

**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

Les inforoutes dans l'administration publique québécoise

Exemples concrets dans les ministères et organismes

- [Sommaire exécutif](#)
- [L'exercice demandé](#)
- [Les résultats](#)
- [Accessibilité aux informations sur des programmes et des services gouvernementaux](#)
- [Accessibilité aux informations personnelles](#)
- [Accessibilité à des services gouvernementaux](#)
- [Conclusion](#)
- [Annexe](#)

[Page précédente](#)

[Menu principal](#)

[Le Gouvernement du
Québec](#)

[Vos commentaires](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003

Sommaire exécutif

À la suite d'un défi lancé par le Secrétariat à l'autoroute de l'information, seize membres du CRISP ont accepté, à partir de leur point de vue «technologique» et dans un délai très court, d'illustrer les façons de faire qui pourraient être transformées et simplifiées dans leur ministère ou leur organisme avec l'avènement des inforoutes. Seize membres dont les organisations sont orientées vers une clientèle individuelle plutôt que corporative. Les exemples qu'ils ont bien voulu fournir dans cet exercice n'engagent qu'eux seuls.

Trois hypothèses ont soutenu leur réflexion : un moyen unique d'authentification du citoyen était mis à la disposition des ministères et des organismes, les infrastructures et les points de services étaient disponibles et sécuritaires et les fonctions pouvaient sans contrainte être déplacées vers un tiers ou vers le citoyen.

Les réponses reçues ont mis en évidence trois types de fonctions qui pourraient permettre à un citoyen un meilleur accès à l'information et aux services de son gouvernement.

- Fonction d'accès aux informations sur des programmes et des services gouvernementaux.
- Fonctions d'accès à ses informations personnelles.
- Fonctions d'accès à des services gouvernementaux.

Ces fonctions permettent au gouvernement de rencontrer autrement ses obligations envers la population, et se traduisent à première vue en termes de désengorgement des services de renseignements téléphoniques et de réduction des services de courrier, de saisie des données et de traitement des erreurs. À la seule Régie des rentes, une réduction de 10% seulement du volume de téléphones et de courrier pourrait représenter jusqu'à 7 années personnes d'économie. Au ministère du Revenu, 1 million de rapports de moins à recevoir, manipuler, saisir, classer, repérer et conserver permettrait des économies de un à 2 millions par an.

Le fait de mettre en commun et d'uniformiser les fonctions de changement d'adresse ou de mode de paiement ajoute des bénéfices associés à la diminution et à l'élimination des recoupements massifs de fichiers aux seules fins de changement d'adresse, de maintien à plusieurs endroits de l'adresse d'un citoyen, des manipulations associées au changement dans les modes de perception ou de paiement et entraîne la réduction du nombre de systèmes qui supportent les fonctions d'identifiant, de changement d'adresse et de paiement.

Pour le citoyen, les inforoutes constituent un des moyens pour obtenir des informations personnalisées qui ne sont pas accessibles à l'heure actuelle, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, peu importe son lieu d'habitation. Le service est meilleur, les délais sont réduits, les coûts (postaux, téléphoniques et de déplacement) sont réduits au minimum. Et surtout, on a simplifié ses démarches auprès des différentes agences gouvernementales.

[Page précédente](#)

[Vers le haut](#)

[Menu principal](#)

[Vos commentaires](#)

[Gouvernement du Québec](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003

L'exercice demandé

Le Secrétariat de l'autoroute de l'information, par l'entremise de messieurs Robert Thivierge, Jean-Pierre Delwasse et de madame Diane Wilhelmy, ont lancé au CRISP ce défi que nous avons décidé de relever avec plaisir : illustrer, à l'aide d'exemples concrets puisés dans notre quotidien, les façons de faire qui pourraient être transformées et simplifiées si un moyen unique d'authentification du citoyen, par exemple une carte multi-services, était mise à la disposition de nos ministères et organismes.

La réflexion qui suit est le résultat d'un exercice rapide, moins d'une semaine, auquel ont accepté de participer seize responsables informatiques représentant autant de ministères et d'organismes. L'exercice a volontairement été orienté service au citoyen, ce qui n'a pas permis à plusieurs de nos membres dont la clientèle est composée majoritairement d'entreprises corporatives d'y participer. Ce n'est que partie remise.

L'exercice demandé se résume comme suit :

ÉTANT DONNÉ LES 3 HYPOTHÈSES SUIVANTES :

- Si le gouvernement se dotait d'un moyen unique pour authentifier l'accès à un service par un citoyen (une carte multiservices par exemple);
- si les infrastructures nécessaires étaient disponibles (autoroutes, points de services, réseaux, bornes télématiques, etc.) et sécuritaires;
- si la collecte et la mise à jour des informations générales nécessaires à l'administration de vos programmes (de type nom-prénom-adresse) pouvaient être déplacées vers un tiers ou vers le client lui-même;

QUESTION 1 Quels services-fonctions-applications pourraient en bénéficier dans votre ministère ou organisme?

QUESTION 2 Quelles informations personnelles (dossier personnel) pourraient être consultées par le citoyen (directement ou avec l'intervention d'un tiers autre que le personnel de votre organisation)?

QUESTION 3 Quelles fonctions spécifiques à vos programmes pourraient être déplacées vers un tiers ou vers le client lui-même (ex. préparation d'un rapport d'impôt sur Internet, renouvellement d'un permis dans un guichet)?

L'exercice a donc été orienté citoyen individu, même si un certain nombre d'exemples s'appliquent à des PME ou encore à des intermédiaires de services. Ainsi, nous n'avons pas distingué les services qui pourraient être disponibles directement par un citoyen (sur Internet, UBI ou dans une borne télématique) de ceux qui pourraient être offerts dans un centre de services gouvernementaux en région, puisque ces centres devront disposer des mêmes infrastructures et d'outils similaires.

[Page précédente](#)

[Vers le haut](#)

[Menu principal](#)

[Vos commentaires](#)

[Gouvernement du Québec](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003

Les résultats

Les réponses reçues ont été regroupées en trois volets :

- Accessibilité aux informations sur des programmes et des services gouvernementaux.
- Accessibilité aux informations personnelles.
- Accessibilité à des services gouvernementaux (services spécifiques à un programme, par ex. droit de pêche, admissibilité à l'assurance maladie ou informations requises par plus d'un m/o par ex. changement d'adresse).

À la suite de chaque regroupement, nous avons résumé le type de bénéfices associés à ce regroupement, pour le gouvernement et pour le citoyen.

[Page précédente](#)

[Vers le haut](#)

[Menu principal](#)

[Vos commentaires](#)

[Gouvernement du Québec](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003

Accessibilité aux informations sur des programmes et des services gouvernementaux

Ont été regroupées dans cette catégorie les informations auxquelles un citoyen québécois devrait avoir accès et qui concernent des services ou des programmes administrés par différents ministères ou organismes. L'identification du demandeur permet de restreindre l'accès de certaines informations à une clientèle donnée : aux seuls citoyens québécois, aux habitants d'une région, aux chercheurs, aux détenteurs de tel ou tel type de permis, etc. L'identification permet aussi l'utilisation d'un courrier électronique pour établir une communication bidirectionnelle avec un organisme de l'État, pour des questions plus spécifiques, et d'un service d'abonnement électronique pour permettre à un organisme de rejoindre une clientèle cible.

Ces informations pourraient dans plusieurs cas être associées à des outils permettant à un citoyen de simuler son admissibilité ou de faire différents calculs relatifs à sa participation éventuelle à un programme donné. L'identification du citoyen permet d'y greffer un courrier électronique et autorise une communication bidirectionnelle avec un organisme de l'État, pour des questions plus spécifiques.

Exemples :

Tous les M/O

Informations générales sur les programmes administrés.

RRQ

Informations générales sur les lois et sur les conditions d'admissibilité (Loi du Régime de rente, Loi des Allocations d'aide aux familles, Loi sur les Régimes complémentaires de retraite).

RAMQ

Information sur les types de couverture et les droits.

Information sur les services disponibles (organisés, bénévoles, etc) par région (qui, où, comment). Spécialités, démarche, contact, banque d'organes, MTS, toxicomanie, popote et hébergement).

Garder à jour et diffuser une liste des points d'authentification par région.

Faciliter la diffusion et la mise à jour des listes de médicaments, d'aides techniques et de services.

Informations aux dispensateurs sur les amendements aux ententes ou au Régime.

MSR

Renseignements à la population concernant la sécurité du revenu.

Cours simples de formation pour les prestataires et guichet d'emploi.

MEF

Accès ou commande en direct de dépliants, guides et cartes dispensés par le ministère;
Accès direct pour consultation de l'information gérée par le ministère, telle :
. données sur la qualité de l'air ou du milieu aquatique;
. données météorologiques;
. statistiques de prélèvements fauniques par secteur;
. catalogue des facilités locatives;
. lois et règlements.

MAIC

Informations relatives au Bureau de promotion des exportations et sur la connaissance des territoires géographiques.
Répertoire de recherche et service d'abonnement électronique.

CARRA

Informations aux retraités sur les nouvelles dispositions des régimes.

REVENU

Lois, règlements et interprétations concernant les impôts.
Commandes de formulaires ou formulaires électroniques avec logique de calcul intégrés.

COMMISSION DES TRANSPORTS

Accès à la réglementation en matière de transport rémunéré (permis, tarifs, licences, etc).

CULTURE ET COMMUNICATIONS

Accès par des chercheurs aux fichiers des archives nationales.
Accès des étudiants des conservatoires à leur dossier.

DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Accès à certaines informations générales de la liste électorale.

Type de bénéfices escomptés :

Pour l'administration publique :

Réduction du nombre de demandes d'informations.
Réduction du nombre de demandes d'admissibilité non-recevables.
Élimination des erreurs les plus courantes donc des efforts de traitement.
Élimination / diminution de papier, d'envois postaux, de publications de dépliants explicatifs.
Désengorgement des services de courrier, de saisie des données et de traitement des erreurs.

Pour le citoyen :

Disponibilité des informations en tout temps (7/7, 24/24).
Accès à des informations par ailleurs difficiles à obtenir.
Utilisation d'un identifiant unique.
Accès à des services d'informations personnalisés.
Réduction de délais pour la réception d'informations.
Disponibilité d'outil de communication d'information conforme aux exigences des M/O.

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003

Accessibilité aux informations personnelles

Un citoyen pourrait avoir accès à toutes les informations le concernant, qui sont détenues par les différentes agences gouvernementales aux fins de prestation de services ou d'administration de lois.

Exemples :

DGE

Informations inscrites à la liste électorale : nom, prénom, adresse, date de naissance, confession religieuse, date d'arrivée dans la municipalité, langue de communication, sexe.

SAAQ

Dossier de conduite dans son ensemble : type de permis valide, date d'expiration, état du dossier (suspension, révocation, défaut de paiement, etc...), points d'inaptitude inscrits.

Dossier complet des véhicules inscrits au nom d'un client en particulier.

Dossier d'indemnisation (état du dossier, date et jour des paiements à venir, documents en attente, etc.).

REVENU

Information sur le dossier d'impôt du contribuable (état de la cotisation, étape de traitement, date de paiement).

Logiciels permettant la production, la validation et la transmission de relevés fiscaux produit par les PME.

RRQ

Renseignements aux prestataires sur leurs dossiers relatif à la Loi du Régime de rente:

- . informations sur les gains et contributions versées;
- . état de traitement d'une demande de rente;
- . estimation d'un montant de rente ou d'un montant de rente indexé;
- . dossier d'un bénéficiaire d'une rente et état de compte correspondant;
- . état d'une demande de partage.

Renseignements aux prestataires sur leurs dossiers à la Loi des Allocations d'aide aux familles:

- . Informations spécifiques sur les allocations payées et sur le dossier de sa famille.

RAMQ

État d'un dossier quant à l'inscription et à son admissibilité (bénéficiaire et professionnel).

- . état de son dossier des services payés (MOD, MED, aides techniques, SRHQ). Pour le bénéficiaire ou un tiers (compagnie d'assurance, compagnie de finances, avocat, mandataire, etc.) et ce, à la demande du bénéficiaire concerné;

- . état d'une demande de remboursement (SRHQ ou autre);
 - . statut d'une requête déjà formulée à la Régie;
 - . statut d'un dossier d'enquête en cours;
 - . état des paiements faits à un professionnel (par période, par programme, par mesure incitative, coupure, etc.);
 - . profil de pratique par professionnel.
- Histoire médicale d'un bénéficiaire, par programme (médecine, opto., dentaire, médicaments et aides techniques) pour supporter le traitement, la prescription et la livraison de médicaments, d'aides techniques et de services.
- Fournir toute l'information requise sur les équipements fournis à un bénéficiaire, les périodes de garanties, le coût des réparations payées, etc).
- Véhiculer toute demande d'information (spécifique ou générale) ainsi que toute réponse ou communiqué de la Régie en utilisant un mode de type courrier électronique .

JUSTICE - DIRECTION DE L'ÉTAT CIVIL

Informations en matière d'état civil.

MEQ

Accès à l'une ou l'autre des informations concernant un étudiant.

Information concernant une demande d'aide financière.

Résultats obtenus aux examens ministériels du secondaire ou du collégial.

Toute autre information d'ordre académique inscrite à son dossier au ministère.

Résultat de l'évaluation académique d'un professeur et d'une demande de permis d'enseignement.

CULTURE ET COMMUNICATIONS

Accès des étudiants des conservatoires à leur dossier.

CARRA

État de participation d'un contribuable (par régime de retraite, par année, le service accumulé et la valeur des cotisations accumulées, projections, etc.), envoi massif aux 3 ans et sur demande.

Demande d'estimé de rentes.

Informations aux retraités sur les nouvelles dispositions des régimes.

Informations sur le dossier d'un retraité :

- . le droit et le calcul de la rente;
- . informations sur les paiements précédents (détails du talon du chèque);
- . informations sur le prochain paiement (date du chèque, de mise à la poste, montant, etc.);
- . informations sur les variations à l'état de dépôt (indexation, variation de la rente, exemptions, etc.).

Types de bénéfices escomptés :

Pour l'administration publique :

Élimination / diminution d'envois postaux.

Meilleur contrôle de l'application des lois.

Faciliter la détection des fraudes.

Réduction du nombre de demandes d'informations spécifiques à un dossier personne.

Désengorgement des services de renseignements, moins de préposés au service téléphonique.

Diminution du volume de papier adressé au contribuable (en particulier les feuillets d'impôt).

À la seule Régie des rentes, une diminution de 10% du volume des appels téléphoniques, des entrevues et du courrier à traiter se traduirait par une économie de 6,5 à 7,5 a.-p.

Pour le citoyen :

Accès à des informations qui ne sont pas facilement accessibles à l'heure actuelle.

Accès sécuritaire à son dossier personnel.

Accès à tous ses dossiers à l'aide d'un identifiant unique.

Meilleure conscientisation de la valeur des services reçus.

Amélioration du service à la clientèle par la Disponibilité des informations en tout temps.

Rapidité du service.

Élimination des délais postaux.

[Page précédente](#)

[Vers le haut](#)

[Menu principal](#)

[Vos commentaires](#)

[Gouvernement du Québec](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003

Accessibilité à des services gouvernementaux

L'identification du citoyen et la disponibilité de points de services gouvernementaux, électronique ou par l'intermédiaire d'un centre de services lui permet de transiger directement avec le gouvernement, pour obtenir ou transmettre les informations requises pour obtenir les services ou rencontrer ses obligations, quelle que soit l'agence gouvernementale avec laquelle il doit faire affaires.

Dans certaines situations, un citoyen doit faire affaire avec une ou plusieurs agences gouvernementales à la fois.

La disponibilité de fonctions de paiement et de perception accroît les usages possibles.

Exemples de transactions qui pourraient être rendues disponibles :

PLUSIEURS M/O

Mise à jour des adresses lors d'un changement de lieu de domicile.
Changement de compte bancaire ou d'institution bancaire (dépôt direct).
Adhésion ou changement au dépôt direct.

JUSTICE - DIRECTION DE L'ÉTAT CIVIL

Demande de certificat de naissance, de mariage ou de décès.

DGE

Inscription et mise à jour des informations inscrites à la liste électorale : nom, prénom, adresse, date de naissance, confession religieuse, date d'arrivée dans la municipalité, langue de communication, sexe.
Exercice du droit de vote.

RAMQ

Transactions relatives à l'inscription (bénéficiaire et professionnel) :

- . fournir ou modifier toute information visant l'inscription et l'admissibilité.
- . déclencher le renouvellement de la CAM.
- . déclencher le remplacement de CAM perdue, volée et brisée.
- . supporter la demande et délivrance d'attestation temporaire.
- . effectuer un changement de statut : naissance, décès, statut familial, etc.

Supporter tout transfert d'information d'un bénéficiaire, d'un professionnel, d'un fournisseur, d'un partenaire (authentificateur) vers la Régie et de la Régie ainsi qu'entre les intervenants (compléter tout formulaire destiné à la Régie ou à un intervenant, véhiculer une information).

- . authentifier l'admissibilité d'un bénéficiaire à un service;
- . préautoriser la délivrance d'un service;

- . recevoir et régler une demande de paiement (d'un bénéficiaire ou d'un professionnel);
- . gérer les franchises.
- . gérer l'atteinte de plafonds (médicaments pour les personnes âgées, services dentaires pour les p.s.r., etc.);
- . gérer la dispensation de médicaments aux p.s.r. sous contrôle.

Établir une communication électronique avec les authenticateurs afin de leur permettre de mieux servir nos clients (les bénéficiaires) :

- . transmission et acheminement de demandes d'attestation;
- . transmission des demandes de CAM;
- . échange d'information;
- . mise à jour rapide du guide de l'authentificateur.

Liste médicaments : constitution, modification et diffusion.

Assurer les communications entre la Régie, le CCP, les manufacturiers, les fournisseurs et les pharmaciens.

Commandes de fournitures pour les dispensateurs.

Contrôle de dispensation excessive de soins ou de médicaments (managed care).

REVENU

Production et transmission de déclarations de revenus produites par un contribuable

Réception de paiements d'un contribuable ou d'une entreprise à l'aide des services financiers interact.

MSR

Transmission et réception de formulaires :

- . déclaration mensuelle du prestataire, permettant la mise à jour de son dossier; et la réévaluation du montant d'aide financière (SR7);
- . demande initiale d'aide sociale (SR-1);
- . déclaration de réévaluation annuelle du dossier du prestataire(ATDC).

Communications bidirectionnelles avec les prestataires et les partenaires.

SAAQ

Transactions relatives au permis de conduire :

- . première demande de permis de conduire (apprenti-conducteur);
- . renouvellement des permis de conduire;
- . émission de permis de conduire ou de certificat d'immatriculation en cas de perte, vol ou mutilation de ces pièces officielles.
- . inscription pour les examens théoriques et pratiques de permis de conduire;
- . inscription et administration des examens théoriques et pratiques en vue de l'obtention du privilège de conduire.

Transactions relatives à l'immatriculation d'un véhicule :

- . immatriculation des véhicules incluant le remisage et le déremisage;
- . renouvellement de l'immatriculation et la perception des droits afférents;
- . échange de véhicules entre particuliers;
- . transaction entre un commerçant automobile et un client; . transactions de paiement.

Transactions relatives à l'indemnisation :

- . demande d'ouverture et suivi d'un dossier d'indemnisation;
- . suivi des paiements d'indemnisation;
- . paiements à un tiers des factures relatives à un dossier d'indemnisation comme les médicaments.

Suivi des infractions relatives au contrôle routier.

Contrôle de l'assurance obligatoire concernant la couverture des dommages matériels.

Remplacement de pièces officielles.

Inscription des points d'inaptitude au dossier de conduite.

RRQ

Commande de documents spécifiques à un client et qui nécessite une adresse à jour :

- . demande de relevé de participation;
 - . demande de duplicata de relevé-2;
 - . demande de formulaires disponibles uniquement à la Régie.
- Enregistrements des informations relatives aux demandes de rentes :
- . demande de rente de retraite;
 - . demande de rente de survie (exception de la prestation de décès);
 - . demande de rente d'invalidité.
- Enregistrements d'informations relatives aux paiements :
- . déclaration de paiements non-reçus;
 - . modification aux montants de retenue d'impôt.
- Transactions relatives à la Loi des Allocations d'aide aux familles :
- . demande d'allocation d'enfant handicapé;
 - . demande de formulaires;
 - . adhésion ou changement au dépôt direct.

MEF

- Réservation en direct pour la chasse ou la pêche.
- Renouvellement et paiement en direct des permis de chasse et pêche.
- Enregistrement en direct ou par des tiers des prélèvements fauniques (chasse, pêche, piégeage).
- Enregistrement par les laboratoires accrédités des analyses de qualité de l'eau potable.
- Intégration des perceptions et des remboursements concernant les permis, les infractions, etc.

CARRA

- Demande de rente.
- Demande de rachat de service.
- Demande de remboursement.

COMMISSION DES TRANSPORTS

- Transaction relatives au transport rémunéré (permis, tarifs, licences, etc).

MSP

- Délivrance des différents permis octroyés par la Régie des alcools, des courses et des jeux.
- Délivrance des permis aux agents de sécurité et aux agences de sécurité.
- Demande d'octroi d'aide financière dans la cadre des programmes de soutien aux victimes de sinistres.

Types de bénéfices escomptés :

Pour l'administration publique :

Le fait de centraliser et d'uniformiser les services communs de changement d'adresse ou de mode de paiement amène le type de bénéfices suivants :

- . diminution/élimination des tâches de saisie et des erreurs associées;
- . diminution /élimination des recouvrements massifs de fichiers aux seules fins de changement d'adresse;
- . diminution/élimination du maintien à plusieurs endroits de l'adresse d'un citoyen;
- . diminution/suppression des fonctions associées au traitement de courrier
- . diminution des duplications et des erreurs;
- . diminution des manipulations associées au changement dans les modes de perception ou de paiement;
- . diminution des demandes de renseignements relatives aux adresses et au mode de paiement;
- . réduction du nombre ou de l'ampleur des systèmes qui supportent les fonctions d'identifiant, de changement d'adresse et de paiement;
- . uniformisation des modes d'échange d'information;

. réduction de délais et d'étapes intermédiaires de traitement d'informations.

D'autres bénéfices sont reliés aux autres transactions qui sont spécifiques à chacun des programmes :

- . diminution du volume de courrier à traiter et des entrevues, par conséquent diminution du personnel associé à la réception et au traitement du courrier, et diminution des ressources affectées au traitement des dossiers;
- . diminution des préposés, des intervenants, et des charges administratives;
- . diminution des coûts d'administration et de gestion payés à des tiers (concessionnaires);

Pour le MRQ, la réception des déclarations d'impôt préparées par le contribuable va permettre d'atteindre un groupe de contribuables représentant 60% du volume total de déclarations des particuliers (4,7M). Des économies de 1 ou 2 M\$ récurrentes annuellement peuvent être envisagées à ce chapitre.

Pour la RAMQ, la mise en place de système d'aide à la décision (managed care) pour les dispensateurs, qui permettent un meilleur contrôle de l'admissibilité aux services et de la consommation de soins, entraînera une réduction non négligeable des coûts de la santé.

Pour le citoyen :

Transmission de ses informations au moment désiré.

Accélération de délais de réponses.

Simplification des démarches avec les agences gouvernementales.

Utilisation d'un seul identifiant pour transiger avec le gouvernement, peu importe le service requis.

Sécurité des transactions.

Accessibilité accrue aux services (7/7, 24/24 et partout sur le territoire).

Simplification du processus annuel de production d'une déclaration d'impôt.

Traitement plus rapide d'une déclaration d'impôt.

Conclusion

Les résultats de cet exercice ne présentent que la pointe de l'iceberg. Presque tous les services dispensés aux citoyens par les différents ministères et organismes sont touchés par l'avènement des inforoutes.

Les catégories de bénéfiques qui sont identifiés méritent d'être investigués beaucoup plus à fond. Ainsi, les économies relatives au désengorgement des services de renseignements téléphoniques et de traitement de courrier devraient être vus à la fois par organisme et dans leur ensemble.

D'autres considérations n'ont pas fait l'objet de notre attention mais devront néanmoins être soigneusement prises en compte avant le déploiement des services télématiques à grande échelle, en particulier toutes les conditions entourant le niveau d'acceptation par la population de ce type de services.

Enfin, les investissements requis, tant pour la mise en place d'un moyen d'authentification du client, que des infrastructures et des points de services ne peuvent être assumés par un seul ministère ou organisme.

Le CRISP entend poursuivre ses efforts pour mieux évaluer l'ampleur des investissements requis et des bénéfiques envisageables. C'est pour nous un dossier à poursuivre.

Annexe

Liste des M/O qui ont répondu à l'appel à tous

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Commission des transports

Directeur général des élections

Ministère de la Culture et des Communications

Ministère de la Justice - État civil

Ministère de l'Éducation

Ministère de l'Environnement et de la Faune

Ministère des Affaires internationales

Ministère des Affaires municipales

Ministère du Revenu

Régie de l'assurance maladie du Québec

Régie des rentes du Québec

Sécurité du revenu

Sécurité publique

Société d'assurance automobile du Québec

Société de développement industriel

[Page précédente](#)

[Vers le haut](#)

[Menu principal](#)

[Vos commentaires](#)

[Gouvernement du Québec](#)

Dernière mise à jour le 11 juil. 2003