



CFP – 008M
C.P. – P.L. 37
Centre d'acquisitions
gouvernementales et
Infrastructures
technologiques Québec
VERSION RÉVISÉE

MÉMOIRE

Présenté à la Commission des finances publiques

Dans le cadre de la consultation sur le

Projet de loi N° 37

*Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales
et Infrastructures technologiques Québec*

Le 24 octobre 2019

TABLE DES MATIÈRES

LE CEFRIO	3
Sa mission	3
Son action	3
CONTEXTE ENTOURANT LE PROJET DE LOI 37	4
COMMENTAIRES.....	5
Axe 1 — Gestion de la transformation.....	5
Axe 2 — Enjeux particuliers entourant la gouvernance des données numériques.....	5
Axe 3 — Complexité des acquisitions en infrastructures et systèmes, considérant l'évolution ultra rapide des technologies.....	6
Le rôle du CEFRIO dans le contexte de la transformation numérique de l'État	6
CONCLUSION.....	8
ANNEXE.....	9
EXEMPLES D'INTERVENTIONS DU CEFRIO ET DE LEURS IMPACTS	9
Tourisme Québec et la mutualisation des données sur l'industrie touristique	9
Mesure de la confiance des citoyens à l'égard du système de justice québécois.....	9
Moderniser l'expérience client par le numérique.....	9
NETGouv, données ouvertes.....	9

LE CEFRIO

Organisme de recherche et d'innovation sans but lucratif, le CEFRIO accompagne les entreprises, organisations, ministères et organismes dans la transformation de leurs processus et pratiques d'affaires, par l'appropriation d'une culture numérique.

Fondé en 1987, le CEFRIO réunit à l'interne des professionnels expérimentés et des spécialistes de la gestion de l'innovation par le numérique, appuyés par un réseau de plus de 285 membres universitaires, industriels et gouvernementaux, quelque 90 chercheurs associés, provenant d'universités de partout au Québec ainsi que de nombreux experts sectoriels.

Dans une perspective plus large, le CEFRIO contribue à l'avancement de la société québécoise en utilisant le numérique comme levier d'innovation sociale et organisationnelle. Son but ultime est la réussite numérique du Québec.

Sa mission

Le CEFRIO a pour mission d'agir comme accélérateur de l'adoption de la culture numérique dans les organisations.

Pour ce faire :

- il se veut une organisation neutre et indépendante qui conçoit et met en place des approches collectives concrètes pour faciliter la réussite numérique du Québec ;
- il optimise la prestation de services à la population par le numérique en transformant les pratiques de travail dans les milieux privés et publics ;
- il mesure l'évolution des pratiques numériques des entreprises et des citoyens du Québec et anticipe les nouveaux usages.

Son action

Dans le cadre de ses projets et expérimentations, le CEFRIO agit en amont du cycle d'innovation des organisations, développant et validant les conditions de succès d'une gestion du changement par et pour le numérique. Selon la nature de ses initiatives et les besoins de ses partenaires de projet, son action peut également se poursuivre jusqu'à l'implantation de pratiques innovantes et leur transfert et leur mise à l'échelle.

Par ses sondages et enquêtes d'envergure, à l'image de sa série NETendances ou de l'Indice du commerce électronique au Québec (ICEQ), le CEFRIO s'applique à comprendre et à analyser l'évolution de la maturité numérique du Québec, de sa population et de ses entreprises.

CONTEXTE ENTOURANT LE PROJET DE LOI 37

Les Québécois transigent quotidiennement avec les entreprises privées au moyen du numérique et s'attendent à la même facilité d'accès dans leurs interactions avec l'État.

Dans son enquête, *NETendances 2018 — Portrait numérique des foyers québécois*¹, le CEFRIO dévoilait que 92 % des foyers québécois sont connectés à Internet et que la presque totalité des adultes québécois (95 %) détient au moins un ordinateur, un téléphone intelligent, une tablette électronique, un bracelet d'exercice connecté ou une montre intelligente. Notons également que le traditionnel clivage numérique entre les générations s'atténue peu à peu et que cette tendance se maintient.

La volonté des Québécois de passer par le Web pour faire affaire avec l'État a été confirmée par les résultats de l'enquête du CEFRIO, *NETendances 2018 — Services gouvernementaux en ligne*², qui révélaient entre autres que 81 % des adultes québécois se tournent en premier lieu vers le Web lorsqu'ils recherchent de l'information sur les services gouvernementaux.

Par ailleurs, au-delà de leurs attentes en matière de modes de prestation et de qualité des services, les contribuables restent très attentifs à l'utilisation judicieuse des deniers publics. D'où la nécessité de viser l'efficacité et l'efficience des organismes publics, et de recourir à des solutions et usages numériques de pointe dans ses interactions avec la population.

C'est dans cette perspective que le gouvernement a annoncé, lors du dépôt du budget du Québec 2019-2020, l'abolition du Centre des services partagés du Québec (CSPQ) et la création de deux organismes susceptibles de contribuer à :

- accélérer la transformation numérique des organismes publics, puisque ceux-ci seraient libérés de la gestion des infrastructures et pourraient bénéficier de systèmes favorisant le partage sécuritaire de données et l'amélioration de la prestation de services ;
- optimiser le pouvoir d'achat de l'État, en regroupant l'ensemble des ministères et organismes de l'Administration gouvernementale, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les réseaux de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

¹ CEFRIO, 2018. *NETendances — Portrait numérique des foyers québécois*,
<https://cefrio.qc.ca/media/2015/netendances2018-portraitnumeriquefoyersquebecois.pdf>

² CEFRIO, 2018. *NETendances — Services gouvernementaux en ligne*,
<https://cefrio.qc.ca/media/2113/netendances-2018-services-gouvernementaux-en-ligne.pdf>

COMMENTAIRES

Donc, le projet de loi 37, *Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec*, vise, entre autres, à optimiser les dépenses publiques, améliorer les services aux citoyens et aux entreprises, et rendre plus performante l'administration publique à cet égard.

Le CEFRIO accueille positivement, et avec grand intérêt, cette initiative du gouvernement.

Compte tenu sa mission, le CEFRIO n'interviendra que sur la dimension du projet de loi qui concerne les infrastructures technologiques, et notre réflexion couvre trois axes.

Axe 1 — Gestion de la transformation

Infrastructures technologiques Québec aura pour mission notamment de « *fournir aux organismes publics des services en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs [...]* » (Chap. II, art. 3, 2^e al.). Pour soutenir la transformation numérique des organismes publics, les changements apportés aux infrastructures et systèmes de soutien communs auront un impact direct sur les processus, les usages et les nouvelles compétences numériques à développer dans les milieux de travail. Ils seront également déterminants dans l'évolution des pratiques des clientèles.

L'impact de tels changements pourrait même s'étendre aux écosystèmes et à la manière dont ceux-ci vont se développer. On n'a qu'à observer la restructuration des écosystèmes socio-économiques qui a suivi l'arrivée des téléphones intelligents pour s'en convaincre, ou encore celle de Google ou de Facebook.

Enfin, on ne peut dissocier les infrastructures technologiques publiques de celles et ceux pour qui on y recourt. Le CEFRIO rappelle donc au gouvernement l'importance de prioriser le facteur humain, qui doit demeurer au cœur des transformations.

Axe 2 — Enjeux particuliers entourant la gouvernance des données numériques

L'une des cibles de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale, rendue publique en juin dernier, porte sur le partage des données à haut potentiel et leur réutilisation. Infrastructures technologiques Québec se situera en amont de ces nouvelles pratiques et veillera, tel que sa mission le prévoit, « *au respect des normes propres à assurer l'intégrité, la confidentialité et l'accessibilité de l'information* » (Chap. II, art. 4, par. 5).

Or, le déploiement de telles pratiques, outre les questions prépondérantes de sécurité, de confiance et de transparence, soulèvera des questions relatives à la gouvernance des

données, leur fiabilité, leur utilisation potentielle, leur traçabilité, etc. Les solutions restent à développer en fonction des problématiques propres à chaque domaine où l'État intervient. Le CEFRIO souhaite accompagner les organismes publics dans leur réflexion, la cocréation de pratiques exemplaires, la mise en œuvre de celles-ci et le transfert de l'expertise codéveloppée.

Au-delà du partage de données entre organismes publics ou celles redonnées aux citoyens *via* Données Québec, la souveraineté de la gouvernance des données risque d'être précarisée par leur hébergement et leur stockage, même sur notre territoire, par une compagnie étrangère. L'exemple du recours au *Patriot Act* par des compagnies américaines mérite qu'on s'attarde à cette question préoccupante.

Axe 3 — Complexité des acquisitions en infrastructures et systèmes, considérant l'évolution ultra rapide des technologies

Certaines technologies de rupture se pointent à l'horizon avec la promesse de révolutionner divers secteurs ; qu'on pense à l'intelligence artificielle et à la 5G, dont les applications sont variées et fort prometteuses. Pour que les organismes publics puissent profiter des nombreuses possibilités de ces technologies en devenir, les infrastructures et systèmes qui seront mis en place devront pouvoir les accueillir. Il importe donc d'instaurer, en amont, une culture du changement numérique propice à cette réalité.

De plus, dans le contexte de la multiplication des villes intelligentes, étant donné la complexité des acquisitions en infrastructures et systèmes, l'évolution ultra rapide des technologies et les économies liées à la mutualisation des achats, le CEFRIO vous propose d'explorer la possibilité d'offrir aux municipalités la chance de se joindre à ce grand pouvoir d'achat que représentera Infrastructures technologiques Québec, sous la forme d'une option d'adhésion (*opt-in*).

Enfin, les universités, dont l'assujettissement est prévu au projet de loi, ont déjà entrepris en commun des travaux de transformation numérique en fonction de leurs besoins très spécifiques. Encore ici, le CEFRIO pourrait explorer la possibilité de les exempter du regroupement, également par une option d'adhésion [*opt-in*].

Le rôle du CEFRIO dans le contexte de la transformation numérique de l'État

Depuis plus de trente ans, le CEFRIO participe à l'adoption des usages du numérique au Québec, en regroupant autour de projets de recherche, d'innovation et de mesure des organisations publiques, entreprises, milieux preneurs et chercheurs. Il joue un rôle majeur dans la définition, la gestion et le transfert de projets numériques transversaux, sectoriels et intersectoriels, et il est un organisme rassembleur et facilitateur auprès des acteurs des

écosystèmes dans lesquels il s'active. Il peut donc soutenir Infrastructures technologiques Québec dans la réalisation de certains aspects de sa mission, notamment ceux de :

- « *Mettre en place des processus de gestion de la relation avec la clientèle pour soutenir les organismes publics utilisant ses services et mesurer leur satisfaction à l'égard des services qu'il fournit* » (Chap. II, art. 4, par. 4) et ;
- « *contribuer à l'émergence de pratiques de gestion des technologies exemplaires et innovantes en collaboration avec le dirigeant principal de l'information et les différents acteurs de la communauté des technologies de l'information* » (Chap. II, art. 4, par. 7).

CONCLUSION

Le facteur humain est décisif et primordial dans la réussite d'une transformation numérique et l'évolution des infrastructures technologiques de l'État québécois renforcera les usages actuels ou en induira de nouveaux. La relation directe entre technologies ou infrastructures technologiques et les comportements humains qu'ils soutiennent ou engendrent est donc cruciale. Nous ne pouvons qu'insister sur son importance.

Sous l'angle de la transformation numérique de l'administration publique québécoise, la question de l'appropriation du numérique sera nouvelle pour plusieurs employés, et celle de l'accompagnement pour les milliers d'employés de l'État se pose tout naturellement.

Comme dans les PME, l'arrivée soudaine de nouvelles technologies ou de réorganisation des technologies existantes engendre chez les uns de la motivation, chez les autres, de la résistance. Dans ce foisonnement engendré par la transformation numérique, le Québec a l'occasion de participer à l'éclosion de nouveaux marchés, par exemple dans le domaine de la santé connectée.

Ainsi, devant les nouvelles technologies qui apparaissent en ce moment sur le territoire québécois, telles que la 5G, la chaîne de blocs ou la réalité augmentée, certaines questions méritent notre attention à tous : quelle sera la nouvelle économie de la donnée ? Quelle(s) transformation(s) sociale(s) verrons-nous apparaître ? Quelles infrastructures technologiques méritent d'être adoptées ? Lesquels auront une incidence positive sur les usagers/les citoyens ?

Grâce à sa maîtrise des usages numériques, son expérience et son savoir-faire en matière de transformation numérique des entreprises et des organisations, ainsi que sa participation à une multitude de projets structurants dans, et pour la société québécoise, le CEFRIO est en mesure d'apporter une contribution crédible et valable, afin d'aider l'administration gouvernementale à répondre à ces questions.

Michel Langelier
Président-directeur général du CEFRIO
mlangelier@cefrio.qc.ca
(514) 712-2727

ANNEXE

EXEMPLES D'INTERVENTIONS DU CEFRIO ET DE LEURS IMPACTS

Tourisme Québec et la mutualisation des données sur l'industrie touristique

Rassembler les principaux acteurs de l'industrie touristique autour d'un processus collectif et efficient de mutualisation de l'information touristique qui assurera aux visiteurs l'accès à une information complète et fiable sur les prestations touristiques offertes par la destination, quel que soit le canal de diffusion.

Mesure de la confiance des citoyens à l'égard du système de justice québécois

Par une grande enquête populationnelle, offrir une mesure du niveau de confiance des Québécois à l'égard du système de justice et de l'accès à la justice.

Moderniser l'expérience client par le numérique

Permettre au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale [MTESS] d'amorcer avec certaines de ses clientèles « plus vulnérables » un virage qui porte sur l'adoption du numérique.

NETGouv, données ouvertes

Faire un constat dans le temps de l'évolution des usages des données ouvertes et proposer un plan d'action permettant d'en faciliter l'adoption par les parties prenantes.