

AEG 4.0

Volet Information

Modèle de référence de l'information à portée gouvernementale

ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

Volet Information

Modèle de référence de l'information à portée gouvernementale

Cette publication a été réalisée
par le Dirigeant principal de l'information
et produite en collaboration avec la Direction des communications.

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet
du Conseil du trésor et de son secrétariat
en vous adressant à la Direction des communications
ou en consultant son site Web.

Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
2e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-1529
Sans frais : 1 866 552-5158

communication@sct.gouv.qc.ca
www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – juin 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN (en ligne) : 978-2-550-82316-2

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2018

Table des matières

LISTE DES FIGURES	VII
LISTE DES TABLEAUX	VII
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	VIII
HISTORIQUE DES CHANGEMENTS	X
AVIS AUX LECTEURS	XI
SOMMAIRE	XII
MISE EN CONTEXTE	XII
RAISON D'ÊTRE	XIII
1. QU'EST-CE QUE LE MODÈLE DE RÉFÉRENCE DE L'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE ?	1
1.1 QU'EST-CE QU'UN « OBJET D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE » ?	2
1.2 QU'EST-CE QU'UN « OBJET D'INFORMATION » ?	2
1.3 POURQUOI L'APPELLATION « OBJET D'INFORMATION » EST-ELLE PRÉFÉRÉE À CELLE D'« OBJET D'AFFAIRES » (DE L'AEG 2003) ?	2
2. QUELS SONT LES AVANTAGES DU MODÈLE DE RÉFÉRENCE DE L'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE ?	4
3. QUEL EST LE CONTEXTE D'ÉLABORATION ET DE MISE À JOUR DU MODÈLE DE RÉFÉRENCE DE L'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE ?	5
4. VUE D'ENSEMBLE INITIALE DES OBJETS D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE	7
4.1 ÉLÉMENTS CLÉS POUR GUIDER LA DÉFINITION DES OBJETS D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE	8
4.2 MODÈLE DE RÉFÉRENCE : VUE D'ENSEMBLE INITIALE	13
4.3 INTENTIONS D'ORIENTATIONS À PORTÉE SPÉCIFIQUE À CERTAINS OBJETS D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE	20

5. DOMAINE IG.1 : IDENTITÉ PERSONNELLE, DOMICILE, PRÉFÉRENCES DE CONTACT ET AUTHENTIFICATION PERSONNELLE	24
5.1 BESOINS D'AFFAIRES (RELATIVEMENT À L'IDENTITÉ DU CITOYEN, SON DOMICILE ET SES PRÉFÉRENCES DE CONTACT)	24
5.2 CAS METTANT EN PERSPECTIVE LES OBJETS D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE	25
5.3 SCHÉMA CONCEPTUEL	29
5.4 DÉFINITION PROPOSÉE POUR CHAQUE OBJET D'INFORMATION	31
ANNEXE I CONTRIBUTEURS	34

Liste des figures

FIGURE 1 - CONTEXTE GÉNÉRAL DE L'IG	XIII
FIGURE 2 - CYCLE D'ÉLABORATION ET DE MISE À JOUR DU <i>MODÈLE DE RÉFÉRENCE</i>	5
FIGURE 3 - VUE D'ENSEMBLE INITIALE DES OBJETS D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE	14
FIGURE 4 - LÉGENDE DU SCHÉMA CONCEPTUEL ET LECTURE DES LIENS	29
FIGURE 5 - SCHÉMA CONCEPTUEL DU DOMAINE IG1 - IDENTITÉ PERSONNELLE, DOMICILE, PRÉFÉRENCES DE CONTACT ET AUTHENTIFICATION PERSONNELLE	30

Liste des tableaux

TABLEAU 1 - VUE D'ENSEMBLE INITIALE DES OBJETS D'INFORMATION À PORTÉE GOUVERNEMENTALE	15
TABLEAU 2 - CRITÈRE ET EXEMPLES DE CONCEPTS VISÉS PAR UNE INTENTION D'ORIENTATION LIÉE À L'APPLICATION DE LA NORME ISO 15489-1: 2016 - DOCUMENTS D'ACTIVITÉ	21
TABLEAU 3 - ÉTAPES D'UN CAS GÉNÉRAL ILLUSTRANT LES CONCEPTS IDENTITÉ PERSONNELLE, DOMICILE, PRÉFÉRENCE DE CONTACT ET AUTHENTIFICATION PERSONNELLE	25
TABLEAU 4 - DÉFINITION DES OBJETS D'INFORMATION DANS LA PORTÉE IG1 - IDENTITÉ PERSONNELLE, DOMICILE, PRÉFÉRENCES DE CONTACT ET AUTHENTIFICATION PERSONNELLE	31
TABLEAU 5 - CONTRIBUTEURS AU CONTENU	34

Liste des sigles et acronymes

AEG	Architecture d'entreprise gouvernementale
AEM/O	Architecture d'entreprise ministérielle ou organisationnelle
DCL	Dossier client local (détenu par un organisme public par opposition à l'identité gouvernementale)
DA	Dossier d'affaires
DEC	Directeur de l'état civil
DGEQ	Directeur général des élections du Québec
DI	Dirigeant de l'information (au sens de la LGGRI)
DPI	Dirigeant principal de l'information (au sens de la LGGRI)
DO	Dossier d'opportunité
ENAP	École nationale de l'administration publique
GIG	Gestion de l'information gouvernementale
IG	Information gouvernementale
LAI	Loi sur l'accès (Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)
LAM	Loi sur l'assurance maladie
LCCJTI	Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information
LGRI	Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement
MCI	Modèle conceptuel d'information
MCIG	Modèle conceptuel de l'information à portée gouvernementale
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
MR-IPG	Modèle de référence de l'information à portée gouvernementale

MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OI-RPG	Objet d'information reconnu à portée gouvernementale
OP	Organisme public
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RI	Ressources informationnelles
SNQ	Stratégie numérique du Québec

Historique des changements

Version	Date de publication	Modifications
4.0	Juin 2018	Publication de la première édition

La version en vigueur est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/>

Avis aux lecteurs

Ce document se destine à toutes personnes travaillant pour un organisme public et ayant à intervenir, de près ou de loin, dans la gestion de l'information gouvernementale (IG). Son auditoire cible est donc composé de personnes initiées à la gestion et à la gouvernance de ressources informationnelles au sein du gouvernement du Québec.

Le modèle de référence de l'information à portée gouvernementale appuie directement le principe suivant ¹:

« 4 - Chaque sous-ensemble d'information reconnu utile et pertinent aux fins de partage et de réutilisation à l'échelle gouvernementale est soit :

- [...]
- *placé sous la responsabilité d'un maître d'ouvrage et de détenteurs dans le cadre d'un projet à portée gouvernementale ou déclaré d'intérêt gouvernemental par le SCT (p. ex. MTESS, RAMQ et Revenu Québec pour le projet Accès UniQC);*
- [...] »

¹ Voir le *Cadre conceptuel pour la gestion de l'information gouvernementale*, AEG4.0, section 4.3. « Les principes de l'AEG pour le volet information ».

Sommaire

Mise en contexte

L'information gouvernementale est constituée de « *l'ensemble des renseignements et données produits ou reçus par le gouvernement du Québec, consignés de façon plus ou moins structurée sur un support faisant ou non appel aux technologies de l'information et détenus, en tant que documents au sens de la LCCJTI, par les organismes publics dans l'exercice de leurs fonctions*² ».

Cela représente une accumulation considérable de données et de renseignements hautement diversifiés et en bonne partie interreliés.

Comment s'y retrouver? Chaque organisme est responsable de la gestion sécuritaire de l'information gouvernementale (IG) dont il est le détenteur, soit depuis sa création, en passant par son transfert, sa consultation et sa transmission, jusqu'à sa conservation, y compris son archivage ou sa destruction³.

Bien qu'étendue, la multitude d'informations qu'un organisme peut détenir n'est pas illimitée, cependant. En effet : « Un organisme public ne peut recueillir un renseignement personnel si cela n'est pas nécessaire à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion [...] »⁴. En outre, « Tout renseignement personnel doit être détruit lorsque les fins pour lesquelles il a été obtenu ont été atteintes, et ce, sous certaines réserves »⁵.

Malgré cette information abondante, l'observateur attentif constatera qu'un petit sous-ensemble de données et de renseignements est nécessaire à plus d'un organisme dans ses activités de mission. Bien que ce sous-ensemble vise peu de renseignements et de données différents (ex. identité, domicile, préférences de contact, représentant légal, etc.), il est critique en termes de nombre de personnes et d'entreprises concernées. En effet, c'est toute la population du Québec qui est potentiellement concernée. Les personnes non domiciliées au Québec et les entreprises installées hors Québec à qui des services publics sont dispensés par le Québec sont également visées.

Il est donc pertinent de partager entre organismes et partenaires de services des renseignements communs et requis par chacun dans l'exercice de ses fonctions.

La [Stratégie numérique du Québec](#)

La venue de l'ère numérique est l'un des plus importants défis mondiaux du 21^e siècle. Elle modifie tous les aspects de notre existence et marque une rupture avec

2 Voir le *Cadre conceptuel pour la gestion de l'information gouvernementale*, AEG4.0, section 3. « Qu'est-ce que l'information gouvernementale qui fait l'objet du présent cadre conceptuel? ».

3 Voir réf. 2, section 1. « Qu'est-ce que la gestion de l'information gouvernementale ? ».

4 Voir réf. 2, section 4.2.3. « Les droits et restrictions d'accès à l'information gouvernementale et la communication de renseignements ».

5 Réf. note 4.

les façons traditionnelles de penser et de faire. Les nouvelles technologies **ainsi que la multitude de renseignements et de données** maintenant rendues accessibles à de nombreux acteurs de la société sont maintenant présentes autant dans les sphères économiques que dans les sphères sociales de notre société.⁶

Raison d'être

Avec l'avènement de la stratégie numérique, il est opportun que de nouveaux sous-ensembles d'information soient mis en commun à l'échelle gouvernementale, et ce, pour :

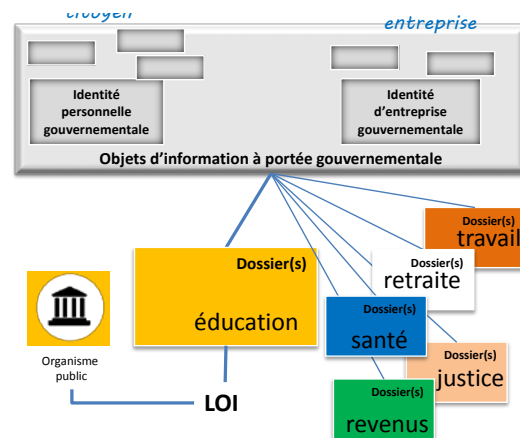
- respecter le droit des personnes d'accéder aux renseignements qui les concernent par elles-mêmes ou par leur représentant⁷;
- converger, ultimement, vers une déclaration unique de renseignements nécessaires à plusieurs organismes publics et partenaires de services.

Par conséquent, le partage en temps opportun de certains renseignements entre organismes et partenaires de service devient crucial dans une prestation de services en transition vers « le numérique par défaut ». Il devient donc important de se donner une vue d'ensemble de l'information à portée gouvernementale.

Le modèle de référence de l'information à portée gouvernementale a pour raison d'être :

Figure 1 - Contexte général de l'IG

- de définir à haut niveau les sous-ensembles ayant avantage à être mis en commun et partagés entre plusieurs OP et partenaires de services;
- d'orienter les OP dans l'élaboration de leurs architectures d'affaires et d'entreprise, de baliser la mise en œuvre des prochaines fondations numériques et de contribuer à une intégration harmonieuse de celles-ci dans la prestation de services des OP.



La figure 1 illustre le contexte général des objets d'information à portée gouvernementale. Cet exemple gravite autour du citoyen et de l'entreprise. Les renseignements d'identité émanent des dossiers clients détenus par chaque OP. Dans cet exemple, la même personne ou la même entreprise serait rattachée à des dossiers clients détenus par six OP.

6 Réf.
https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/strategies/economie_numerique/sommaire-dynamique/strategie-numerique-du-quebec.html

7 p. ex. 1.5 million de personnes mineures sont représentées par leurs titulaires de l'autorité parentale, 50 000 personnes qui sont placées sous régime de protection sont représentées par un tuteur, un curateur ou un madataire.

1. Qu'est-ce que le modèle de référence de l'information à portée gouvernementale ?

Le **modèle de référence de l'information à portée gouvernementale** - appelé le « modèle de référence » dans le document - est :

- un *modèle conceptuel d'information* montrant, à haut niveau, les objets d'information gouvernementale nécessaires à plusieurs organismes publics dans l'exercice de leur mission et dont la **mise en commun et le partage** entre organismes publics et partenaires de services sont jugés, et éventuellement démontrés, comme **opportuns** et **bénéfiques** pour les citoyens, entreprises, organismes et partenaires concernés.

Typiquement, un *modèle conceptuel d'information* :

- offre une représentation des sous-ensembles d'information jugés importants pour un domaine d'affaires, une organisation ou un secteur d'activité gouvernementale. « Le modèle conceptuel [...] présente les informations telles que les voit l'entreprise sans tenir compte de la technologie informatique. ⁸ » Il se compose d'un diagramme de type entité-relation montrant les objets d'information (entités) et les principales relations entre ceux-ci. Il comprend aussi une description pour chaque objet d'information⁹.
- Sa démarche d'élaboration procède du général au particulier et de l'abstrait vers le concret. À ce sujet, voir la section 5. Modalités pour la modélisation de l'information gouvernementale du document *Cadre conceptuel pour la gestion de l'information à portée gouvernementale*.

Cas illustrant un objet d'information à portée gouvernementale : *Monsieur Albert est à la fois client de trois OP, soient : OP1, OP2 et OP3.*

- L'information commune et partageable entre OP1, OP2 et OP3 se limite à l'identité de monsieur Albert, son domicile et possiblement ses préférences de contact (dans cet exemple). Le cas échéant (ex. inaptitude constatée et ordre de la Cour), ceci inclurait aussi la personne reconnue pour le représenter.
- La notion « client de » nécessite des sous-ensembles d'informations particuliers à chaque OP, ceux-ci étant directement liés à la mission et au cadre légal et réglementaire de chacun.

⁸ [Office québécois de la langue française \(OQLF\)](#), « Définition de modèle conceptuel de données ».

⁹ Voir

http://sparxsystems.com/enterprise_architect_user_guide/13.0/guidebooks/ea_conceptual_information_model.html.

Voir aussi Gartner, "Enterprise Information architecture (how to)"

1.1 Qu'est-ce qu'un « objet d'information à portée gouvernementale » ?

On entend par *objet d'information à portée gouvernementale* :

- *Un objet d'information associée à une réalité d'affaires nécessaire à la mission de plusieurs organismes publics et partenaires de services et qui est géré pour en assurer la réutilisation et le partage dans le respect de la loi et au bénéfice des citoyens, des entreprises et du gouvernement (p. ex. l'identité d'un citoyen ou d'une entreprise, le domicile d'une personne, le représentant légal d'une personne, le représentant d'une entreprise).*¹⁰

1.2 Qu'est-ce qu'un « objet d'information »?

On entend par *objet d'information* :

- *Un ensemble ou un sous-ensemble de renseignements et de données qui constituent un tout pour représenter une réalité tangible ou intangible, nécessaire à une ou plusieurs missions, qui est détenu par un organisme public en tant que document au sens de la LCCJTI et sur un support faisant ou non appel aux technologies de l'information.*¹¹

1.3 Pourquoi l'appellation « objet d'information » est-elle préférée à celle d'« objet d'affaires » (de l'AEG 2003)?

L'AEG 2003 définit un objet d'affaires comme :

- « *Un objet d'affaires représente une réalité tangible ou intangible, présente à l'intérieur du gouvernement, et se définit par un regroupement d'informations et de fonctions de gestion de ces informations. [...] Un regroupement d'information peut représenter un sujet 12, une facette 13 ou une entité 14 soutenant le processus d'affaires.* »¹⁵

10 Le Grand dictionnaire (domaine linguistique) définit l'expression « objet » en tant qu'« Élément matériel ou immatériel qui peut être perçu ou conçu ». Quant à Google, il définit l'objet, au sens abstrait, comme : « Ce qui se présente à la pensée, qui est occasion ou matière pour l'activité de l'esprit ».

11 Voir « Cadre conceptuel pour la gestion de l'information gouvernementale », AEG 4.0, section 3.

12 Le concept de sujet est « Sous-ensemble de l'information d'une entreprise qui tend à décrire une matière d'intérêt général pour l'organisation; résulte souvent d'une partition de haut niveau des champs d'activité et des stratégies d'une organisation; se compose de facettes [...] » (source: macroscope 4.9)

13 « Le concept de facette est utilisé pour gérer la complexité d'un modèle d'information en divisant un grand sujet d'intérêt en regroupements d'information de taille plus petite. Le modèle devient ainsi plus facile à analyser, à comprendre et à valider. » (source: macroscope 4.9)

14 Le concept d'entité : « En modélisation données-processus, une entité est un élément descriptif représentant une classe [...] (personnes, lieux, choses...) qui sont définis à l'aide d'attributs [...]. Les entités sont groupées par affinité sémantique pour constituer les facettes. ». « Un attribut est la partie la plus élémentaire ou plus petite unité significative de données » (source: macroscope 4.9). .

15 AEG 2003 - *Volets affaires, information et applications architecture cible*, page 38

Les deux appellations « objet d'information » et « objet d'affaires » sont proches sémantiquement, sans toutefois être identiques.

En effet, le choix du terme « objet d'information » s'est imposé dans le présent cadre de référence en raison de deux différences :

- Puisque l'objet d'information s'inscrit dans une vue conceptuelle de l'information, et donc neutre du choix des moyens, les fonctions de gestion de l'information en sont exclues. Cette différence trouve aussi écho dans certains cadres normatifs¹⁶.
- L'objet d'information étant porteur d'une réalité d'affaires représentée par des données et renseignements formant un *tout cohérent*, la notion « d'ensemble » dans le sens de « Totalité des éléments qui constituent un tout » est préférée à celle de « regroupement » qui signifie « action de rassembler (ce qui est dispersé) pour former un groupe ».

Voici quelques exemples d'objets d'information (inspirés de l'AEG 2003) :

- Offre de produit/service, registre, dossier, transaction, intervention, paiement, prestation de produit/service, programme, loi/règlement, règle de gestion, ressource, ressource humaine, ressource financière, ressource matérielle, échange, etc.

¹⁶ Voir entre autres *Business Architecture Guild, "A Guide to the Business Architecture Body of Knowledge (BIZBOK Guide ©)"*

2. Quels sont les avantages du modèle de référence de l'information à portée gouvernementale?

Un modèle conceptuel d'information a pour finalité de faciliter la communication de concepts et d'idées entre plusieurs parties prenantes, tant celles qui représentent les lignes d'affaires que celles qui représentent les ressources informationnelles.

Quant à lui, le modèle de référence a pour principaux avantages :

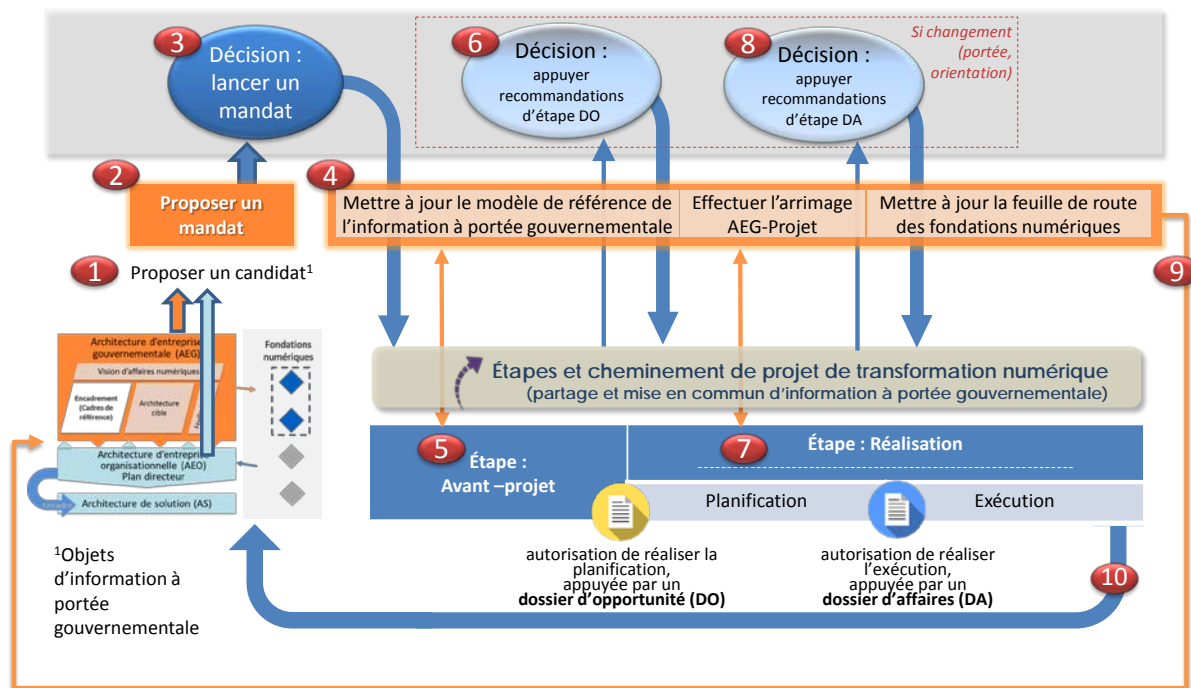
- de déterminer des grands ensembles ou sous-ensembles d'information partageables et réutilisables par plusieurs organismes publics et partenaires de services;
- de véhiculer un vocabulaire commun et une même compréhension de concepts partagés entre les parties prenantes des affaires et RI;
- de fournir aux OP et partenaires de services une même perspective de l'information partagée au sujet des citoyens et des entreprises, ce qui contribue à rendre concrets deux des objectifs de la stratégie numérique de Québec :
 - « faire en sorte que le citoyen soit en maîtrise de ses renseignements personnels;
 - offrir une expérience utilisateur personnalisée, proactive et simplifiée ».
- de soutenir la démarche d'identification et de mise en œuvre de fondations numériques destinées au partage et à la mise en commun d'information gouvernementale;
- de simplifier la tâche des organismes publics dans l'élaboration de leur propre architecture d'information en se référant aux concepts partagés plutôt qu'en définissant ceux-ci de manière isolée.

3. Quel est le contexte d'élaboration et de mise à jour du modèle de référence de l'information à portée gouvernementale?

La figure 2 illustre le cycle d'élaboration et de mise à jour du *modèle de référence de l'information à portée gouvernementale* (MR-IPG). Ce modèle est partie intégrante de l'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG).

Dans ce contexte, les activités de l'AEG sont effectuées en concomitance et avec une certaine interaction avec les travaux des équipes de projet. Il s'agit plus précisément de l'étape *Avant-projet*, qui a pour résultante un *Dossier d'opportunité* (DO) et de la phase *Planification* qui produit un *Dossier d'affaires* (DA)¹⁷. Cela permet d'assurer le réalisme des orientations de l'AEG pour la mise en commun et le partage d'information gouvernementale tout en favorisant l'adéquation des solutions et de l'atteinte des cibles de résultats à ces orientations.

Figure 2 - Cycle d'élaboration et de mise à jour du *Modèle de référence*



Ce cycle comporte dix étapes. Celles-ci sont les suivantes :

Étape 1 : Proposer un objet d'information candidat pour être considéré à portée gouvernementale; la proposition provient d'un OP ou de l'équipe AEG.

¹⁷ Au sens des Règles relatives à la planification et à la gestion des ressources informationnelles, art. 35 et 36

Étape 2 : Proposer un mandat énonçant les concepts associés à de nouveaux objets d'information à portée gouvernementale. Cela inclut une proposition d'objectif, de portée et d'échéancier préliminaire pour l'élaboration d'un dossier d'opportunité (DO). En outre, le mandat détermine les parties prenantes clés, notamment les détenteurs d'information à portée gouvernementale et ceux pouvant en accroître la valeur.

Étape 3 : Prendre la décision de lancer le mandat de DO en voyant à son organisation. Un OP est nommé pour agir comme maître d'ouvrage; les OP et les partenaires agissant comme partie prenante clé sont aussi engagés.

Étape 4 : Actualiser le MR-IPG et mettre à jour la feuille de route des fondations numériques. Cette activité s'effectue en parallèle et en arrimage continu avec les étapes 5 et 7 pour l'élaboration du DO et du DA; cela favorise la vue d'ensemble, la clarté et le pragmatisme des orientations pour le partage et la mise en commun d'information gouvernementale. Une attention particulière est portée à la définition des résultats attendus en matière de services aux citoyens, aux entreprises ainsi qu'aux détenteurs et aux consommateurs d'information à portée gouvernementale.

Étape 5 : Élaborer le DO sous la responsabilité du maître d'ouvrage et sa structure de projet; le dirigeant principal de l'information (DPI) sera invité à y participer, notamment au comité directeur. Ce DO explore différents scénarios d'affaires pour le partage et la mise en commun d'objets d'information à portée gouvernementale (OIPG). Il détermine les cibles de résultats et recense les détenteurs et consommateurs d'information à portée gouvernementale.

Étape 6 : Cette étape facultative s'effectue si des changements sont requis à la portée ou aux orientations de l'AEG ou à celles du projet (étapes 5 vs 2). Celle-ci assure la prise de décision concertée entre le DPI et les dirigeants de l'information (DI) au regard des recommandations de l'équipe projet (DO) et de l'équipe AEG.

Étape 7 : Coordonner l'élaboration du DA sous la responsabilité du maître d'ouvrage et de sa structure de projet (le DPI sera invité à y participer, notamment au comité directeur). Il confirme les cibles de résultats attendus ainsi que les détenteurs et consommateurs d'information à portée gouvernementale.

Étape 8 : Cette étape facultative s'effectue si des changements sont requis à la portée ou aux orientations de l'AEG ou à celles du projet (étapes 7 vs 5 ou 6). Celle-ci assure la prise de décision concertée entre le DPI et les DI au regard des recommandations de l'équipe projet (DA) et de l'équipe AEG.

Étape 9 : Finaliser le cycle de mise à jour du MR-IPG et, si requis, des autres composantes de l'AEG; en planifier la diffusion dans une prochaine version de l'AEG.

Étape 10 : Sous la responsabilité du maître d'ouvrage et sa structure de projet (le DPI sera invité à y participer, notamment au comité directeur), mettre en œuvre les nouvelles fondations numériques. L'atteinte des résultats en matière de services aux citoyens, aux entreprises, aux OP et aux partenaires de service est régulièrement suivie.

4. Vue d'ensemble initiale des objets d'information à portée gouvernementale

Un comité interministériel - nommé le comité GIG (gestion de l'information gouvernementale) - a été appelé à se prononcer sur une vue préliminaire d'objets d'information candidat pour être considérés à portée gouvernementale (printemps 2018).

La section 4.1 propose les éléments clés pour guider la définition des objets d'information à portée gouvernementale : la *Stratégie numérique du Québec*, la *stratégie pour une administration publique numérique* et les orientations de l'AEG 4.0.

La section 4.2 présente le premier jet d'une vue d'ensemble des objets d'information potentiellement candidats pour être considérés à portée gouvernementale en utilisant le cycle d'élaboration et de mise à jour du *Modèle de référence* (voir section « 3. Quel est le contexte d'élaboration et de mise à jour du modèle de référence de l'information à portée gouvernementale? »).

4.1 Éléments clés pour guider la définition des objets d'information à portée gouvernementale

Le partage et la réutilisation de l'information gouvernementale doivent s'appuyer au premier plan sur des éléments de vision. Cette section présente un sous-ensemble de caractéristiques puisées à même la *Stratégie numérique du Québec*, la *stratégie pour une administration publique numérique* et la *vision et les orientations de l'AEG 4.0*.

Seuls les aspects plus directement liés aux objets d'information gouvernementale ont été retenus. Les autres aspects, quoique aussi, voire plus importants du point de vue des moyens de mise en œuvre, sont exclus (ex. application, technologie), car plus éloignés des concepts qui se veulent neutres du choix des moyens.

4.1.1 Les principes communs de la Stratégie numérique du Québec

Quatre des six principes de la SNQ¹⁸ sont directement associés à l'information gouvernementale. Les éléments indiqués en sous-point représentent les aspects à considérer au premier plan pour élaborer le modèle des objets d'information à portée gouvernementale.

La transparence

- « La diffusion proactive de données et l'accès à l'information, grâce au numérique, permettant d'améliorer la compréhension et la transparence de l'action publique auprès des citoyens et des organisations. »

L'ouverture, la sécurité et la pérennité des données

- « La libre circulation, la mise en commun, la mise en valeur et la continuité de l'information et des données publiques de sources diverses, dans un environnement numérique sécuritaire, c'est-à-dire un environnement assurant le respect de la vie privée et la protection de l'identité numérique comme de tout renseignement personnel (ou sensible pour l'entreprise), tout en offrant le plus grand potentiel en termes de transparence, de développement de services et de développement économique. »

La création de valeur publique

- « Une intervention, des produits et des services publics davantage personnalisés et en accord avec l'évolution des besoins et des attentes des personnes de manière à créer plus de valeur pour tous et à préserver cette valeur dans le temps. »

L'agilité et l'efficience

- « La capacité de réaction et d'adaptation aux changements pouvant survenir à tout moment, suivant une démarche itérative et incrémentale, de manière à toujours dynamiser la prise de décision (basée sur l'analyse d'un nombre exponentiel de données) et à assurer la pertinence et l'efficience des interventions par rapport aux progrès numériques et à l'évolution des besoins. »

18 Pour l'ensemble des principes, [voir la section 02.3 de la SNQ](#)

4.1.2 L'orientation « Offrir une expérience centrée sur la personne » de la Stratégie pour une administration publique numérique¹⁹

Trois des quatre caractéristiques de cette orientation influencent directement l'élaboration du modèle des objets d'information à portée gouvernementale.

Tout nouveau service est numérique

- « [...] La cohérence entre les différents modes de prestation de services sera donc renforcée, tout comme l'accessibilité des services. Les utilisateurs pourront échanger facilement et efficacement avec l'État, en tout temps et peu importe le moyen utilisé [...]. »

Une expérience client personnalisée, proactive et simplifiée

- « Les citoyens s'attendent à ce que les services numériques gouvernementaux soient aussi intuitifs et performants que les services des entreprises privées qu'ils ont l'habitude d'utiliser. Pour y arriver, l'administration publique tirera profit des technologies pour bonifier sa connaissance des besoins, objectifs, attentes, intérêts et habitude de ses clients. »
- « [...] Il s'agit de guider et d'accompagner la personne en tenant compte de son contexte, notamment de l'avancement de ses démarches, de son admissibilité potentielle à un programme et des services complémentaires pouvant lui être offerts par d'autres organisations publiques. Cette personnalisation est faite et continuera de l'être dans le respect du devoir de neutralité de l'État, afin d'offrir un service équitable à tous. »

Le citoyen est en maîtrise de ses renseignements personnels

- « [...] l'administration publique utilisera les technologies numériques afin de permettre au citoyen de consulter et de rectifier les renseignements détenus à son sujet de façon simple, rapide et sécuritaire. De plus, il pourra dûment consentir à la communication de ses renseignements et mandater des personnes de son choix, comme des membres de la famille, afin d'effectuer certaines transactions en son nom, à l'instar de ce qu'il peut actuellement faire de manière manuscrite. »
- « Enfin, il pourra connaître l'utilisation qui est faite de ses renseignements et accepter d'en accroître le partage entre les organisations publiques afin de bénéficier d'une expérience numérique personnalisée et simplifiée par la collaboration de partenaires gouvernementaux. »

19 Voir <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/strategie-pour-une-administration-publique-numerique/offrir-une-experience-centree-sur-la-personne/>

4.1.3 Les orientations de l'AEG 4.0

Cinq des onze orientations de l'AEG 4.0 (voir document *Vision et orientations*) influencent particulièrement l'élaboration du modèle des objets d'information à portée gouvernementale.



Orientation 1 – Les services publics privilégient le mode de prestation numérique tout en assurant une interaction omnicanal

- « [...] Le mode numérique offre la possibilité au citoyen de réaliser ses interactions en utilisant le moyen qui lui convient le mieux. Il peut passer d'un mode à l'autre de manière transparente, intégrée et uniforme. »



Orientation 3 – Les services publics sont simples à utiliser et personnalisés au contexte des citoyens et des entreprises

- « [...] La prestation de services publics numériques s'ajuste au contexte du citoyen. S'il le désire, il peut consentir à partager des informations contextuelles qui vont permettre au prestataire du service de personnaliser son interaction. »
- « Un service peut s'adapter de plusieurs manières :
 - selon la clientèle cible, les préférences des personnes (la langue, les moyens de communication utilisés, les sujets d'intérêts, etc.);
 - selon le rôle et les capacités physiques de la personne;
 - selon la situation géographique;
 - selon ses droits et obligations envers l'administration publique;
 - selon l'état de situation (historique des interventions, activités en cours, événements à venir, etc.). »
- « [...] les services publics proactifs passent par une meilleure connaissance de la personne et de ses relations avec l'ensemble de son écosystème numérique. Par cette connaissance du contexte des personnes, un intervenant de l'État est en mesure de prendre l'initiative des interactions. Par exemple, il peut rejoindre le citoyen au moment opportun et dans son espace numérique afin de l'informer et lui proposer des services complémentaires. »



Orientation 4 – Les services publics numériques permettent, lorsqu'applicable, l'accès et la rectification des renseignements personnels et confidentiels de façon sécuritaire

- « Les organismes publics offrent des services numériques sécuritaires qui permettent aux personnes autorisées de consulter les renseignements personnels et, le cas échéant, d'en demander la rectification. Ces opérations sont effectuées dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et selon les exigences d'intégrité et de confidentialité en matière de sécurité de l'information. »



Orientation 9 – Les acteurs de la société participent en cocréation à l'amélioration des services publics

- « Les acteurs de la société sont invités à soumettre des commentaires, à proposer des idées et à s'impliquer dans la cocréation des services publics. Les organismes publics assurent une rétroaction transparente avec tous les participants[...]. »



Orientation 10 – Les organismes publics tirent profit des forces et de l'expertise de l'écosystème des partenaires et des fournisseurs de services communs

- « [...] Cette collaboration permet de rejoindre les citoyens dans leurs espaces numériques naturels et contribue au développement de services publics à valeur ajoutée. [...] Les organismes intègrent les connaissances provenant de l'écosystème dans leurs processus décisionnels. »

4.2 Modèle de référence : vue d'ensemble initiale

Un premier recensement de candidats d'objets d'information à portée gouvernementale a été effectué au printemps 2018 dans le cadre de rencontres du comité GIG. Une vue d'ensemble a ensuite été proposée. Les objets d'information dans la portée du projet d'intérêt gouvernemental « Accès UniQC » ont aussi été considérés.

La structure de cette vue d'ensemble est élaborée sur la base d'une matrice généralement utilisée pour élaborer un modèle d'affaires.

- « La matrice du modèle d'affaires est un outil essentiel qui vous suivra tout au long de votre réflexion. Elle reflète chacune des neuf thématiques proposées par Mon modèle d'affaires MD ²⁰ ».
- Ses thématiques plus en lien avec l'information à portée gouvernementale sont : « Proposition de valeur », « Relations clients », « Partenaires, ressources et activités clés ». ²¹

Ainsi, la figure 3 de la page suivante présente les objets d'information à portée gouvernementale regroupés de la façon suivante :

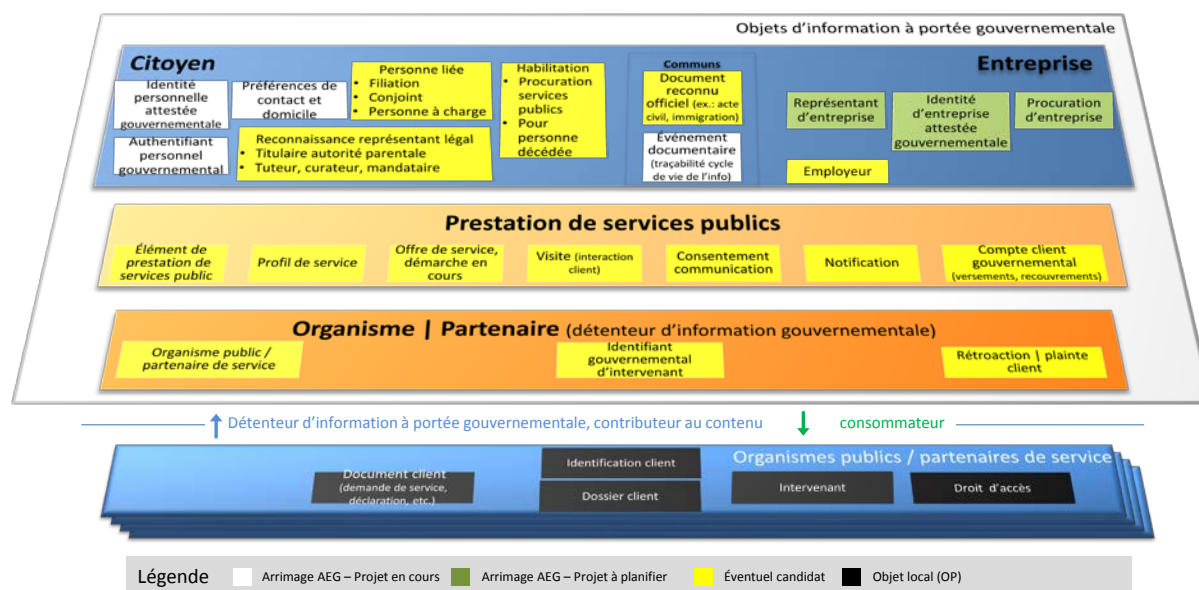
- citoyen et entreprise; bien que généralement considérés comme clients, ceux-ci sont potentiellement partenaires de la prestation de services²²;
- prestation de services publics qui constitue la proposition de valeur;
- organisme/partenaire en tant que détenteur d'information gouvernementale qui représente les partenaires, les ressources et les activités clés.

20 Voir <https://www.bnc.ca/entreprises/conseils-outils/outils/mon-modele-daffaires.html>.

21 Réf. note 20.

22 Exemple de citoyen partenaire de service tiré du domaine de la santé et des services sociaux : reconnaissance d'une ou deux personnes à titre de famille d'accueil qui accueillent à leur lieu principal de résidence un certain nombre d'enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public.

Figure 3 - Vue d'ensemble initiale des objets d'information à portée gouvernementale



À sa base, la figure 3 illustre :

- La détention par chaque OP de ses propres objets d'information qui sont généralement : *Documents clients* (demandes de services, déclaration, pièces jointes, etc.), *Identité client*, *Dossier client* et *Autorisation d'accès*.
- Chaque organisme public est potentiellement :
 - Détenteur d'information à portée gouvernementale : certains OP sont habilités par leur cadre légal et réglementaire à collecter un ensemble de renseignements et de données à portée gouvernementale et assurant à cette information la qualité nécessaire pour un partage à l'échelle gouvernementale (p. ex. niveau de confiance d'une identité personnelle attestée gouvernementale).
 - Contributeur : certains OP peuvent alimenter certains objets d'information à portée gouvernementale en vue d'une fédération d'information généralement au bénéfice des clients et entreprises (ex. compte-client consolidé, historique consolidé des interactions entre client et OP).
 - Consommateur : l'OP utilise certains objets d'information à portée gouvernementale comme intrant à ses processus opérationnels et généralement en lien avec des dossiers client (ex. demande de services déposée dans un dossier client identifié et apparié avec une identité personnelle attestée gouvernementale) et en fonction de la légitimité d'accès à l'information que lui procure son cadre légal et réglementaire.

Le tableau 1 qui suit propose :

- le regroupement auquel appartient chaque objet d'information;
- le nom donné à chaque objet d'information (figure 3) suivi d'une courte description pour chacun;
- le type d'objet d'information : *Information de référence* (Réf.), *Vue consolidée* (Vue Cons.) ou *Concept générique de niveau architecture d'entreprise ministérielle ou organisationnelle* (Gén. AEM/O);
- une remarque indiquant que l'objet d'information est reconnu à portée gouvernementale (OI-RPG), candidat potentiel ou idée de candidat et, s'il y a lieu, une référence à une section du document présentant un modèle d'information de niveau 2 (un même objet peut être associé à plus d'un modèle de niveau 2).

Remarque importante : Les descriptions des candidats sont fournies à titre indicatif et devront faire l'objet d'une revue dans le cadre de la démarche présentée à la section 3.

Tableau 1 - Vue d'ensemble initiale des objets d'information à portée gouvernementale

Regroupement	Nom de l'objet d'information	Description de l'objet d'information	Type	Remarque
Citoyen	Identité personnelle attestée gouvernementale	Identité unique d'une personne physique (recevant des services publics) établie et attestée par un OP agissant comme source autoritaire et pouvant être utilisée à l'échelle selon un certain niveau de confiance.	Réf.	OI-RPG Voir section 5.
Citoyen	Authentifiant personnel gouvernemental	Identifiant choisi par une personne physique, validé selon un certain niveau de confiance et protégé par mot de passe, justificatif bancaire ou autre moyen d'authentification pour avoir accès à des éléments de prestation de services publics.	Réf.	OI-RPG Voir section 5.
Citoyen	Préférences de contact et domicile	Toute coordonnée déclarée par une personne physique pour entrer en contact avec celle-ci, y compris, le cas échéant, son domicile pour l'exercice de ses droits et obligations. Tant le domicile qu'une adresse soumise comme préférence de contact sont liés à une adresse civique. L'adresse civique est normalisée (ex. : à partir d'un référentiel des adresses au Québec), et ce, sauf exception (ex. : adresse hors Québec).	Réf.	OI-RPG Voir section 5.

Regroupement	Nom de l'objet d'information	Description de l'objet d'information	Type	Remarque
Citoyen	Reconnaissance représentant légal	Reconnaissance de l'habilitation d'une personne pour agir au nom d'une autre personne, tels que : titulaire de l'autorité parentale (pour un mineur), tuteur, curateur ou mandataire (mandat de protection homologué pour une personne majeure inapte).	Réf.	Candidat potentiel
Citoyen	Personne liée	Reconnaissance d'un lien civil unissant deux personnes physiques (mariage, union civile, union de fait ²³) ou trois personnes physiques (lien de filiation).	Réf.	Candidat potentiel
Citoyen	Habilitation (autres)	Reconnaissance d'une procuration pour des services publics (c'est-à-dire chacune des procurations telles que reconnues par chaque OP en application de leur cadre légal et normatif respectif). Reconnaissance du pouvoir d'agir d'une personne relativement à une personne décédée (p. ex. liquidateur testamentaire).	Réf.	Candidat potentiel
Commun citoyen et entreprise	Document reconnu officiel	Écrit, peu importe le support (document papier ou technologique au sens de la LCCJTI), émanant du gouvernement ou d'une autorité reconnue, servant à faire la preuve d'un fait (p. ex. acte civil délivré par le DEC, permis du ministre de l'Immigration canadienne délivré en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés).	Réf.	Candidat potentiel
Commun citoyen et entreprise	Événement documentaire	Chacune des étapes du cycle de vie de tout document technologique au sens de la LCCJTI relatif à une identité gouvernementale (citoyen, entreprise, etc.). Les étapes sont, entre autres : création, transfert, consultation, mise à jour, transmission, conservation, archivage (fins patrimoniales) et destruction. Ce concept sert à assurer la traçabilité des événements du cycle de vie documentaire pour en informer chaque OP habilité dans les meilleurs délais. Chaque OP est responsable de répercuter les événements documentaires qui lui sont pertinents dans son contexte opérationnel.	Réf.	OI-RPG. Voir section 5.
Entreprise	Identité d'entreprise	Identité unique d'une entreprise (recevant des services publics) établie et attestée par un OP	Réf.	OI-RPG en

23 Contrairement au mariage et à l'union civile qui sont reconnus selon le Directeur de l'état civil, le statut d'union de fait est établi par loi spécifique (plus de 20 lois québécoises et plus de 10 lois fédérales). Si ce candidat est retenu, il ne s'agirait pas de modifier chacune de ces lois pour une reconnaissance unique de l'union de fait, mais plutôt de partager, si possible, les renseignements personnels permettant à chacune de ces lois de s'appliquer, le cas échéant.

Regroupement	Nom de l'objet d'information	Description de l'objet d'information	Type	Remarque
	attestée gouvernementale	agissant comme source autoritaire et pouvant être utilisée à l'échelle selon un certain niveau de confiance.		élaboration
Entreprise	Représentant d'entreprise	Personne physique pouvant agir au nom et pour le compte de l'entreprise en raison de ses fonctions (représentant d'office) ou qui est dûment habilitée à agir pour l'entreprise par mandat ou procuration	Réf.	OI-RPG en élaboration
Entreprise	Procuration d'entreprise	Autorisation délivrée par une entreprise (mandant) ayant effet de mandater une entreprise tierce (mandataire). Inclut également l'habilitation d'une entreprise tierce pour agir concernant une autre entreprise (p. ex. dans un processus de mise sous séquestre).	Réf.	OI-RPG en élaboration
Entreprise	Employeur	Employeur, expérience et certains renseignements et données consignés avec le consentement de la personne pour bonifier certaines offres de services (p. ex. personne en perte d'emploi).	Vue Cons.	Idée de candidat
Prestation de services publics	Élément de prestation de services publics	Plus petite unité de services ou ensemble d'unités de services (numérique ou non) auxquelles un authentifiant personnel gouvernemental peut donner accès selon un certain niveau de confiance	Vue Cons.	Candidat potentiel Voir section 5
Prestation de services publics	Profil de service	Préférences, configurations particulières (ex. personne handicapée, personne inapte, etc.) et cheminement d'un citoyen ou d'une entreprise dans son utilisation des services publics.	Réf/Vue Cons.	Idée de candidat
Prestation de services publics	Offre de service, démarche en cours	Vue consolidée - Offre de service faite à une personne sur la base des besoins exprimés ou anticipés. Ensemble de services fournis pour faire suite à l'action d'un citoyen ou d'une entreprise auprès d'un organisme ou d'un partenaire de service en fonction d'un besoin et suivi de cette action (en cours, en attente, complété, etc.)	Vue Cons.	Idée de candidat
Prestation de services publics	Visite (interaction client)	Vue consolidée - Chaque interaction d'un client avec un organisme ou un partenaire de service : Quoi -> service, Qui -> individu, quand -> date-heure, Comment -> canal de communication (comptoir, PES, téléphone, poste, etc.) et langue, Pour qui -> dossier client, d'où -> point de service ou géolocalisation, traité par qui -> intervenant, etc.	Vue Cons.	Idée de candidat
Prestation de services	Consentement communication	Acte par lequel un citoyen ou une entreprise adhère, expressément ou tacitement, à la	Réf / Vue	Idée de candidat

Regroupement	Nom de l'objet d'information	Description de l'objet d'information	Type	Remarque
publics		communication de renseignements personnels ou sensibles vers d'autres organismes ou partenaires de services, et ce, pour des finalités définies et convenues entre les parties.	Cons.	
Organisme/ partenaire	Organisme public/partenaire de service	Ensemble des renseignements non confidentiels permettant d'identifier chaque organisme public et partenaire de service. Englobe aussi les informations de nature contractuelle ou autres (potentiellement confidentielle) habilitant une entreprise, un organisme public ou privé ou un citoyen à agir comme partenaire de services publics.	Réf / Vue Cons.	Idée de candidat
Organisme/ partenaire	Identifiant gouvernemental d'intervenant	Identification unique de chaque employé de l'État ou ressource externe (partenaire de service) interagissant avec la clientèle dans le cadre de la prestation de services publics.	Vue Cons.	Idée de candidat
Organisme/ partenaire	Rétroaction, plainte client	Mesure de satisfaction ou d'insatisfaction ou proposition d'amélioration communiquée par un client au sujet d'une prestation de services d'un organisme public ou d'un partenaire de service.	Réf / Vue Cons.	Idée de candidat
Organisme public (local)	Document client	Ensemble de données et de renseignements, conservé sur un support faisant ou non appel aux technologies de l'information et concernant un client d'un OP ou d'un partenaire de services (ex. demande de services, déclaration de revenus, etc.)	n/a	Concept générique AEM/O
Organisme public (local)	Dossier client	Regroupement de documents (peu importe le support) qui concernent un même client de l'OP (une ou plusieurs personnes ou entreprises concernées par l'objet déclaré du dossier).	n/a	Concept générique AEM/O
Organisme public (local)	Droit d'accès	« Droit accordé à une personne ou à toute autre entité d'avoir accès à des données ou programmes déterminés et de les exploiter d'une façon particulière. ²⁴ »	n/a	Concept générique AEM/O
Organisme public (local)	Intervenant	Toute personne agissant au nom de l'organisme public ou du partenaire de service et qui intervient dans un processus. ²⁵	n/a	Concept générique AEM/O

24 Grand dictionnaire. « Droit d'accès ».

25 Adapté du Grand dictionnaire, « Intervenant », domaine de la gestion.

4.3 Intentions d'orientations à portée spécifique à certains objets d'information à portée gouvernementale

Cette section présente des intentions d'orientation qui sont en fait des énoncés qui n'ont pas encore été approuvés en tant qu'orientations à portée spécifique, mais qui seront éventuellement soumis à une demande de reconnaissance en ce sens.

4.3.1 Objets d'information assortis aux concepts et principes de traçabilité des activités opérationnelles et de valeur de preuve (ISO 15489-1)

Objet de l'intention d'orientation à portée spécifique :

- détention d'objets d'information à portée gouvernementale pour lesquels il convient d'associer un niveau de confiance ou de constituer une preuve de l'activité opérationnelle.

Finalité de l'intention d'orientation à portée spécifique :

- encadrer la définition de concepts pour le partage et la mise en commun d'objets d'information à portée gouvernementale, notamment ceux qui nécessitent une traçabilité des gestes opérationnels et la constitution de preuves (p. ex. l'attestation de l'identité d'une personne à l'échelle gouvernementale);
- fournir des principes reconnus aux organismes agissant comme détenteur d'information à portée gouvernementale;
- agir en toute transparence auprès des organismes consommateurs d'information à portée gouvernementale, et ce, ultimement pour qu'ils puissent faire confiance à cette information et éviter à eux-mêmes, aux citoyens et aux entreprises des gestes administratifs faits en amont par les détenteurs.

Applicabilité de l'intention d'orientation à portée spécifique :

- La détention et la gestion opérationnelle associées à des objets d'information dont au moins une des caractéristiques est énoncée dans le tableau 2 sont soumises aux concepts et aux principes fondamentaux des documents d'activité.

Tableau 2 - Critère et exemples de concepts visés par une intention d'orientation liée à l'application de la norme ISO 15489-1: 2016 - Documents d'activité

Critère	Exemple de concept visé pour l'application de la norme ISO 15489-1 : 2016
1. Attestation d'une identité	Identité personnelle ou d'entreprise attestée à l'échelle gouvernementale
2. Traçabilité des étapes du cycle de vie de l'information	Événement documentaire relativement à une identité personnelle ou à une identité d'entreprise

Norme reconnue appuyant l'intention d'orientation : Les concepts et principes fondamentaux des documents d'activité sont énoncés dans la norme ISO 15489-1 : 2016.²⁶

Le titre complet de ce document est : Norme internationale ISO 15489-1, deuxième édition 2016-04-15 Information et documentation – Gestion des documents d'activité – Partie 1 : Concepts et principes.

En voici un extrait ²⁷ :

Introduction

La partie 1 de « l'ISO 15489 définit les concepts et les principes fondamentaux présidant à la création, la capture et la gestion des documents d'activité. [...] La présente partie de l'ISO 15489 a été élaborée comme une ressource qui se suffit à elle-même. Cependant, elle fait aussi partie intégrante d'une famille de normes et de rapports techniques internationaux ouvrant tout un éventail d'aspects se rapportant à la création, la capture et la gestion des documents d'activité. »

« Les documents d'activité constituent à la fois des preuves des activités opérationnelles et des actifs informationnels. [...] La gestion des documents d'activité englobe les actions suivantes:

- créer et capturer les documents d'activité en vue de répondre aux exigences de preuve de l'activité opérationnelle;
- prendre des mesures appropriées pour protéger leur authenticité, leur fiabilité, leur intégrité et leur exploitabilité, le contexte opérationnel et les exigences de gestion évoluant dans le temps. »

« Les documents d'activité sont de plus en plus souvent créés et conservés dans des environnements numériques, offrant un éventail de possibilités nouvelles d'utilisation et de réutilisation. Les environnements numériques offrent aussi une

²⁶ Cette norme est soumise à des droits d'auteur. Les organismes publics agissant comme maître d'ouvrage, détenteur d'information à portée gouvernementale ou contributeur au contenu, sont invités à acquérir la licence appropriée pour accéder à la norme ISO 15489-1. Pour plus d'information, voir <https://www.scc.ca/fr/normes/achetez-une-norme/licences-de-droit-dauteur-pour-les-normes>

²⁷ Extrait de la norme ISO 15489-1 : 2016. « Reproduit par le Dirigeant principal de l'information avec l'autorisation du Conseil canadien des normes au nom de l'ISO »

plus grande flexibilité de mise en œuvre des mesures de contrôle au sein des systèmes et entre les systèmes de gestion des documents d'activité. »

Parmi les avantages de la mise en application des principes et concepts des documents d'activités, citons :

- « une amélioration de la transparence et de la capacité à rendre compte »;
- « la protection des droits et des obligations des organismes et des personnes »;
- « une protection et un soutien en cas de litige ».

Domaine d'application

La partie 1 de l'ISO 15489 « décrit les concepts et les principes relatifs:

- aux documents d'activité, à leurs métadonnées et aux systèmes documentaires;
- aux politiques, à la répartition des responsabilités, à la surveillance et à la formation nécessaires à la gestion efficace des documents d'activité;
- à l'analyse récurrente du contexte opérationnel et de la définition des exigences en matière de documents d'activité;
- au contrôle des documents d'activité;
- aux processus de création, de capture et de gestion des documents d'activité. »

Quelques définitions (les expressions suivies d'un chiffre entre parenthèses font référence à une définition fournie par la norme ISO 15489-1 : 2016)

« **document(s) d'activité** (3.14) : informations créées, reçues et préservées comme preuve (3.10) et actif par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite des opérations (3.18) liées à son activité ».

« **preuve** (3.10) : information ou document prouvant une opération (3.18) ».

« **gestion des documents d'activité** (3.15) : champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final (3.8) des documents d'activité y compris des processus de capture et de préservation de la preuve (3.10) et de l'information liées aux activités et aux opérations (3.18) sous la forme de documents d'activité ».

Principes de gestion des documents d'activité

Se référer à la section 4 de la norme ISO 15489-1 : 2016.

Principales caractéristiques des documents d'activité

« Les documents d'activité peuvent documenter des événements ou des opérations isolés, ou peuvent constituer des agrégations conçues pour documenter des processus, des activités ou des fonctions. Il convient qu'indépendamment de leur forme ou de leur structure, les documents d'activité possèdent des caractéristiques d'authenticité, de fiabilité, d'intégrité et d'exploitabilité afin de constituer une preuve des événements de l'activité ou des opérations probants et de satisfaire entièrement aux exigences professionnelles. »

« Authenticité (5.2.2.1)

Un document d'activité authentique est un document dont on peut prouver :

- a) qu'il est bien ce qu'il prétend être,
- b) qu'il a été créé ou envoyé par l'acteur qui prétend l'avoir créé ou envoyé,
- c) qu'il a été créé ou envoyé au moment prétendu. »

« Fiabilité (5.2.2.2)

Un document d'activité fiable est un document :

- a) dont le contenu peut être considéré comme la représentation complète et exacte des opérations, activités ou faits qu'il atteste,
- b) sur lequel on peut s'appuyer lors d'opérations ou d'activités ultérieures. »

« Intégrité (5.2.2.3)

L'intégrité d'un document d'activité renvoie au caractère complet et non altéré de son état. »

« Exploitabilité (5.2.2.4)

Un document d'activité exploitable est un document qui peut être localisé, récupéré, communiqué et interprété dans une période de temps jugée raisonnable par les parties prenantes. »

5. Domaine IG.1 : Identité personnelle, domicile, préférences de contact et authentification personnelle

L'itération 1 du modèle de référence a permis d'élaborer le domaine d'information gouvernementale IG.1 : *Identité personnelle, domicile, préférences de contact et authentification personnelle*.

Cette itération a fait l'objet d'activités d'arrimage entre l'équipe AEG et l'équipe de projet Accès UniQC (volets SAG et SQIA). Celles-ci ont été effectuées entre mars et mai 2018. Le projet en était alors à sa phase de *Planification* (dossier d'affaires). Dans ce projet considéré d'intérêt gouvernemental, le MTESS agit à titre de maître d'ouvrage.

La présente section présente :

- Les besoins d'affaires associés à l'identité du citoyen.
- Un cas d'utilisation présenté sous forme d'exemple pour introduire les objets d'information.
- Un schéma conceptuel des objets d'information à portée gouvernementale.
- La description sommaire de chaque objet d'information.

5.1 Besoins d'affaires (relativement à l'identité du citoyen, son domicile et ses préférences de contact)

Les besoins recensés auprès d'organismes publics, plus précisément pour l'identité du citoyen, se résument à ceci :²⁸

- détenir des données officielles fiables, uniformes et déjà validées.
- être informés, en temps réel ou à une fréquence appropriée, des changements ou mises à jour des données officielles, notamment les naissances, les changements de noms et les décès.
- pouvoir valider en direct des documents sources auprès des OP émetteurs.
- utiliser une clé de couplage commune afin de faciliter l'échange de données et d'améliorer leur processus de validation de ces données.
- communiquer plus facilement avec le citoyen (données de contact à jour).

28 Source : L'OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION PUBLIC, ENAP, « Rapport synthèse sur la collecte des besoins auprès des ministères et organismes dans le cadre du projet SGDOIA » présenté à Services Québec le 3 septembre 2012.

5.2 Cas mettant en perspective les objets d'information à portée gouvernementale

Cette section propose un cas d'utilisation général pour illustrer la gestion de l'information gouvernementale des objets d'information du domaine d'information gouvernementale IG.1 : **Identité personnelle, domicile, préférences de contact et authentification personnelle**.

Le tableau 3 décompose ce cas en étapes. Il détermine les objets d'information associés en proposant un exemple pour illustrer le contexte de gestion de l'information.

Tableau 3 - Étapes d'un cas général illustrant les concepts **Identité personnelle, Domicile, Préférence de contact et Authentification personnelle**

Étape	Objets d'information	Contexte de gestion de l'information gouvernementale illustré par un exemple
1	<i>Organisme - partenaire (source autoritaire)</i> <i>Document officiel d'identité</i>	<p><i>Personne née au Québec :</i></p> <p>Dans le contexte légal actuel, le Directeur de l'état civil du Québec <i>Organisme - partenaire (source autoritaire)</i> dresse l'acte de naissance à l'état civil (<i>Document officiel d'identité</i>), et ce, pour toute personne née au Québec. La déclaration de naissance de l'enfant est faite au Directeur de l'état civil, dans les 30 jours, par les père et mère ou par l'un d'eux. Pour certains programmes, le certificat de naissance n'aura pas à être fourni systématiquement, mais il pourrait être demandé pour confirmer au besoin une identité.</p> <p><i>Personne née hors Québec : ²⁹</i></p> <p>Selon le programme, une personne née au Canada pourra être invitée à fournir un certificat de naissance (<i>Document officiel d'identité</i>) délivré par les autorités responsables de l'état civil de la province ou du territoire de naissance <i>Organisme - partenaire (source autoritaire)</i>. Une personne née à l'extérieur du Canada pourra fournir, entres autres, un « visa d'immigrant », une « confirmation de résidence permanente » ou une « autorisation de séjour au Canada ».</p>

²⁹

Voir p. ex. http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/pdf/Formulaires/SR_f_sr3003-02.pdf

Étape	Objets d'information	Contexte de gestion de l'information gouvernementale illustré par un exemple
2	<p><i>Document client</i></p> <p><i>Identité personnelle établie localement</i></p> <p><i>Dossier client local</i></p> <p><i>Organisme - partenaire de service</i></p> <p><i>Disposition légale/réglementaire</i></p>	<p>Une personne physique dépose une demande de service (<i>Document client</i>) auprès d'un <i>Organisme - partenaire</i> (p. ex. « demande d'inscription à l'assurance maladie », « demande d'aide financière de dernier recours pour un demandeur d'asile »).</p> <p>Cette demande comporte l'ensemble des renseignements et des données nécessaires à l'OP pour l'administration du programme et, entre autres, pour établir (pour ses besoins propres) l'identité de la personne en vertu des <i>dispositions légales et réglementaires</i> applicables (<i>Identité personnelle établie localement</i>).</p> <p>L'OP, en tant que détenteur de l'information obtenue, verse ensuite la demande de services et les pièces qui l'accompagnent (<i>document client</i>) au <i>dossier client local</i> dûment identifié à la personne concernée.</p>
3	<p><i>Identité personnelle attestée gouvernementale</i></p> <p><i>Niveau de confiance (de l'identité)</i></p>	<p>Si l'<i>identité personnelle établie localement</i> a la qualité suffisante pour un partage à l'échelle gouvernementale, celle-ci sert à établir une <i>identité personnelle attestée gouvernementale</i> selon un certain <i>niveau de confiance</i> dont voici les principales caractéristiques :³⁰</p> <p>p. ex. niveau 1 : les attributs requis sont fournis, mais il n'est pas nécessaire que l'identité de la personne soit prouvée.</p> <p>p. ex. niveau 2: l'identité est démontrée dans un processus qui confirme l'existence de l'identité revendiquée et assure que l'identité appartient bien à la personne physique qui la revendique (en plus de niveau 1).</p> <p>p. ex. niveau 3 : une vérification d'identité en personne est requise et cette vérification est effectuée par un intervenant autorisé et formé en conséquence (en plus de niveau 2).</p> <p>Remarque :</p> <p>L'<i>identité personnelle attestée gouvernementale</i> est établie la première fois qu'une personne transige avec le gouvernement du Québec ou par après, si de nouveaux renseignements en affectent le niveau de confiance (à la hausse ou à la baisse).</p> <p>Par la suite, lorsque la même personne transigera avec d'autres <i>organismes publics ou partenaires</i>, le cas échéant, ceux-ci pourront appairer l'<i>identité personnelle établie localement</i> avec l'<i>identité personnelle attestée gouvernementale</i>.</p>

30 Source : Revenu Québec, « Dossier d'affaires initial - Services d'authentification gouvernemental », 20 novembre 2017, section 2.1.

Étape	Objets d'information	Contexte de gestion de l'information gouvernementale illustré par un exemple
4	<p><i>Domicile</i></p> <p><i>Préférences de contact</i></p> <p><i>Adresse +civique (normalisée ou non)</i></p>	<p>Si requis par le programme, la personne a aussi fourni les renseignements permettant de consigner son <i>Domicile qui</i> se situe à une <i>adresse civique normalisée</i> (p. ex. référentiel d'adresses du DGEQ au Québec) <i>ou non normalisée</i> (p.ex. adresse hors Canada pour une personne ayant droit à une rente de retraite).</p> <p>Si l'adresse de correspondance diffère de l'adresse de domicile (p. ex. résidence secondaire l'été ou l'hiver) ou bien que l'adresse de domicile n'est pas connue, car n'ayant pas encore été nécessaire à un programme (p. ex. une demande d'inscription à l'assurance maladie est basée sur le domicile alors qu'une réservation à la Société des établissements de plein air du Québec ne nécessite pas de fournir le domicile), une <i>préférence de contact</i> pourra désigner l'adresse de correspondance ainsi que toute autre coordonnée obtenue pour joindre la personne (p. ex. courriel, SMS, etc.).</p>
5	<p><i>Authentifiant personnel gouvernemental</i></p> <p><i>Niveau de confiance (de l'authentification)</i></p> <p><i>Justificatif d'accès</i></p>	<p>La personne peut choisir un <i>authentifiant personnel gouvernemental</i> ou utiliser un <i>justificatif d'accès</i> externe (p. ex. justificatif bancaire) pour lui permettre d'accéder à certains <i>éléments de prestation de services</i> selon le niveau de confiance, dont voici les principales caractéristiques :</p> <p>p. ex. niveau 1 : authentification à un seul facteur (un seul mot de passe).</p> <p>p. ex. niveau 2 : deux facteurs d'authentification sont nécessaires (ex. mot de passe à usage unique comme deuxième facteur).</p> <p>p. ex. niveau 3 : un dispositif matériel remplace le deuxième facteur du niveau 2 (preuve de possession d'une clé par protocole cryptographique).</p> <p>Remarque : Certains niveaux de confiance d'authentifiant personnel gouvernemental nécessitent en plus une vérification d'identité (vs <i>Identité personnelle attestée gouvernementale</i>).</p>
6	<i>Élément de prestation de service de l'OP</i>	Il revient à chaque <i>organisme public et partenaire de service</i> d'établir chaque <i>élément et sous-élément de prestation de services</i> offert en mode électronique ou de façon traditionnelle (p. ex. comptoir, téléphonie) ainsi que d'attribuer à chacun le niveau de confiance de l'authentification attendu.
7	<i>Reconnaissance autres personnes</i>	La personne ayant déposé une demande de service à l'étape 2 a aussi identifié enfants, conjoint et autres personnes à charge, ce qui permet la <i>reconnaissance unique d'autres personnes</i> à l'échelle gouvernementale (candidat d'objet d'information à portée gouvernementale). Le cas échéant, les personnes agissant à titre de titulaire de l'autorité parentale pour un enfant mineur peuvent officiellement être reconnues.
8	<p><i>Événement documentaire</i></p> <p><i>Organisme - partenaire de service (habilité pour accéder à un événement documentaire en vertu de dispositions légales et réglementaires)</i></p>	Chaque fois qu'une <i>identité personnelle attestée gouvernementale</i> fait l'objet d'une étape du cycle de vie de l'information (création, transfert, consultation/mise à jour, transmission, conservation, destruction, archivage), un <i>événement documentaire</i> est consigné. Chaque <i>événement documentaire</i> est ensuite transmis aux organismes habilités pour que ceux-ci, le cas échéant, appliquent l' <i>événement documentaire</i> au niveau local.

5.3 Schéma conceptuel

La figure 5 de la page suivante montre le schéma conceptuel des objets d'information à portée gouvernementale ainsi que les objets d'information locaux dans la portée de *l'identité personnelle*, *le domicile*, *les préférences de contact* et *l'authentification personnelle* faisant l'objet de la présente section.

On retrouve aussi dans ce schéma une référence à chacune des étapes du cas d'utilisation général que présente le tableau 3 de la section 5.2.

La figure 4 ci-bas présente sa légende et explique comment lire les liens qui y sont présentés.

Figure 4 - Légende du schéma conceptuel et lecture des liens

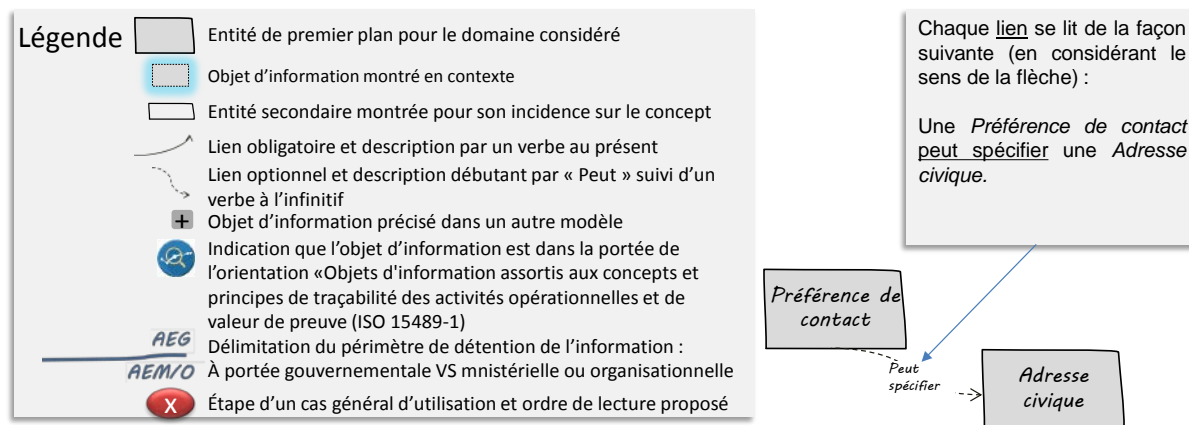
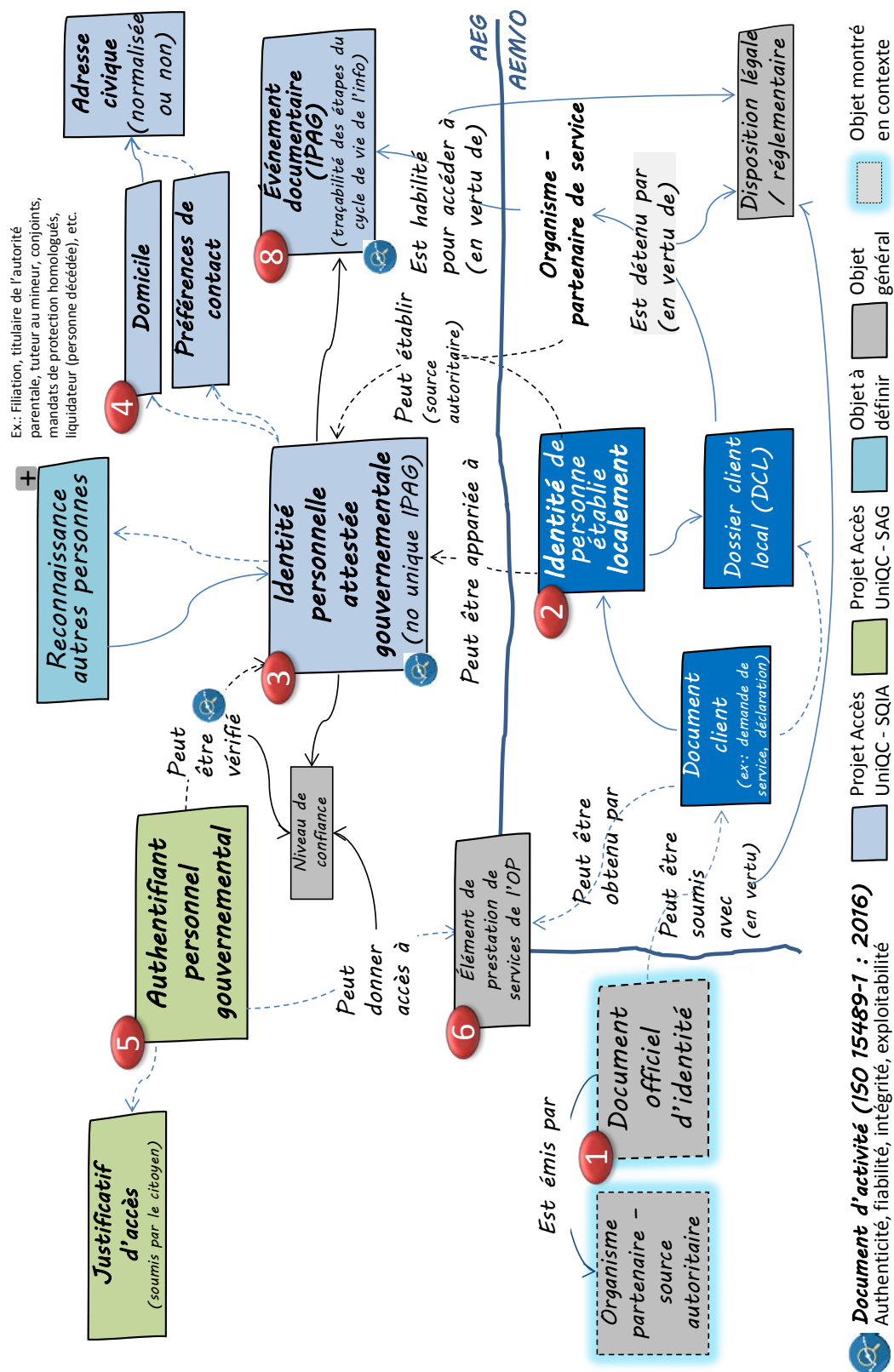


Figure 5 - Schéma conceptuel du domaine IG1 - Identité personnelle, domicile, préférences de contact et authentification personnelle



5.4 Définition proposée pour chaque objet d'information

Les objets d'information évoqués aux sections « 5.2 Cas mettant en perspective les objets d'information à portée gouvernementale » et « 5.3 Schéma conceptuel » sont définis sommairement dans le tableau 4. La référence (Réf.) est l'étape retrouvée sur la figure 5 de la section qui précède.

Sauf mention contraire, les objets énoncés dans le tableau 4 sont reconnus à portée gouvernementale (OI-RPG).

Tableau 4 - Définition des objets d'information dans la portée IG1 - Identité personnelle, domicile, préférences de contact et authentification personnelle

Nom de l'objet	Réf.	Description sommaire
Adresse civique (normalisée ou non) :	4	<p>« Ensemble des indications qui permettent de situer un lieu dans une municipalité. ³¹ »</p> <p>Il s'agit essentiellement du nom de la voie de circulation et du numéro d'immeuble, ainsi que le nom de la municipalité dans laquelle cette voie est située, la province ou l'état, ainsi que le pays et le code postal.</p> <p>L'adresse peut être normalisée par un OP agissant comme source autoritaire (p. ex. le Directeur général des élections pour les adresses situées au Québec).</p>
Authentifiant personnel gouvernemental :	5	<p>Identifiant choisi par une personne physique, validé selon un certain niveau de confiance et protégé par mot de passe, justificatif bancaire ou autre moyen d'authentification (p. ex. dispositif possédé par la personne, biométrie dans le futur) pour avoir accès à des éléments de prestation de service public.</p> <p>Notes :</p> <p>Selon le niveau de confiance qui lui est attribué, l'authentifiant peut donner accès à un ou plusieurs éléments de prestation de services.</p> <p>L'<i>authentifiant personnel gouvernemental</i> peut devoir être apparié à une <i>identité personnelle attestée gouvernementale</i> présentant elle aussi un niveau de confiance approprié.</p> <p>L'<i>authentifiant personnel gouvernemental</i> ne permet pas – pris seul – d'identifier la personne qui le possède. La personne est entièrement responsable d'en assurer la confidentialité.</p>
Document client (≠ OI-RPG car propre à chaque OP)	2	Ensemble de données et de renseignements conservés dans un document (au sens de la LCCJTI) concernant un client d'un organisme public ou d'un partenaire de service (p. ex. demande de services, déclaration de revenus, etc.).
Document officiel	1	« Écrit (peu importe son support) émanant du gouvernement ou d'une autorité reconnue, servant à faire la preuve d'un fait ³² » relativement à son

31 Grand dictionnaire, « adresse civique »

Nom de l'objet	Réf.	Description sommaire
d'identité (≠ OI-RPG car propre à chaque OP)		<p>identité (p. ex. certificat de naissance).</p> <p>Note relative au projet « Accès UniQC » : Les trois organismes détenteurs d'information (Régie de l'assurance maladie, le Directeur de l'état civil et le Directeur général des élections) ont jadis reçu les documents officiels d'identité et les ont jugés valides au regard de leur règles d'affaires, ces règles étant basées sur les lois qui leur sont applicables.</p>
Domicile	4	Lieu formel de principal établissement d'une personne pour l'exercice de ses droits et obligations (obtenu, notamment, si requis par une loi ou par un programme).
Dossier client local (≠ OI-RPG car propre à chaque OP)	2	Regroupement de documents (au sens de la LCCJTI) qui concernent un même client de l'OP (au sens d'une ou plusieurs personnes physiques ou entreprises concernées par l'objet déclaré du dossier)
Élément de prestation de services (≠ OI-RPG car propre à chaque OP)	6	Plus petite unité de service ou ensemble d'unités de service (numérique ou non) auxquelles un authentifiant personnel gouvernemental peut donner accès selon un certain niveau de confiance.
Événement documentaire	8	<p>Chacune des étapes du cycle de vie³² de tout document (au sens de la LCCJTI) relatif à une identité attestée gouvernementale et à tout objet d'information afférent dans le but d'assurer la traçabilité des gestes administratifs (qui ? a fait quoi ? quand ? dans quel contexte ?).</p> <p>Les étapes du cycle de vie de l'information gouvernementale sont : création, transfert (d'un support à un autre), consultation/mise à jour, transmission, conservation, archivage (dans le sens de la mission d'archivage de Bibliothèque et archives nationales) et destruction.</p> <p>Note : Ce concept sert aussi à informer chaque organisme et partenaire de service habilité dans les meilleurs délais pour que ceux-ci appliquent les effets de l'événement documentaire localement et selon les modalités de leur cadre légal, réglementaire et normatif respectif.</p>
Identité de personne établie localement (≠ OI-RPG car propre à chaque OP)	2	Ensemble des attributs d'identité à partir desquels un organisme ou un partenaire de service établit l'identité d'une personne physique, le cas échéant, de manière unique et en fonction des exigences de ses lois, règlements, programmes et normes.
Identité personnelle attestée gouvernementale	3	<p>Identité unique d'une personne physique établie et attestée par un organisme ou partenaire de service agissant comme source autoritaire et pouvant être utilisée à l'échelle gouvernementale selon un certain niveau de confiance.</p> <p>Notes : L'attestation et le niveau de confiance sont basés sur les activités de contrôle de la source autoritaire. Cette identité est caractérisée par un numéro unique d'identité gouvernementale (p. ex. 123456789). Il est</p>

32 Adapté de Grand dictionnaire, « Document officiel », domaine administration publique.

33 Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information, RLRQ c C-1.1, art. 6 et 21.

Nom de l'objet	Réf.	Description sommaire
		possible de faire évoluer le niveau de confiance d'une identité personnelle (p. ex. attestation de niveau 2 passant à niveau 3 par une vérification d'identité faite en personne)
Justificatif d'accès	5	Données de connexion que l'utilisateur choisit et qu'il peut fournir pour avoir accès à une prestation de service public nécessitant de prouver qu'il est bien celui qu'il prétend être. ³⁴
Niveau de confiance	3	Mesure d'un degré de confiance selon laquelle un individu, une organisation ou un dispositif est qui ou quoi il prétend être. L'assurance de l'identité est utilisée pour répondre à la question « Êtes-vous certain d'avoir la bonne personne, organisation ou appareil ? » ³⁵
Organisme - partenaire de services	2	« Personne morale ou groupe de personnes doté d'une organisation propre comprenant responsabilités, habilitations et relations pour atteindre ses objectifs Note : Le concept d'organisme inclut, tout en n'étant pas limité exclusivement au contexte commercial, les compagnies, sociétés, firmes, entreprises, autorités, partenariats, associations ou institutions, ou une partie ou une combinaison d'entre elles, qu'elles soient constituées en sociétés ou non, qu'elles soient publiques ou privées. ³⁶ »
Organisme - partenaire source autoritaire	1	Organisme public ou partenaire de services qui, en vertu de son statut, d'une loi, ³⁷ d'un mandat, etc., a le pouvoir d'intervenir dans un domaine donné.
Préférences de contact	4	Toute coordonnée déclarée par une personne pouvant être utilisée pour entrer en contact avec celle-ci et autres que son adresse formelle de domicile (p. ex. adresse courriel, no de téléphone mobile, adresse de correspondance)
Reconnaissance autres personnes (≠ OI-RPG mais le deviendra éventuellement, des travaux sont entrevus à cet effet)	7	« Fait de reconnaître officiellement, une seule fois à l'échelle gouvernementale, quelque chose comme vrai, comme légitime ³⁸ ». Notamment : la reconnaissance des personnes liées (p. ex. lien de filiation, conjoint, personne à charge), des représentants (p. ex. titulaire de l'autorité parentale, représentant d'une personne majeure inapte), des habilitations (p. ex. procuration pour utilisation des services publics, exécuteur testamentaire). Note : Seule la reconnaissance est à portée gouvernementale. Les particularités de la relation d'affaires et les autorisations, entre autres, sont locales, sous l'entière responsabilité de chaque organisme - partenaire de services.

34 Adapté du Granddictionnaire, « données d'accès », domaine informatique.

35 Traduit et adapté de traduit de <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/SpecialPublications/NIST.SP.800-63-3.pdf>.

36 ISO 30300, art 3.2.3 « Organisme ». Voir <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:30300:ed-1:v1:fr:fig:1>

37 Adapté du Grand dictionnaire, « Autorité compétente ».

38 Adapté du dictionnaire Antidote 9,2016, « Reconnaissance ».

ANNEXE I Contributeurs

Les personnes suivantes ont contribué à l'élaboration et à la revue du Modèle de référence³⁹. Il s'agit de membres du comité GIG (saison 1 ou saison 2) et de représentants du projet Accès UniQC ayant participé aux activités d'arrimage AEG - Accès UniQC.

Tableau 5 - Contributeurs au contenu

Contributeurs	Contexte
Aleksey Zolotaryov, Revenu Québec	GIG S1
Anne Michèle Cathy-Vermette, SCT-DAJ	GIG S2
Claudette Lavergne, Retraite Québec	GIG S1
Denis Côté, RAMQ	GIG S2 et Arrimage AEG-Accès UniQc
Gérald Nadeau, SCT-SSDPI	GIG S1, 2 et Arrimage AEG-Accès UniQc
Graciano Rugerioscobar, Retraite Québec	GIG S2
Guillaume Mailhot, Retraite Québec	GIG S2
Josée Normandeau, MTESS	GIG S2 et Arrimage AEG-Accès UniQc
Karl McKenna, MAMOT	GIG S1, 2
Louise Lambert, SAAQ	GIG S1, 2
Manon Racine, MTESS	GIG S1, 2
Marc Girard, SCT-SSDPI	GIG S1, 2
Mario Laprise, SAAQ	GIG S1,2
Michel Ouellet, SCT-SSDPI	GIG S1, 2 et Arrimage AEG-Accès UniQc et animation des ateliers
Naomi Ayotte, MJQ-DDITIPI	GIG S2 et Arrimage AEG-Accès UniQc
Sylvain Deschênes, SCT-SSDPI	GIG S1, 2
Véronique Pageau, MJQ	GIG S2

39 Il s'agit des personnes ayant participé minimalement à deux ateliers portant sur l'information à portée gouvernementale.

Contributeurs	Contexte
Joëlle Bouchard, Services Québec	Arrimage AEG-Accès UniQc
Glenn Veer, MTESS	Arrimage AEG-Accès UniQc
Gaétan Gouge, Revenu Québec	Arrimage AEG-Accès UniQc
Marie-Jose Doyon, MTESS	Arrimage AEG-Accès UniQc
Hélène Thibodeau, MTESS	Arrimage AEG-Accès UniQc
Guy Gagnon, SCT-SSDPI	Arrimage AEG-Accès UniQc
Émilie Drolet, SCT-SSDPI	Arrimage AEG-Accès UniQc
Robert Trudel, MTESS	Arrimage AEG-Accès UniQc

