

**MÉMOIRE DU  
SYNDICAT DE PROFESSIONNELLES ET PROFESSIONNELS  
DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**

**PRÉSENTÉ À  
LA COMMISSION DES FINANCES PUBLIQUES**

**DANS LE CADRE DES  
CONSULTATIONS PARTICULIÈRES ET AUDITIONS PUBLIQUES  
SUR LE PROJET DE LOI N° 82,  
LOI CONCERNANT L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE NATIONALE  
ET MODIFIANT D'AUTRES DISPOSITIONS**

**28 janvier 2025  
Salle Marie-Claire Kirkland  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A3**

## Table des matières

1- Présentation du SPGQ.....	3
2- Les grandes lignes du projet de loi n° 82, Loi concernant l'identité numérique nationale et modifiant d'autres dispositions.....	3
3- Les membres du SPGQ : gardiens de l'intégrité des services publics.....	5
4- Analyse préliminaire.....	5
5- Dépendance du gouvernement à la sous-traitance.....	6
6- Moderniser la classification des emplois en technologies de l'information...	10
7- L'embauche de ressources internes.....	11
8- Le projet d'identité numérique nationale.....	12
9- Les enjeux de cybersécurité liés au projet d'identité numérique.....	13
10-La localisation des données.....	15
11- L'intelligence artificielle et ses agents.....	16
12-Le positionnement du SPGQ par rapport au projet de loi n° 82 et l'ensemble des mandats du MCN.....	17
13- Recommandations.....	19

## 1- Présentation du SPGQ

### **Le plus grand syndicat de professionnelles et professionnels du Québec**

- Le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ) est le plus grand syndicat de personnel professionnel du Québec. Créé en 1968, il représente environ 35 000 spécialistes, dont près de 26 000 dans la fonction publique, 6 000 à Revenu Québec et 3 000 répartis dans les secteurs de la santé, de l'enseignement supérieur et au sein de diverses sociétés d'État.

### **Un large bassin d'expertes et d'experts des services publics**

- Titulaire d'une formation universitaire ou d'une expérience équivalente, le personnel professionnel du gouvernement du Québec est issu de multiples disciplines telles que : informatique, agronomie, administration, médecine vétérinaire, biologie, géologie, chimie, ingénierie forestière, arpentage, architecture, développement industriel, économie, évaluation, communication, bibliothéconomie, traduction, travail social, droit, orientation, psychologie, sciences de l'éducation, réadaptation, pédagogie, affaires internationales, muséologie, comptabilité, fiscalité, actuariat, etc.

## 2- Les grandes lignes du projet de loi n° 82, Loi concernant l'identité numérique nationale et modifiant d'autres dispositions

- Ce projet de loi confie au ministre de la Cybersécurité et du Numérique la responsabilité de la gouvernance et de la gestion centralisée de l'identité numérique nationale. Cette dernière est un ensemble de moyens dont dispose l'État pour permettre à toute personne d'avoir un accès sécurisé aux prestations électroniques de services gouvernementaux ainsi qu'un niveau de confiance élevé lors de ses interactions avec les organismes publics et dans la collectivité, notamment à l'aide d'attestations numériques gouvernementales. Il donne également au ministre la responsabilité de fournir aux organismes publics les services relatifs à l'identité numérique nationale. Il lui attribue la fonction d'agir comme source officielle de données numériques gouvernementales pour les besoins de l'identité numérique nationale. Il doit aussi instituer le registre de l'identité numérique nationale, soit un système de dépôt et de communication pour ces données sous la charge du ministre.

- Le projet de loi précise que le ministre collabore à la mise en place du guichet multiservice visé par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.
- Le projet de loi donne au ministre la responsabilité de développer et de soumettre au gouvernement une vision globale des infrastructures et des services de télécommunications jugés utiles ou essentiels pour la conduite des affaires de l'État. Il confère aussi au ministre la responsabilité de développer et d'exploiter, à des fins non commerciales, un réseau d'infrastructures de connectivité en lien avec les services en télécommunications que ce dernier fournit. Il prévoit que l'autorisation du Secrétariat du Conseil du trésor n'est pas requise pour les contrats de location d'immeubles en matière de télécommunications conclus par le ministre.
- Le projet de loi accorde également au ministre le pouvoir de rendre disponibles, en plus des offres infonuagiques, certains biens et services en technologies spécialisées.
- En outre, le projet de loi prévoit l'obligation pour les organismes publics de recourir aux services du ministre pour réaliser des activités de cybersécurité et celle de l'aviser lorsqu'une ressource informationnelle ou une information détenue fait l'objet d'une atteinte à sa confidentialité, à sa disponibilité ou à son intégrité et que cette atteinte présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé. Il confère au gouvernement le pouvoir de rendre applicable cette dernière obligation à toute personne ou à toute entité propriétaire ou exploitante d'un système ou d'une infrastructure essentielle que celui-ci détermine.
- Le projet de loi prévoit qu'une source officielle de données numériques gouvernementales doit assurer la cohérence et la qualité des données concernées. Il propose que tous les organismes publics doivent recueillir ces données auprès de cette source, les utiliser et les communiquer à cette dernière, tout en octroyant au gouvernement le pouvoir de soustraire un organisme public à ces obligations.
- Le projet de loi prévoit la possibilité, pour le dirigeant principal de l'information, de déléguer et de subdéléguer l'exercice de l'une de ses fonctions, de l'un de ses pouvoirs ou de l'une de ses responsabilités. Il abroge les dispositions concernant le comité d'harmonisation prévues par la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Il prévoit que l'agrément d'un prestataire de services de certification doit être délivré par le ministre plutôt que par le Secrétariat du Conseil du trésor.
- Enfin, le projet de loi apporte des modifications de concordance et comporte des dispositions transitoires et finales.

### 3- Les membres du SPGQ : gardiens de l'intégrité des services publics

- La volonté du SPGQ de réagir au projet de loi n° 82 concernant l'identité numérique nationale et modifiant d'autres dispositions repose en partie sur le fait que ses membres, détenteurs de l'expertise de l'État, sont stratégiquement mieux placés pour permettre au gouvernement d'accomplir sa mission.
- Ils occupent une position centrale comme véritables gardiens de l'intérêt public et de l'intégrité des services publics. Ils exercent un rôle conseil auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec (M/O). Ils sont fiers d'œuvrer pour le peuple québécois et demandent que leur travail soit reconnu à sa juste valeur.

### 4- Analyse préliminaire

- Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) gagne en pouvoirs et en responsabilités supplémentaires :
  - La gouvernance et la gestion centralisée de l'identité numérique nationale de même que la responsabilité de fournir aux M/O les services relatifs;
  - La création d'un registre de l'identité numérique nationale;
  - Le développement d'une vision globale des infrastructures et des services de télécommunications;
  - Le développement et l'exploitation d'un réseau d'infrastructures de connectivité en lien avec les services en télécommunications;
  - Le pouvoir de rendre disponibles au M/O, en plus des offres infonuagiques, certains biens et services en technologies spécialisées;
  - L'obligation des M/O de recourir au MCN pour réaliser des activités de cybersécurité;
  - L'obligation d'aviser le MCN lors d'un bris de confidentialité pouvant causer un préjudice sérieux;
  - Le pouvoir de rendre applicable cette obligation à toute personne ou à toute entité propriétaire ou exploitante d'un système ou d'une infrastructure essentielle;
  - La collaboration du MCN à la mise en place du guichet multiservice visé par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

- Globalement, le SPGQ est favorable à ce que le MCN se voit octroyer des pouvoirs supplémentaires par le projet de loi n° 82. Se basant sur l'expertise et l'expérience de ses membres au MCN, le SPGQ identifie cependant un certain nombre de facteurs clés de réussite pour la mise en œuvre du projet de loi n° 82 et l'ensemble des pouvoirs existants que la loi confère au MCN depuis sa création le 1<sup>er</sup> janvier 2022 :
  - diminuer la dépendance du gouvernement face à la sous-traitance en technologies de l'information et de la communication (TIC);
  - moderniser rapidement la classification des emplois en TIC et les conditions de travail pour tenir compte des réalités du marché de l'emploi en TIC;
  - procéder à l'embauche de ressources internes pour combler les postes vacants le plus rapidement possible, notamment des ressources qui font de la programmation, ainsi que de l'analyse et de l'architecture organiques.

## 5- Dépendance du gouvernement à la sous-traitance

- En 2012, 2014, 2015 et 2018, le Vérificateur général du Québec (VGQ) s'inquiétait du recours important du gouvernement aux ressources externes et à la sous-traitance en TIC, particulièrement dans les fonctions stratégiques.
- Dans son rapport de 2018<sup>1</sup>, le VGQ exprimait ses préoccupations à l'égard des fonctions stratégiques confiées à des ressources externes. En fait, les M/O avaient encore recours au secteur privé pour combler des besoins pour des activités de niveau stratégique.
- Le recours fréquent aux ressources externes dans le but de combler des besoins pour des activités de nature stratégique expose les entités à des risques liés à l'intégrité du processus de gestion contractuelle. En effet, les ressources externes sont près des personnes qui prennent les décisions et elles peuvent influencer, notamment les orientations et les décisions stratégiques.
- Les entités doivent demeurer vigilantes, notamment parce que les défis de recrutement et de rétention du personnel ayant l'expérience et les compétences nécessaires dans ce domaine demeurent encore bien présents.
- Malgré le fait que l'ajout d'effectifs supplémentaires ait été autorisé pour diminuer le recours aux ressources externes et reprendre la maîtrise des fonctions

---

<sup>1</sup> RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC À L'ASSEMBLÉE NATIONALE POUR L'ANNÉE 2018-2019, Chapitre 7, Mai 2018

stratégiques, le VGQ plaidait en faveur que le gouvernement se dote d'un portrait suffisamment complet lui permettant de suivre et d'apprécier dans quelle mesure les M/O détiennent les compétences nécessaires pour mener à terme leur mission.

- À partir de 2020, tous les organismes publics assujettis à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement se sont vu obligés de produire leur portrait de main-d'œuvre en ressources informationnelles chaque année.
- Ces portraits recensent les ressources internes et externes ainsi que le nombre de postes vacants dans les organismes publics et sont publiés en mars au moment du discours du budget du ministère des Finances et du dévoilement du budget de dépenses du Secrétariat du Conseil du trésor.
- De 2020 à 2022, dernière année de données disponibles, on remarque que les secteurs publics et parapublics de même que de la santé et des services sociaux enregistraient une augmentation sensible du nombre de ressources externes. Du côté de l'éducation et de l'enseignement supérieur, la situation était plutôt stable.<sup>2</sup>
- Le SPGQ a sondé ses membres<sup>3</sup> sur la sous-traitance en 2023. En voici les principales conclusions:
  - Elle est coûteuse: les taux journaliers moyens demandés par les consultants peuvent s'élever à près du double ou plus que celui d'une ressource interne;
  - Des étapes névralgiques qui devraient toujours être réalisées à l'interne, pour des raisons d'efficacité et afin d'éviter des conflits d'intérêts selon le VGQ sont effectuées par des consultants;
  - Le transfert d'expertise est souvent inadéquat et favorise la dépendance envers les consultants;
  - La dépendance envers les consultants est encore bien réelle et fortement présente;
  - L'efficacité des travaux réalisés en sous-traitance pose souvent un problème, en comparaison avec ceux réalisés à l'interne;
  - Dans plusieurs contextes, les difficultés de recrutement incitent le gouvernement à faire appel à des consultants.

---

<sup>2</sup> Budget de dépenses 2024-2025, Plan des investissements et des dépenses en ressources informationnelles 2024-2025, mars 2024, pp. 19 à 22.

<sup>3</sup> [Sous-traitance au sein de l'appareil gouvernemental - Rapport sur les résultats du sondage - 2022-2023 - SPGQ](#), avril 2023. À noter que ce rapport avait été cité par la députée de l'opposition officielle, Mme Marwah Rizqy, lors de l'étude des crédits 2023-2024 devant la présidente du Conseil du trésor, Mme Sonia Lebel.

- Les membres en TIC du SPGQ dans les M/O, dont le MCN, constatent qu'il y a toujours du budget pour les contrats en sous-traitance. Cependant, des employés occasionnels en TIC seront mis à pied alors qu'on peine à combler les postes vacants dans plusieurs secteurs d'expertise.
- Des contrats de services externes, habituellement pour des termes de 3 ans, sont renouvelés perpétuellement. Certains de ces contractuels sont présents dans nos milieux de travail depuis plus de 20 ans.
- Le non-respect fréquent des budgets et des échéanciers dans les contrats de sous-traitance en TIC est un irritant.
- Les membres TIC du SPGQ sont préoccupés par les répercussions financières et sur la capacité du gouvernement à réaliser ses objectifs de la dépendance de ce dernier aux firmes privées responsables de la création de systèmes informatiques fermés :
  - Quand une compagnie est rachetée par une autre, les prix changent pour la poursuite du projet et l'entretien des systèmes. Dans certains cas, ils ont même triplé et le gouvernement n'a eu d'autre choix que de payer parce qu'il ne pouvait se permettre de perdre le droit d'utiliser ces systèmes développés à l'externe et la gestion d'un grand nombre de données étaient en jeu.
  - Dans d'autres cas, une fois l'exécution d'un contrat de mise en place d'un système complétée, la non-disponibilité de certains profils professionnels à l'interne rend le gouvernement vulnérable à un prestataire de services qui n'exécute pas un contrat selon les clauses du contrat signé et peut imposer ses propres clauses d'avenant, car le gouvernement n'a pas de solution de repli à la non-exécution du contrat.
  - Le SPGQ est d'avis que le recours aux logiciels libres, l'interopérabilité de systèmes ainsi que la programmation par des ressources internes éviteraient ce genre de situation;
  - Le SPGQ constate que le gouvernement est dépendant des systèmes d'exploitation privés (pour ne pas nommer Microsoft) le rendant vulnérable à des pannes majeures qui affecteraient l'ensemble des activités gouvernementales;
  - Le SPGQ craint que le projet d'identité numérique nationale soit victime des mêmes situations s'il est confié au secteur privé. Les données confiées au privé dans le cadre de ce projet sont très sensibles;
  - Actuellement, presque tous les systèmes sont développés par le privé (santé, justice, Sûreté du Québec, etc.);



- Il serait plus judicieux de se procurer des logiciels libres et de les adapter à l'interne pour les besoins des M/O ou de concevoir des systèmes à l'interne (pas seulement des microsystèmes, mais des systèmes d'envergure).
- Le projet de loi n° 82 donne la possibilité au gouvernement de faire affaire avec des entreprises nationales et internationales pour le développement de l'identité numérique :
  - Les termes « technologies spécialisées » utilisés dans le projet de loi semblent être un fourre-tout pour augmenter la sous-traitance en TIC;
  - L'absence de la connaissance de la mission des M/O par les consultants nuit au développement d'application qui répondent à leurs besoins réels;
  - La Charte de la langue française n'est pas respectée dans les rapports des employés québécois francophones avec les firmes externes étrangères;
  - Une fois que le gouvernement a sous-traité ses données, il est à la merci des fournisseurs et parfois sous la juridiction du pays où les données sont stockées. Le transfert d'expertise ne se fait pas, même s'il est mentionné dans les contrats. Les entreprises sont déjà en train de préparer les prochains contrats pour l'entretien des systèmes.
- Des organismes publics gèrent beaucoup de données personnelles avec peu de moyens :
  - Les centres de services scolaires en éducation sont un bel exemple de cela;
  - Ils colligent des données sur les enfants, les parents et parfois même, les grands-parents;
  - La sous-traitance en TIC prend une part de plus en plus grande du budget des petits organismes publics;
  - Un des facteurs clés du succès du projet de loi n° 82 serait que le MCN priorise les organismes avec peu de moyens pour implanter les meilleures pratiques en matière de sécurité et de gestion de données ainsi que pour proposer une offre de développement de système. Ainsi, ils pourraient accéder à une qualité de système que leur budget ne leur permet pas, mais que les données qu'ils gèrent exigent;
  - Il est à prévoir que les organismes plus gros avec plus de moyens avec des divisions TIC bien établies vont résister aux pouvoirs de gestion et de coordination du MCN en la matière, ce qu'ils font déjà.

## 6- Moderniser la classification des emplois en technologies de l'information

- Le SPGQ est d'avis que le gouvernement du Québec doit moderniser son système de classification des emplois professionnels, notamment en TIC.
- Pour le Secrétariat du Conseil du trésor, la classification des emplois est l'ensemble des règles qui régissent le classement des personnes selon une structure d'emplois déterminée. Ces règles se retrouvent dans le recueil des politiques de gestion (ex. directives de classification). La structure d'emplois est composée de catégories, de corps d'emplois, de classes d'emplois et de grades. Les classes d'emplois sont fondées sur la similitude des tâches exercées et des exigences (scolarité et expérience). Généralement, chacune des classes d'emplois et chacun des grades correspondent une échelle de traitement.
- Les emplois professionnels sont généralement liés à la conception, au développement et à la mise en œuvre de politiques, de programmes, de directives, de systèmes, d'ententes, de lois ou de règlements. Les connaissances et habiletés minimales requises nécessitent des études de niveau universitaire.
- Le SPGQ pense qu'il faudrait à la base sortir les TIC de la classe 108 et donc créer une catégorie pour les analystes de l'informatique et une autre pour les analystes des procédés administratifs.
- Il faut également distinguer les différents titres d'emploi en TIC pour offrir des conditions de travail et de salaire plus concurrentielles par rapport aux mêmes titres d'emploi dans le secteur privé.
- Il existe un écart important en ce qui a trait aux conditions de salaire et de travail en TIC au gouvernement du Québec et celles en TIC des secteurs privé et autre public (administrations fédérale et municipale, entreprises publiques et secteur universitaire).<sup>4</sup> Cela a pour conséquence que le gouvernement n'arrive pas à doter certaines catégories de poste en TIC, ce qui le rend vulnérable et dépendant de la sous-traitance. Même avec les primes d'emploi de niveau de complexité expert (10%) ou émérite (15%), les salaires ne sont pas concurrentiels au gouvernement du Québec.

---

<sup>4</sup> Catégorisation utilisée dans le rapport Rémunération des salariés – État et évolution comparés de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).

- Pour ce qui est des conditions de travail, les consultants externes n'ont pas d'obligation de venir au bureau et peuvent être en télétravail à 100 % alors que ce n'est pas le cas dans le public. Les couvertures d'assurances collectives sont également supérieures dans le secteur privé.
- Certains emplois sont très prisés par le public et le privé, notamment les développeurs ou codeurs. Le gouvernement peine à les attirer. Dans un exercice de classification, il faudrait créer un titre d'emploi distinct pour cette catégorie d'emploi TIC, ce qui permettrait au gouvernement d'offrir des conditions de salaires et de travail concurrentielles.
- L'exigence du baccalauréat au gouvernement est un frein à l'avancement de carrière dans l'organisation. On oppose le mérite et l'expérience aux diplômes.
- Des personnes sont mises à la porte parce qu'elles n'ont pas de baccalauréat et peuvent être réembauchées en sous-traitance quelque semaines plus tard parce qu'on assiste à un bar ouvert dans les contrats externes au gouvernement.
- Nos membres constatent que le gouvernement s'est vidé de ses programmeurs. Les techniciens restent quelques mois et s'en vont au privé.
- L'expertise interne en TIC évolue constamment. Tout employeur dans ce domaine devrait tenir un inventaire minutieux de l'expertise des gens qui travaillent pour lui pour construire des équipes TIC efficaces et complètes.

## 7- L'embauche de ressources internes

- Si le gouvernement revoit sa classification des emplois, il deviendra plus concurrentiel par rapport aux autres employeurs en TIC et sera en meilleure posture pour embaucher de nouvelles ressources.
- Il pourra alors diminuer substantiellement son nombre de postes vacants qui oscillaient entre 7,8 % et 16,3 % en 2022 dépendant du groupe d'appartenance, soit universitaire dans le premier cas et santé et services sociaux dans le second<sup>5</sup>. Il n'est pas étonnant que le groupe universitaire ait un taux de postes vacants plus

---

<sup>5</sup> Budget de dépenses 2024-2025, Plan des investissements et des dépenses en ressources informationnelles 2024-2025, mars 2024, p. 20

bas puisqu'il offre de meilleures conditions de salaire et de rémunération globale si l'on se fie aux chiffres publiés chaque année par l'ISQ.

- Il est à noter que le groupe fonction publique se situait à 12,8 %, soit 1091 postes vacants. Nous aurons les chiffres de 2023 lors du prochain budget en mars 2025. Si les constats de nos membres sur le terrain se confirment, les chiffres devraient indiquer une augmentation du nombre de ressources externes.
- Si le gouvernement devient attractif et cesse de recourir à la sous-traitance, les consultants actuellement à l'emploi de firmes privées accepteront des postes au sein du gouvernement. Des équipes internes qualifiées et maîtrisant la mission gouvernementale pourront ainsi s'acquitter avec succès des nouvelles responsabilités dévolues au MCN dans le projet de loi n° 82.

## 8- Le projet d'identité numérique nationale

- Le projet de loi définit l'identité numérique comme un ensemble de moyens dont dispose l'État pour permettre à toute personne d'avoir un accès sécurisé aux prestations électroniques de services gouvernementaux ainsi qu'un niveau de confiance élevé lors de ses interactions avec les organismes publics et dans la collectivité, notamment à l'aide d'attestations numériques gouvernementales.
- L'identité numérique est une source unique pour accéder à tous les services gouvernementaux. S'inscrire à un tel registre demandera plusieurs étapes et demandes d'information.
- Détenir au même endroit une grande quantité de données sur les citoyens est un enjeu de cybersécurité important. Présentement, dans l'infonuagique externe, les données protégées B ne sont pas conservées au même endroit. Elles sont réparties dans plusieurs centres de données pour la redondance. Si un centre devient dysfonctionnel, un autre prend le relais. Les données protégées C sont stockées au Nuage gouvernemental du Québec (NGQ).
- On ouvre la porte aux données biométriques (reconnaissance faciale, empreintes digitales, reconnaissance de la voix, etc.). Quand il y aura vol de ces données, l'impact pourrait être désastreux pour les victimes (fausses accusations criminelles, fraude, etc.). Comment va-t-on pouvoir prouver notre innocence si on est victime d'un vol de données biométriques et que lesdites données sont utilisées pour

commettre un crime? Si on est victime d'un crime par l'utilisation de données biométriques d'une autre personne, quels sont nos droits?

- Ce qui appartient au corps de la personne et qui sert à l'identifier ne peut être changé comme un identifiant de compte ou un mot de passe.
- Avec l'intelligence artificielle, par exemple, la voix peut être reproduite facilement. Les médias parlent fréquemment de victimes de fraude liée à l'utilisation de la voix de personnes chères pour soutirer de l'argent.
- Le citoyen devrait pouvoir savoir qui a accédé à son dossier et devrait pouvoir le bloquer s'il s'aperçoit qu'une personne non-autorisée y a eu accès. Tout comme pour la gestion du dossier de crédit par des entreprises comme Equifax ou TransUnion, le citoyen doit être en mesure de gérer l'accès à son dossier d'identité numérique.
- Les experts en TIC membres du SPGQ sont non seulement à même de conseiller le gouvernement dans l'élaboration du projet d'identité numérique nationale, mais devrait en être les maîtres d'œuvre.
- Cependant, ils ont été échaudés récemment dans la conduite du projet de SAAQclic. Les professionnels avaient demandé de retarder le lancement du projet pour faire plus de tests afin de s'assurer du bon fonctionnement du programme. On ne les a pas écoutés et on n'a pas respecté leur expertise.

## 9- Les enjeux de cybersécurité liés au projet d'identité numérique

- Le MCN et son ministre, avec le cumul des pouvoirs qu'ils ont déjà et ceux qu'ils acquerront avec le projet de loi n° 82, seront tout-puissants.
- Ils devront être très prudents parce que beaucoup d'informations sur les citoyens seront emmagasinées au même endroit, ce qui augmente les risques de cyberattaque et de vol de données.
- On recueillera beaucoup plus de données que le nom et le prénom. Il y aura des données biométriques, médicales, fiscales, civiles, sur l'emploi, les revenus, etc.

- Les médias sont remplis de nouvelles de cyberattaques et de vols de données impliquant des institutions publiques et des entreprises privées, voire les grandes entreprises offrant des services de sécurité.
- Par exemple, le Service d'authentification gouvernementale (SAG), qui sert actuellement d'instrument pour identifier les citoyens et donner accès à certains services gouvernementaux, a des failles et est en retard en termes de technologies de cybersécurité. La méthode de double authentification mise en place connaît déjà des enjeux de faille.
- La programmation schématisée ou *Low-code* est une programmation nécessitant très peu de codage manuel, rendue possible par des plateformes qui permettent à l'utilisateur d'ajouter des composants d'application par glisser-déposer et de les connecter entre eux afin de générer automatiquement un logiciel d'application mobile ou Web<sup>6</sup>. Quand tu ne codes pas toi-même les systèmes, il y a un problème potentiel de sécurité. Le seul système qui est sûr est celui que tu as codé toi-même.
- Le SPGQ est d'avis que le codage de programmation schématisé ou *Low-code* devrait être sous le contrôle de l'État et ne pas être donné en sous-traitance.
- Les membres du SPGQ en TIC constatent qu'il y a une dépendance du gouvernement envers les entreprises de service infonuagique ainsi que celles génératrices de codes et les agents d'intelligence artificielle. Lorsqu'il y a des défaillances des systèmes occasionnant des fuites de données ou des bris de confidentialité, qu'est-ce qu'on fait?
- Il faut s'assurer de mettre en place des redondances aux prestations électroniques de services (PES), non seulement pour les personnes qui ne peuvent ou ne veulent les utiliser, mais également pour diminuer la vulnérabilité du Québec en cas d'incident. Il faut maintenir les services donnés par de vraies personnes partout au gouvernement. Il s'agit donc de s'assurer de donner le choix aux citoyens d'accéder à des services numériques ou en personne.
- Si le gouvernement confie les données confidentielles des citoyens au secteur privé, qu'arrivera-t-il si ces derniers se font voler leur identité numérique à la suite d'un bris de confidentialité ou d'une cyberattaque?

---

<sup>6</sup> Définition du Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française

## 10-La localisation des données

- Où seront situées les infrastructures de TIC liées à l'identité numérique? Au Québec? Au Canada? Aux États-Unis? En Europe?
- Le fait de confier à des entreprises privées internationales autant d'information sur les citoyennes et citoyens en indispose plusieurs. Cela pose, entre autres, le problème du contrôle des données et de la propriété des renseignements. Si vos données sont stockées dans un autre pays avec des lois différentes des vôtres, comment garder le contrôle? Comment s'assurer du traitement sécuritaire de ces données? Comment exiger des employés en TIC étrangers une habilitation de sécurité?
- Le problème s'est posé avec la mise en place de l'infonuagique gouvernementale. Par exemple, il y a des données sensibles du gouvernement du Québec qui sont situées au Royaume-Uni.
- Le SPGQ pense que la PES devrait rester entièrement au Québec.
- Les entreprises Microsoft Azure et Amazon qui ont obtenu des contrats externes du gouvernement ont des infrastructures au Québec pour l'infonuagique. Ce sont donc les lois du Québec qui s'appliquent. En principe... En plus, rien ne garantit que ces sites ne pourraient pas fermer.
- Aux États-Unis, par exemple, deux lois qui touchent les renseignements personnels ont des portées extraterritoriales. Il s'agit du *Patriot Act* et du *Cloud Act*. Les entreprises américaines sont soumises à ces lois, même à l'extérieur des États-Unis. Ces lois permettent au gouvernement des États-Unis d'exiger d'une entreprise américaine de fournir les données qu'il veut.
- À l'interne, c'est le Nuage gouvernemental du Québec qui est responsable des données infonuagiques.
- Le problème de la gestion des données à l'externe, c'est que toutes les données sont accessibles aux compagnies privées. Elles peuvent carrément les vendre au plus offrant, sans que le gouvernement ou le citoyen soit au courant.

## 11- L'intelligence artificielle et ses agents

- Le gouvernement mène actuellement des travaux en parallèle sur l'intelligence artificielle et les technologies émergentes :
  - À terme, certains postes en TIC et ailleurs pourraient disparaître;
  - Une nouvelle génération d'ordinateurs (ordinateurs quantiques) est en développement. Ces ordinateurs sont beaucoup plus puissants;
  - L'utilisation de technologies émergentes ramène l'enjeu de la sécurité.
- De plus en plus de M/O font appel aux agents d'intelligence artificielle (agents IA) pour prendre des décisions concernant des dossiers de citoyens :
  - Il est essentiel que cela se fasse sous supervision humaine;
  - Des équipes entières les utilisent même s'il n'existe pas de critères d'utilisation ou d'encadrement. Ses outils gratuits ou payants sont disponibles un peu pour n'importe qui et n'importe comment;
  - Il est possible de se faire voler des données par les agents IA;
  - Les personnes n'utilisant pas les agents IA sont jugées plus lentes dans les indicateurs de performance. Les employés sentent donc une pression pour les utiliser;
  - Les citoyens deviennent identifiables par les agents IA par le fait que plusieurs membres d'une équipe de travail peuvent interroger un agent IA pour différents aspects du dossier d'un citoyen en particulier;
  - Il est ensuite très facile pour l'agent IA de croiser les données personnelles et ainsi, les accumuler, ce qui permet d'identifier un citoyen.
- Quand on consulte les agents IA, toute l'information fournie dans la demande va dans ce qu'on appelle une « boîte noire ». Des experts ont découvert la capacité de certains programmes d'IA à générer des compétences ou à fournir des réponses de manière inattendue, par exemple le croisement et l'accumulation d'informations :
  - Si l'État utilise les agents IA dans ses services numériques aux citoyens, l'information de la boîte noire doit être ouverte et accessible;
  - L'État doit savoir quelles données y sont gardées afin d'éviter que des entreprises les revendent ou que des personnes malintentionnées les utilisent à des fins criminelles.
- Les agents IA peuvent aussi être utilisés pour mener des actions nuisant au gouvernement en cas de mauvais encadrement de la gestion des configurations. Comme ce fut le cas d'un internaute qui a manipulé un agent IA pour qu'il lui vende un produit à 1\$ qui coûtait en fait plusieurs milliers de dollars.



## 12-Le positionnement du SPGQ par rapport au projet de loi n° 82 et l'ensemble des mandats du MCN

- Le gouvernement et son MCN peuvent compter sur la collaboration, la compétence et l'expérience des membres en TIC du SPGQ.
- Le SPGQ croit que le gouvernement a tout ce qu'il faut avec son expertise interne pour mener à bien le projet d'identité numérique nationale ou tout autre projet informatique :
  - S'il diminue sa dépendance à la sous-traitance en TIC;
  - S'il modernise rapidement la classification des emplois en TIC et les conditions de travail pour tenir compte des réalités du marché de l'emploi;
  - S'il procède à l'embauche de ressources internes et comble les postes vacants avec célérité.
- Nos membres sur le terrain constatent quotidiennement que le gouvernement préfère passer par-dessus cette expertise interne pour donner des contrats à des ressources externes à des coûts astronomiques et avec des résultats souvent loin de rencontrer les objectifs. Le citoyen contribuable québécois serait gagnant si son gouvernement faisait confiance à ses employés professionnels en TIC.
- On pourrait plutôt se servir de l'argent ainsi économisé pour renforcer l'expertise interne par de la formation continue et l'embauche de personnel supplémentaire à des conditions de travail et de salaire concurrentielles et ainsi, conserver le contrôle sur les moyens afin de rencontrer les objectifs du gouvernement.
- Pour développer et maintenir l'expertise interne du gouvernement en technologies de l'information, en télécommunications, en infonuagique et en technologies spécialisées et autres domaines connexes, la formation continue des professionnels est le nerf de la guerre :
  - Le gouvernement trouve plus facile de faire affaire avec des ressources externes plutôt que de mettre en place un programme de formation continue pour ses ressources internes;
  - La mise à jour des connaissances est essentielle. C'est un milieu qui évolue très rapidement. 6 mois y est une éternité;
  - Les gens n'ont pas le temps de se former à cause de la lourdeur de leur charge de travail due aux problèmes d'attraction et de rétention du personnel.

- C'est en participant à des projets de développement informatique qu'on acquiert également de nouvelles connaissances. Souvent, l'expertise requise est répartie dans de nombreux programmes universitaires ou collégiaux. Seul un groupe de diplômés diversifiés peut mettre ses connaissances en commun et mener à bien le développement d'un système informatique :
  - Le côté « artisanal » du développement de système fait en sorte que c'est en côtoyant les meilleurs artisans qu'on devient nous-mêmes de meilleurs artisans. La qualité des systèmes est à la hauteur des artisans qui les ont conçus et réalisés.
  - Pour développer des systèmes, il faut avoir des joueurs étoiles à chaque position clé. Ceux-ci doivent être appuyés par des ressources intermédiaires. Et afin de pérenniser les équipes et de les multiplier, ces ressources doivent former des ressources juniors.
  
- Même si les profils professionnels des secteurs public, privé et autre public sont semblables, les professionnels et techniciens en TIC sont mieux payés au privé et autre public (administrations fédérale et municipale, entreprises d'État, universitaire).
  
- Le SPGQ juge opportun que le MCN puisse compter sur ses propres moyens et ses propres ressources en TIC pour constituer des équipes internes TIC à la fine pointe :
  - La mobilité des professionnels et techniciens en TIC entre M/O devrait être possible pour permettre de constituer des équipes à expertise TIC complète et efficace pour créer, gérer et entretenir à l'interne des projets TIC particuliers;
  - Le gouvernement doit assouplir ses façons de faire pour y parvenir.

## 13- Recommandations

**Recommandation 1** : Le SPGQ est favorable à ce que le MCN se voit octroyer des pouvoirs supplémentaires par le projet de loi no 82. Il identifie des facteurs clés de réussite pour ce faire :

- 1- Diminuer la dépendance du gouvernement face à la sous-traitance en TIC;
- 2- Moderniser la classification des emplois en TIC et les conditions de salaire et de travail pour tenir compte des réalités du marché de l'emploi en TIC;
- 3- Procéder à l'embauche de ressources internes et combler les postes vacants le plus rapidement possible, notamment des ressources qui font de la programmation ainsi que de l'analyse et de l'architecture organiques.

**Recommandation 2** : Le SPGQ espère que le gouvernement mettra les ressources humaines et financières nécessaires pour assurer la cybersécurité du projet d'identité numérique nationale. L'hébergement au même endroit d'une si grande quantité de données personnelles et confidentielles sur les citoyens est un enjeu de cybersécurité de la plus haute importance.

**Recommandation 3** : Le SPGQ est d'avis que le recours aux logiciels libres, l'interopérabilité de systèmes ainsi que la programmation par des ressources internes devraient être privilégiés pour diminuer les coûts et faciliter l'entretien des systèmes.

**Recommandation 4** : Le SPGQ s'inquiète de la collecte possible de données biométriques dans le cadre du projet d'identité numérique nationale. Ce qui appartient au corps de la personne et qui sert à l'identifier ne peut être changé comme un identifiant de compte ou un mot de passe. Le SPGQ recommande au gouvernement de s'en tenir à des données simples d'identité pour l'accès à ses services. Le citoyen devrait pouvoir savoir qui a consulté son dossier. Ainsi, si une personne non-autorisée l'a fait, il pourrait bloquer l'accès à son dossier.

**Recommandation 5** : Le SPGQ est d'avis que le codage de programmation schématisé ou *Low-code* devrait être sous le contrôle de l'État et ne pas être donné en sous-traitance pour des raisons de cybersécurité.

**Recommandation 6 :** Le SPGQ recommande au gouvernement de s'assurer de mettre en place des redondances aux prestations électroniques de services, non seulement pour les personnes qui ne peuvent ou ne veulent les utiliser, mais également pour diminuer la vulnérabilité du Québec en cas d'incident.

**Recommandation 7 :** Le SPGQ invite à la prudence dans l'octroi de contrats à des entreprises internationales qui localisent les données du Québec à l'étranger. Cela suscite des problématiques d'habilitation de sécurité pour les employés, de contrôle, de propriété et de traitement sécuritaire des données avec des législations en la matière différentes des nôtres. Certains pays, comme les États-Unis, ont des lois sur les renseignements personnels à portée extraterritoriale. Le SPGQ pense que les prestations électroniques de services devraient rester entièrement sur le territoire du Québec.

**Recommandation 8 :** Le SPGQ exhorte le gouvernement à mettre en place des critères d'utilisation et d'encadrement dans l'utilisation des agents IA qui prévoient, entre autres, la supervision humaine des décisions prises par lesdits agents dans les dossiers des citoyens.

**Recommandation 9 :** Le SPGQ recommande au gouvernement de créer une barrière ou protection supplémentaire sur l'accès aux données médicales des citoyens et que le citoyen soit en mesure de constater la traçabilité desdites données.

Syndicat  
de professionnelles  
et professionnels  
du gouvernement du Québec

