

Le Carrefour numérique
canadien (CNC)

Au-delà de l'analyse de rentabilisation

vers un service numérique
dynamique

Conseil mixtes

Le 14 septembre 2016

OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION

- 1 Fournir des renseignements généraux sur la prestation des services et l'identité numérique essentielle.**
- 2 Présenter les conclusions de l'analyse de rentabilisation du CNC.**
- 3 Communiquer les prochaines étapes.**

Le contexte de la prestation de services évolue...

- Les innovations au chapitre de la prestation de services dans le secteur privé – menées par les progrès technologiques et l'essor de la téléphonie mobile – rehaussent les attentes des citoyens et des entreprises.
- Des changements s'imposent pour répondre aux attentes des clients au titre des services offerts intégralement en ligne.
- Les lettres de mandat qui ont été diffusées récemment énoncent clairement les priorités du gouvernement au chapitre de l'amélioration des services, notamment :
 - l'élaboration de nouveaux services et stratégies;
 - l'amélioration et l'élargissement des services actuels;
 - l'application de nouvelles normes, mesures du rendement et établissement de rapports.
- Dans la lettre de mandat qu'il a remise au président du Conseil du Trésor, le Premier ministre a enjoint le président d'élaborer, de concert avec la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, une nouvelle **stratégie de service** visant à créer un guichet unique en ligne pour l'ensemble des services gouvernementaux, ainsi que de nouvelles **normes sur le rendement**, et d'évaluer rigoureusement le rendement des principaux services fédéraux.



SERVICES D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE

une partie de la réponse du gouvernement pour Améliorer les services en ligne et la sécurité

- L'identité est un élément fondamental dans la société canadienne puisqu'il s'agit du point de départ de la confiance mutuelle lors des interactions entre le public et les gouvernements et entre les différents gouvernements.
- Le **Carrefour numérique canadien (CNC)** soutient la stratégie de service puisqu'il s'agit de l'instrument qui permettra la prestation de services numériques sûrs pour la confirmation des renseignements identificateurs, l'extraction de renseignements identificateurs et la notification de changements liés aux renseignements identificateurs.
- Le CNC assurera la sûreté des services en ligne offerts, la prestation d'ensembles de services et l'intégrité des programmes, ce qui améliorera l'expérience du service, renforcera les partenariats de service avec les autres ordres de gouvernement et facilitera la mise en place d'un service intégré de type « une fois suffit ».
- Le CNC est une initiative pancanadienne qui fournira des services d'identité en temps réel et économiques qui permettront aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux de confirmer avec certitude l'identité d'une personne, ce qui sera plus pratique et ce qui réduira le temps de traitement et le fardeau administratif des clients.

Tous les ordres de gouvernement et secteurs ont un rôle à jouer

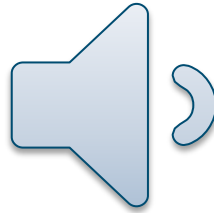
- ✓ Les P-T sont les sources de renseignements identificateurs autorisées en ce qui concerne les personnes nées au Canada sur leurs territoires respectifs.
- ✓ Le gouvernement fédéral est la source de renseignements identificateurs autorisée en ce qui concerne les personnes nées à l'étranger.

CNC – UN INSTRUMENT ESSENTIEL DANS LE DOMAINE DES SERVICES NUMÉRIQUES



VALIDATION

VALIDATION ou confirmation des renseignements personnels par voie électronique (p. ex., date de naissance et de décès, statut d'immigration) à tous les échelons du gouvernement. Les validations se font au moyen de questions « vrai ou faux » et sont assujetties à une norme pancanadienne (p. ex., « *Cette personne fait une demande de permis de conduire. Veuillez confirmer que le nom, la date de naissance et la citoyenneté de cette personne sont exacts.* »)



NOTIFICATION

AVIS de changement concernant les renseignements personnels est fondé sur des événements de vie (p. ex., « *Cette personne est décédée; veuillez mettre à jour vos bases de données.* ») Cette action peut déclencher un examen pour le maintien de l'admissibilité ou des droits.



RÉCUPÉRATION

RÉCUPÉRATION de renseignements personnels, qui implique une validation et une demande de renseignements supplémentaires connexes. Les ministères doivent démontrer qu'ils ont le droit de collecter ces renseignements supplémentaires (p. ex., « *Cette personne fait une demande de permis de conduire. Veuillez confirmer que le nom, la date de naissance et la citoyenneté de cette personne sont exacts, puis donnez-moi tout pseudonyme additionnel figurant à son dossier.* »)

Le CNC n'est pas destiné à remplacer des services en personne, ni une carte d'identité nationale, ni une base de données nationale.

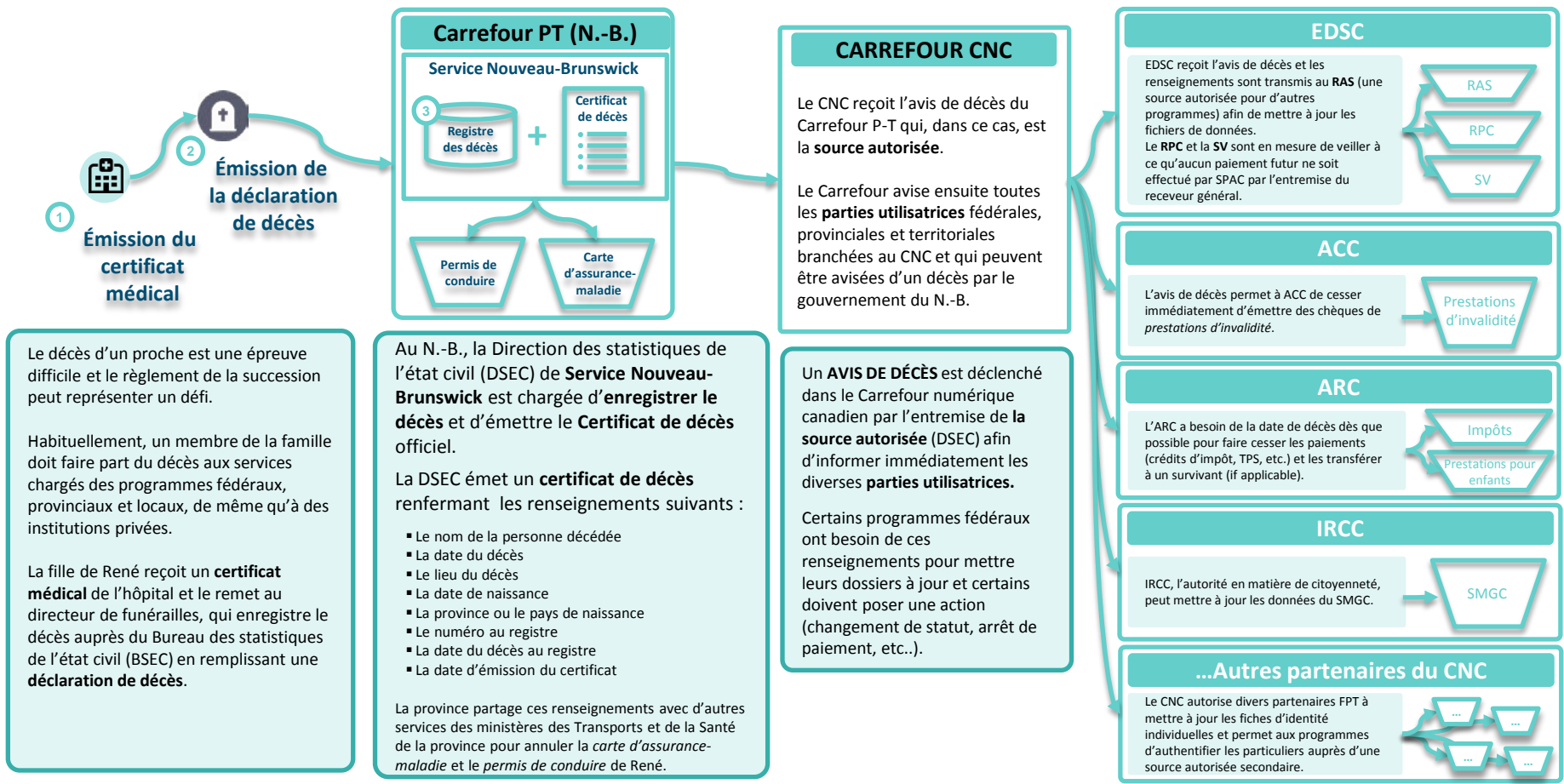
Service en temps réel, extensible et rentable permettant à toutes les administrations de gouvernement de confirmer en toute sécurité les renseignements personnels d'une personne pour faciliter la prestation de services en ligne aux clients dans l'ensemble du Canada.

Une fois suffit! – Comment ça fonctionne?

AVIS DE DÉCÈS



René est décédé récemment à l'âge de 74 ans. Il était retraité et habitait Moncton, au Nouveau-Brunswick. À son décès, il touchait des prestations de RPC et de SV, de même qu'une rente supplémentaire d'Anciens Combattants Canada pour ses années de service militaire (prestations d'invalidité).



- ✓ **Un bon nombre d'étapes sont nécessaires pour permettre la réalisation d'initiatives telles « une fois suffit! ».**
- Un CNC bien implanté permettra aux ministères de simplifier les interactions avec les citoyens (p. ex., ne pas demander des renseignements à répétition IS une source autorisée les a déjà validés).

Depuis la dernière mise à jour des Conseils conjoints en Février, voici le nombre de jalons clés terminés:

- ✓ Analyse des pouvoirs juridiques et des besoins opérationnels fédéraux finalisée
- ✓ Analyse préliminaire des besoins opérationnels des Provinces/Territoires terminée
- ✓ Options pour les modèles de fonctionnement confirmées
- ✓ Analyse de rentabilisation du CNC complétée
- ✓ Rencontre avec la *Commissaire à la protection de la vie privée*

ANALYSE DE RENTABILISATION DU CNC - Conclusions

L'analyse de rentabilisation fournit de motifs solides justifiant la mise en place du CNC et des recommandations sur la poursuite de cet effort.

- ✓ **La validation, la notification et l'extraction de renseignements identificateurs** font partie des besoins opérationnels majeurs définis par les partenaires fédéraux et P-T .
- ✓ La portée du CNC correspond à une **solution fédérative et interopérable** qui est **extensible** et principalement **axée sur la vérification des renseignements identificateurs** et qui peut aussi **inclure d'autres partenaires et attributs avec le temps**.
- ✓ **La proposition de valeur du CNC comporte trois piliers.**
 - Améliorer l'expérience de service des particuliers.
 - Améliorer l'expérience de service des entreprises puisqu'un plus grand nombre de programmes et de services seront offerts en ligne et seront intégrés à l'approche « une fois suffit ».
 - Renforcer la confiance des clients à l'égard des mesures de confidentialité mises en place pour que les renseignements personnels soient traités de façon juste et transparente.
- ✓ **Les avantages réalisés sont répartis dans trois catégories distinctes.**
 - Réduction des coûts directs (réduction des coûts du canal de service en personne, des frais administratifs généraux pour l'EER)
 - Réduction des coûts indirects (amélioration de l'intégrité des programmes, paiements en trop)
 - Amélioration générale des services (services regroupés, un seul guichet, services prévisibles)
- ✓ **Modifications majeures à la loi habilitante privilégiées à une approche ciblée.**

ANALYSE DE RENTABILISATION DU CNC - Conclusions (suite)

- ✓ **Modifications à la loi habilitante** mises de l'avant par l'élaboration de la **stratégie de service**.
- ✓ **Cadre multilatéral pour les facteurs liés à la confidentialité** et approche de l'Entente sur l'échange de renseignements (EER) en matière de confidentialité et de partage d'informations définis.
- ✓ **Structure de gouvernance pancanadienne à plusieurs volets** (supervision stratégique, supervision et gestion opérationnelle, fournisseur de services, la **supervision stratégique** étant assurée par tous les **gouvernements membres** (p. ex., Table des SM F-P-T sur le service) – approche de gouvernance définie.
- ✓ **Établissement des coûts** fondé sur **les coûts fixes d'infrastructure et les coûts de service différentiels**.
 - ✓ (Construction de l'infrastructure fédérale - 6 M\$ - 12,4 M\$ + coûts de service différentiels)
 - ✓ (Construction de l'infrastructure centrale - 19,7 M\$ - 39,4 M\$ + coûts de service différentiels)
 - ✓ (Construction de l'infrastructure P-T + coûts de service différentiels)
- ✓ **Une formule de financement** fera l'objet des négociations avec PTs

COMMENTAIRES DES P-T SUR L'ANALYSE DE RENTABILISATION DU CNC

Les P-T ont été invités à fournir leurs commentaires sur l'analyse de rentabilisation du CNC.

- ✓ **Les municipalités doivent être reconnues** - On s'entend en général pour dire que les municipalités sont sous-représentées dans l'analyse de rentabilisation. Une analyse plus approfondie de la contribution des municipalités au CNC sera réalisée.
- ✓ **Les besoins opérationnels sont davantage axés sur le fédéral** - En 2015, on a demandé aux P-T d'indiquer leurs besoins opérationnels, mais seulement quelques partenaires ont choisi de participer à cet exercice,; il est donc difficile de fournir le même niveau de détail en ce qui concerne les besoins opérationnels des P-T.
- ✓ **Les coûts techniques sont inclus, mais les coûts non techniques doivent être établis** - On examinera les changements à apporter aux processus, aux politiques, aux procédures et aux lois à une date ultérieure.
- ✓ **Aucune fonction d'extraction requise** - L'Alberta a indiqué qu'elle n'appuyait pas l'ajout d'une fonction d'extraction. De plus, les lois sur l'accès aux données des citoyens qui sont maintenues par les organismes d'immatriculation des véhicules et de la santé ne permettent pas l'ajout de cette fonction.
- ✓ **Une architecture centrale n'est peut-être pas requise** – L'Alberta a indiqué qu'elle ne trouvait aucun avantage à mettre en place une architecture centrale si elle veut simplement se connecter à d'autres provinces. L'architecture centrale est une option examinée dans l'analyse de rentabilisation, mais une analyse plus approfondie est requise.
- ✓ **La modification des lois sur le respect de la vie privée et autres peut nécessiter plus de temps que prévu** – Une analyse adéquate du temps requis pour éliminer les obstacles qui nuisent au partage de l'information doit être effectuée pour que le CNC puisse être mis en place de façon adéquate.

LA VOIE À SUIVRE

» Pour maintenir l'intérêt, trois cheminements de travail parallèles sont suivis :

Analyses des questions clés d'intérêt fédéral

Analyse **des questions clés d'intérêt fédéral** qui amélioreront l'information requise pour la prise de décisions

- Mise en œuvre/séquencement
- Projets prometteurs
- Établissement des coûts
- Interopérabilité

Engagement avec les partenaires P-T

Maintenir le niveau d'**engagement avec les partenaires P-T.**

- Gouvernance (mobiliser les conseils mixtes P-T)
- Établissement des coûts
- Options techniques

Nous désirons obtenir un mandat

Nous demandons l'autorité politique pour CNC

ANNEXES

Analyse de rentabilisation du CNC : principales conclusions

Portée

- Conçu comme une solution évolutive, le CNC sera une solution d'interopérabilité essentiellement chargée de la vérification des renseignements sur l'identité. La portée du CNC pourra être élargie pour y inclure au fil du temps d'autres partenaires et attributs.
- Il sera un vecteur clé de l'offre de services « une fois suffit ».
- Les économies de coûts directs, les économies indirectes et l'amélioration des services seront des avantages pour tous les partenaires.

Besoins opérationnels

- La validation, la notification et l'extraction d'information constituent les principales fonctionnalités exigées par les partenaires fédéraux et P-T.
- Pour les partenaires fédéraux, l'essentiel des exigences est lié au besoin de confirmer les renseignements sur l'identité.
- Divers niveaux de préparation, les liens P-T→P-T, la production de revenus est primordiale, les données d'IRCC sont précieuses.

Pouvoirs et protection des renseignements personnels

- La plupart des ministères ont les pouvoirs d'échanger de l'information; il reste des problèmes liés aux exigences de la loi habilitante et de l'entente pluriministérielle fédérale d'échange de renseignements (EER).
- On préfère modifier la loi habilitante plutôt qu'une approche ciblée; cela assure une vision à long terme pour de futurs partenaires du CNC et des cadres multilatéraux sur la protection des renseignements personnels et les EER.

Gouvernance

- Afin d'avoir un service réellement pancanadien, la gouvernance doit inclure une surveillance stratégique représentative de toutes les administrations membres (p. ex. Table des SM F-P-T sur la prestation des services).
- La supervision et à la gestion opérationnelles seront également représentatives de tous les partenaires (p. ex. Société commune de gouvernance ou entente-cadre multilatérale).
- Le fournisseur de service chargé de concevoir ou d'administrer le service de CNC doit inclure des options publiques et privées.

Établissement des coûts

- Des éléments majeurs de l'établissement des coûts d'un service de CNC ont été définis; le coût de certains éléments est établi dans une fourchette « élevé/faible », avec notamment le recours à la mention « à déterminer » pour les coûts inconnus dans l'analyse de rentabilisation et l'utilisation d'estimations provenant de sources internes. On doit poursuivre les travaux pour obtenir plus de précisions sur les coûts prévus des P-T.

Vue d'ensemble de l'analyse de rentabilisation

Renseignements détaillés sur les coûts et avantages

Coûts

- Les estimations préliminaires* des coûts reposent sur l'établissement d'une infrastructure centrale pancanadienne.
 - Développement de l'infrastructure fédérale (faible 3,4M\$ - élevée 12,4M\$)
 - Les coûts du service fédéral -Chaque service qui doit être mis en place coûte 500K\$. (notification ou d'une validation/extraction de renseignements)
 - développement d'une infrastructure pancanadienne centralisée et d'intégration (faible 25,7M\$ - élevée 58,1M\$)
- D'après les estimations établies par une DI en 2015, les estimations du secteur privé pour le volet construction sont semblables à celles du secteur public.
- Une DI plus détaillée est requise pour obtenir les coûts à jour du secteur privé qui tiennent compte de l'architecture privilégiée.

* Les estimations des coûts sont basées sur une série d'hypothèses qui sont décrites dans l'analyse de rentabilisation, et sont composées d'estimations pour les éléments qui ont pu être identifiés. Il y a des coûts supplémentaires qui devront être pris en compte base sur discussions avec les partenaires.

Avantages

- La confiance accrue à l'égard de la confirmation de l'identité permet la prestation en ligne d'un plus grand nombre de services.
- Permet une approche de prestation de services à canaux multiples.
- Permet aux clients de réutiliser l'information déjà donnée à un organisme gouvernemental partenaire pour répondre aux besoins de confirmation de l'identité.
- Il est difficile d'estimer avec une grande exactitude quelle proportion de ces paiements en trop est attribuable à l'insuffisance des renseignements identificateurs, mais les estimations illustrent l'envergure du problème:
 - **20,6 M\$** en paiements en trop à Anciens Combattants Canada dans l'exercice 2012-2013
 - **600 M\$** en paiements en trop à Ontario au travail en 2009.
 - **260 M\$** de fraudes en soins de santé en C.-B. (attribuables à des cartes de santé frauduleuses) en 2011.

PROTECTION INTÉGRÉE DE LA VIE PRIVÉE

Intégrer les sept principes de *protection de la vie privée** au CNC

1

Prendre des mesures préventives et non correctives. Prévoir et prévenir les incidents d'atteinte à la vie privée plutôt que de se démener pour s'en sortir à la suite d'une violation.

2

Assurer la protection implicite de la vie privée. Veiller à ce que les renseignements personnels soient systématiquement protégés, sans que les particuliers aient à prendre de mesures additionnelles en ce sens.

3

Intégrer la protection de la vie privée dans la conception. Les mesures de protection de la vie privée doivent constituer des éléments pleinement intégrés et non greffés après coup.

4

Assurer une fonctionnalité intégrale. La protection de la vie privée et la sécurité sont deux objectifs importants, et aucun compromis ne doit être fait pour réaliser les deux.

5

Assurer la sécurité de bout en bout. Toutes les données doivent être conservées de façon sécurisée, puis détruites lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

6

Assurer la visibilité et la transparence. Assurer aux intervenants que les pratiques et les technologies utilisées sont transparentes pour l'utilisateur final et font l'objet d'une vérification indépendante. N'oubliez pas que les données ne sont pas les vôtres.

7

Respecter la vie privée des utilisateurs. Les intérêts individuels doivent être soutenus par des mesures strictes et implicites de protection de la vie privée, des avis appropriés et des fonctions conviviales.

La protection intégrée de la vie privée est un cadre qui se fonde sur l'intégration proactive de la protection de la vie privée dans la conception et le fonctionnement des systèmes informatiques, de l'infrastructure des réseaux et des pratiques d'affaires.

* Dr Ann Cavoukian, directrice générale du Privacy and Big Data Institute de l'Université Ryerson, trois mandats à titre de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, créatrice de La protection intégrée de la vie privée

Principes de protection de la vie privée et LPRPDE comme bases de référence

- ✓ **Premier principe – Responsabilité:** Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.
- ✓ **Deuxième principe – Détermination des fins de la collecte des renseignements:** Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.
- ✓ **Troisième principe – Consentement:** Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.
- ✓ **Quatrième principe – Limitation de la collecte:** L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.
- ✓ **Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation:** Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.
- ✓ **Sixième principe – Exactitude:** Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
- ✓ **Septième principe – Mesures de sécurité:** Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.
- ✓ **Huitième principe – Transparence:** Une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.
- ✓ **Neuvième principe – Accès aux renseignements personnels:** Une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.
- ✓ **Dixième principe – Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes:** Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'organisation concernée.

Structure de gouvernance stratégique du CNC

CONSULTATION

EDSC (interne)

Comité directeur du Conseil de gestion de projets
(pour orientation)

Président : SM d'EDSC

Comité de gestion des services
(pour information)

Président : SM délégué principal d'EDSC/
chef de l'exploitation de Service Canada

Comité des DG sur les services numériques
(pour consultation)

Coprésidents : (DGSi)/(DGIIT)

GOUVERNANCE

Interministériel (fédéral)

Comité des sous-ministres sur les services et la fédération de l'identité

Coprésidents : Secrétaire du SCT et SMA
délégué principal d'EDSC/chef de l'exploitation
de Service Canada

Comité des sous-ministres adjoints sur les services et la fédération de l'identité

Coprésidents : DPI du GC et SMA principal
(Direction générale de la gestion des services) de
Service Canada

Comité directeur conjoint du CNC

John Messina (SCT), coprésident, Louis Beauséjour
(DGSi), coprésident, Benoit Long (DGSTP), coprésident,
Jacques Paquette (DGPSS), Charles Nixon (DGIIT), Peter
Simeoni (DGSi)

Comité des opérations fédérales du Carrefour numérique canadien (CNC)

Coprésidents : Robert Frelich (DPIPRP), Annik Casey (SCT)

Volets de travail intégrés

CONSULTATION

Intergouvernemental (échelons F-P-T)

Table des sous-ministres fédéral, provinciaux et territoriaux sur la collaboration relative à la prestation de services

Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP)

Comité FPT sur la surveillance de la coordination de projets (CSCP)
(ponctuel/à titre d'information)

Coprésidents : Robert Frelich (DPIPRP), Annik Casey (SCT)