administration de ses ressources mais aussi les modes de livraison de ses services. Dans cette optique, nous croyons que les technologies de l'information peuvent apporter une importante contribution car elles permettent aujourd'hui de soutenir plus efficacement les actions du gouvernement.

À ce sujet, madame Pauline Marois, présidente du Conseil du trésor, déclarait il y a quelque temps que dans une société comme la nôtre, l'État aura toujours un rôle à jouer, mais que «ce rôle doit être résolument orienté vers le service aux citoyennes et aux citoyens, vers ce que le secteur privé appelle le service à la clientèle, et non plus le service aux différents appareils gouvernementaux».

Dans le contexte gouvernemental, les technologies de l'information peuvent sûrement être mises à profit pour simplifier les relations de l'État et du citoyen, pour partager l'information commune utilisée par différents programmes et rationaliser les opérations de cueillette et de mise à jour de cette information.

À l'évidence, les nouvelles technologies de l'information ont permis au cours des dernières années de simplifier les transactions entre une entreprise et ses clients et parallèlement de mettre au point des moyens fiables pour identifier et authentifier une transaction et permettre au client d'obtenir des services personnalisés: le NIP utilisé pour obtenir des services bancaires en est un exemple simple et efficace.

Parallèlement, la mentalité du citoyen évolue devant le fait qu'il confie des informations le concernant à diverses organisations tant du secteur public que du secteur privé, en échange de services sociaux ou financiers dont il ne peut plus se passer. En contrepartie, il réclame et obtient que des lois sévères encadrent la protection de l'information personnelle, tant dans les services publics que privés, et que l'usage en soit restreint aux fins pour lesquelles elle a été communiquée.

La conscience accrue du citoyen face à l'information qu'il confie à l'État en échange de services, de concert avec sa préoccupation d'obtenir de l'État des services efficaces à moindre coût, permettent aujourd'hui d'envisager des solutions partagées par plusieurs ministères et soutenues par des technologies éprouvées et fiables.

ÉTAT DE LA QUESTION

Toutes les entreprises se préoccupent de bien connaître leurs clients et de faire affaire avec le bon client: une identification fiable de celui-ci devient la condition de base d'un service efficace et rentable.

Les gouvernements n'ont pas échappé à cette nécessité. Les citoyens ont été munis, aux fins de prestations de services et de perception des contribuables, de toute une série de cartes d'accès à des services munis d'identifiants correspondant à diverses adresses électroniques, clés d'accès des multiples banques gouvernementales d'informations personnelles.

La Commission d'accès à l'information est préoccupée par l'usage qui est fait des nombreuses cartes gouvernementales munies d'un code d'accès, dont la fonction initiale - donner accès à un service - est détournée au profit d'une fonction d'identité. Ce phénomène est amplifié avec l'apparition des photos sur les cartes largement répandues comme la carte d'assurance-maladie et le permis de conduire. À toutes fins utiles, ces cartes servent à l'identification personnelle alors qu'elles possèdent une adresse

électronique qui donne accès à des informations personnelles.

La plupart des organismes gouvernementaux détiennent un «fichier client» dans lequel on retrouve des données sur un certain nombre de citoyens. En fonction des façons de faire actuellement en usage dans l'appareil administratif et aux seules fins d'un changement d'adresse, le citoyen québécois est tenu de faire affaire avec autant d'interlocuteurs qu'il y a d'organismes avec lesquels il est en relation. (Voir à ce sujet en annexe : Le citoyen et ses numéros.) À cet égard, Communication-Québec, en collaboration avec Hydro-Québec, a publié un guide en vue de faciliter la tâche du citoyen. Ce guide relève une douzaine d'endroits où un citoyen doit faire parvenir son changement d'adresse.

Les communications du citoyen avec l'État se font encore largement par l'entremise de moyens traditionnels : poste, formulaires multiples et appels téléphoniques à «rebondissements». Cette situation engendre des délais, retards et tracasseries administratives dénoncés par le Protecteur du citoyen.

En somme, on ne peut pas dire que le citoyen soit bien desservi. Les contrôles d'identité supplantent une approche personnalisée et respectueuse des individus. Et cette multiplication d'informations et de «va-et-vient» entraîne des coûts récurrents importants dans l'appareil administratif.

Plusieurs ministères et organismes révisent leurs façons de rendre des services à la population, utilisant au maximum les technologies de l'information. Pour le citoyen, compte tenu du fait que ces initiatives se prennent sans concertation, il y a risque de lui compliquer l'accès aux services plutôt que de simplifier ses relations avec l'État.

LA PROPOSITION

Partant de ces constats, le CRISP croit que les ministères et organismes doivent mettre en commun leurs ressources afin de proposer au citoyen une carte multi-services «intelligente» qui établirait ses droits aux services de l'État, qui lui donnerait accès aux informations personnelles détenues par l'État et qui permettrait de transiger plus efficacement et en toute confidentialité avec le gouvernement.

Une carte «intelligente» est une carte utilisant des technologies éprouvées, telles des pistes magnétiques ou des puces électroniques capables d'emmagasiner une grande quantité d'informations permettant l'emploi de divers moyens pour vérifier et authentifier son usage par un citoyen donné, tel un NIP ou encore diverses formes de signature électronique. Contrairement aux cartes actuelles qui affichent un identifiant ou une photographie, ces cartes peuvent contenir une grande variété d'informations encryptées et chiffrées, permettant d'authentifier les transactions d'un citoyen pour toute une variété de services gouvernementaux, par l'entremise de points de services, de réseaux de communication ou d'autoroutes de l'information. Une carte multi-services intelligente permet ainsi d'offrir aux citoyens un accès simplifié aux services et une meilleure protection des informations personnelles que ce qui a prévalu à ce jour.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Conséquemment, on aura compris que la mise en commun des ressources et des expertises des principaux responsables gouvernementaux vise plusieurs objectifs, soit:

1. simplifier les relations d'affaires entre l'État et les citoyens en recourant aux nouvelles technologies qui permettent de rapprocher les services du citoyen où qu'il soit;
2. alléger la gestion administrative de l'État et en diminuer les coûts, notamment en éliminant les saisies multiples de la même information;
3. responsabiliser le citoyen en lui rendant accessibles les informations qu'il confie à l'État en échange de services;
4. accroître l'équité en termes de versement des prestations et de remboursements à la bonne personne, et viser à éliminer fraudes et erreurs;
5. assurer et évaluer une meilleure protection des renseignements personnels à l'aide de solutions

technologiques innovatrices notamment en éliminant la nécessité de recouper les fichiers d'identification pour fins de mise à jour;

6. permettre la mise au point de nouveaux modes de livraison de services basés sur une authentification exacte et sécuritaire des gestes posés par le citoyen (en particulier les services en accès direct à partir des autoroutes de l'information).

LES BÉNÉFICES

Pour le citoyen

Pour le citoyen, il est clair que la solution envisagée, constituera une amélioration considérable eu égard à la situation qui prévaut actuellement. Elle constituera une économie d'argent mais surtout une économie de temps.

Le type de solution envisagée, une carte multi-services, lui permettra de communiquer directement avec différents ministères et organismes, par l'entremise de «guichets» électroniques branchés sur les autoroutes de l'information, à diverses fins, notamment :

- aviser une seule fois le gouvernement de son changement d'adresse en transmettant lui-même sa nouvelle adresse sur le réseau, changement qui se répercuterait sur toutes les banques de données des ministères et organismes dispensateurs de services pour lesquels il autorise de le faire; il y a environ 900 000 changements d'adresses par année au Québec;
- accéder aux services publics auxquels il a droit, en remplacement de la multitude de cartes existantes;
- autoriser les ministères et organismes à communiquer avec le registre de l'état civil pour obtenir l'information nécessaire pour certifier son état civil (naissance, mariage, décès) ou obtenir au besoin une copie papier de ces certificats;
- enregistrer à titre d'électeur pour une élection provinciale, fédérale, municipale ou scolaire;
- renouveler son permis de conduire et ses certificats d'immatriculation avec transfert électronique de fonds;
- obtenir les prestations électroniques d'aide sociale auxquelles il a droit;
- effectuer ses paiements à tous les ministères et organismes auxquels il doit des argents;
- obtenir ses permis de chasse et de pêche;
- consulter les principaux dossiers que le gouvernement détient sur lui, et y faire apporter des corrections le cas échéant, dont :
 - son dossier d'assurance-maladie;
 - ses déclarations de revenus;
 - son dossier de sécurité routière;
 - son dossier de prêts et bourses;
 - son dossier académique;
 - son dossier de sécurité du revenu;
 - son dossier à la RRQ et à la CARRA;
 - son dossier de santé et sécurité au travail;
- obtenir l'état de divers dossiers en cours dans différents ministères et organismes - demande de rente, demande de révision, date ou montant du prochain versement, etc.;
- transmettre une demande d'accès ou de renouvellement de services (demande de retraite, inscription, renouvellement);
- obtenir son relevé de participation au Régime des rentes ou simuler le montant de sa vente selon divers scénarios;
- accéder à l'information gouvernementale d'intérêt public;
- éventuellement exercer son droit de vote pour des élections et référendums et répondre à des sondages d'opinion.

La solution proposée offre au citoyen une protection accrue due à la disparition de multiples cartes porteuses d'identifiants.

Cette carte pourrait même être conçue de façon à ne pas servir de carte d'identité si l'État en décidait ainsi, ou à le devenir sans pour autant référer à un fichier central des citoyens.

Pour l'État

La mise au point d'une carte multi-services exige la mise en place d'une infrastructure et des mécanismes de partage de l'information commune détenue dans les ministères et organismes tout en respectant les fondements de la protection des renseignements personnels. Cette solution est porteuse de bénéfices importants pour l'État. Elle permet notamment la mise au point de services directs à la population éliminant de ce fait un appareillage administratif important (formulaires, transcription, intermédiaires) multiplié dans plusieurs ministères et organismes.

Au seul chapitre des changements d'adresse, la réduction du volume des transactions par transcription directe pourrait engendrer d'importantes économies récurrentes annuellement et éviter les recoupements de fichiers tant décriés.

D'autres bénéfices sont diffus dans tout l'appareil administratif mais néanmoins bien réels et viennent contribuer aux efforts de réorganisation du travail : ainsi, une diminution sensible des recherches et des vérifications des identifications et des adresses réalisées dans tous les ministères et organismes, sans compter le traitement exigé par les retours postaux, entraînent des bénéfices non négligeables en termes de coûts et de main-d'oeuvre. Les délais interminables et les retards qui relèvent de la multiplication de ces vérifications sont des irritants pour tout citoyen qui se respecte et véhiculent l'image d'une fonction publique tatillonne et incompétente.

En matière d'équité et de sécurité, le partage et la mise à jour accélérée des informations personnelles permet également aux organismes payeurs de réaliser des économies importantes liées au recouvrement des sommes perçues par la mauvaise personne ou par un bénéficiaire qui n'est plus éligible en vertu d'un changement d'adresse.

Enfin, la simplification des démarches et la diminution des délais et des erreurs administratives démontrent de la part de l'État le respect du client et est signe d'une fonction publique efficace et moderne. À l'heure des autoroutes de l'information, l'État se doit d'offrir aux citoyens des moyens de communication modernes et d'usage courant.

APPROCHE

Au cours de ses travaux, le CRISP a constaté que ce projet rejoint les préoccupations de tous les organismes consultés. Le CRISP estime qu'il serait important qu'il y ait concertation sur l'ensemble de la question entre les ministères et organismes qui détiennent les principales banques d'information sur les citoyens, dont la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ), la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ), le Directeur général des élections (DGE), , le ministère de la Justice (État civil), le ministère de l'Éducation, le ministère de la Sécurité du Revenu, le ministère du Revenu, la Commission administrative des régimes de retraite et des assurances (CARRA), les Services gouvernementaux (Communication-Québec en particulier) et quelques autres.

Il s'agit aujourd'hui de rassembler et de partager les expertises, les approches et les études que ces ministères et organismes ont développées au fil des ans sur des questions telles les cartes d'accès à des services, la gestion et le partage des banques d'information personnelles, la sécurité des données et des réseaux, les services à la clientèle. L'expertise légale relative à la question de l'identification du citoyen, développée par la Commission d'accès à l'information et le ministère de la Justice (direction de la législation) Communication-Québec devrait aussi être mise à contribution.

Dès lors on pourrait procéder à des consultations et initier les études spécifiques et les projets poursuivant les objectifs énoncés. Les questions relatives à l'adhésion du citoyen ou aux mesures incitatives à mettre en place devront également faire l'objet d'une attention particulière, de même que la

responsabilité d'une éventuelle infrastructure de communication et de partage d'informations.

Les ressources professionnelles et les technologies spécialisées requises sont disponibles dans les différentes organisations participantes. Ainsi, les membres du CRISP disposent dans leur secteur d'activité d'une bonne partie de ces ressources qui sont d'ores et déjà à la disposition du gouvernement. Enfin, le financement des études, projets et consultations pourrait être partagé, le cas échéant, entre les différents ministères et organismes participants.

RECOMMANDATIONS

Dans le but de proposer aux Québécois une nouvelle façon de transiger avec l'État, le CRISP recommande aux autorités gouvernementales :

- de regrouper autour d'une même table les hauts dirigeants des ministères et organismes qui détiennent les principales banques d'information sur le citoyen ;
 - de leur adjoindre les administrateurs des ministères et organismes qui détiennent une mission spécifique en la matière tels la Commission d'accès à l'information, le ministère de la Justice, le Protecteur du citoyen, le Vérificateur général et Communication-Québec;
 - de donner à cette table le mandat de proposer au gouvernement la mise en place d'une carte multi-services «intelligente» permettant de simplifier les transactions entre les appareils administratifs de l'État et le citoyen et amorcer le développement de nouveaux moyens de dispenser les services à la population;
 - de viser l'allégement de la gestion administrative de l'État en éliminant, pour reprendre les termes du Protecteur du citoyen, les processus et les formalités superflus ainsi que toute la paperasse inutile ;
 - de placer cette table sous l'autorité du Conseil exécutif.
-

ANNEXE

LE CITOYEN ET SES NUMÉROS...

Dans les jours qui suivent sa naissance, le nouveau-né acquiert le statut de citoyen québécois dès son inscription au Registre de l'État civil où on attribue à l'enfant un premier numéro servant à l'identifier. Ce numéro servira par la suite à enregistrer dans le bon dossier tous les changements à son état civil jusqu'à son décès.

- Dès qu'il est muni de ce premier enregistrement, le nouveau citoyen peut réclamer sa carte d'assurance-maladie munie d'un numéro d'assurance-maladie qui le suivra toute sa vie. Lorsqu'il atteindra l'âge adulte, une photo viendra s'ajouter sur la carte. Et à ce numéro d'assurance-maladie viendront se greffer, dans le seul réseau de la santé, toute une série d'identifiants et de numéros de dossiers propres à chaque centre hospitalier ou clinique privée fréquentés.
- À son entrée dans le système scolaire, le ministère de l'Éducation attribuera à l'enfant un code permanent qui le suivra de la maternelle à l'université, dans toutes les institutions qu'il fréquentera et pour toute la gamme de services qu'il y recevra.
- À sa majorité, le citoyen se retrouvera dorénavant inscrit sur la liste électorale permanente et muni d'un numéro d'électeur.
- Sur demande d'un permis de conduire, il est doté d'une carte sur laquelle on retrouve un numéro de permis de conduire et une photo. À l'achat d'une automobile s'y ajoutera un certificat d'immatriculation.
- À son entrée sur le marché du travail, le citoyen se voit attribuer un numéro d'assurance sociale par le gouvernement fédéral. En même temps il acquiert le statut de contribuable québécois et ce NAS sera utilisé par le ministère du Revenu et la Régie des rentes qui demande en outre certificat de naissance.

- S'il est employé par l'État et ses réseaux, c'est encore le NAS qui servira d'identifiant à l'Office des ressources humaines et à la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).
- S'il participe à l'un ou l'autre des programmes de la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre ou du ministère de l'Emploi, il sera doté d'un numéro de dossier spécifique dans chaque organisation.
- Le citoyen peut aussi, au cours de sa vie, recevoir de l'État diverses indemnités. En cas d'accident automobile par exemple, d'accident de travail ou encore s'il est victime d'actes criminels, il se verra attribuer un numéro de dossier dans deux organismes différents : Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST) dans les deux premiers cas, Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) dans l'autre.
- S'il est un sportif, il se verra attribuer un numéro de permis de chasse et pêche sportives par le ministère de l'Environnement et de la Faune. Il en sera ainsi lorsqu'il s'agira d'un certificat de piéreur.
- Le cas échéant, un citoyen pourra aussi être fiché et muni d'un numéro à la Sûreté du Québec et au ministère de la Sécurité publique.
- Au fur et à mesure que le citoyen utilisera d'autres services offerts par l'État, il se retrouvera doté d'un numéro de client spécifique, quelquefois permanent, souvent temporaire : numéro de client chez Hydro-Québec ou numéros de dossiers à titre de client de divers ministères, sociétés et régies qui offrent des services dans différents domaines (Office de la protection du consommateur, Cour des petites créances, Régie du logement, Commission des normes du travail, Office des personnes handicapées, Office de services de garde...).
- À sa retraite enfin, le citoyen continuera de transiger avec l'État, notamment pour ses régimes de pension et ses rentes de retraité ou d'invalidité et utilisera le numéro d'assurance sociale à la Régie des rentes du Québec.