

PAR COURRIEL

Québec, le 10 juillet 2026



Objet : Demande d'accès aux documents - Décision

N/Réf : DA2627-28



La présente donne suite à votre demande reçue le 11 juin 2026 visant à obtenir:

« Tous les documents indiquant les conclusions et les résultats concernant trois projets pilotes annoncés par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique le 29 février 2024 en matière d'intelligence artificielle :

1. Mise sur pied d'un agent conversationnel pour guider les usagers sur le site web de Données Québec ;
2. Automatisation du processus de facturation de certains fournisseurs de l'État ;
3. Automatisation du processus d'inscription des nouveaux fonctionnaires à leur régime d'assurance collective ».

En réponse à votre demande, nous vous transmettons un document détenu par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique. Toutefois, certaines informations sont caviardées car elles ne sont pas visées par la demande ou en vertu des articles 21 et 29 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après nommée « *Loi sur l'accès* »).

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès*, vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la présente. À cet effet, vous trouverez, ci-joints, le texte des articles précités ainsi qu'une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Veuillez agréer, [REDACTED], nos salutations distinguées.

Original signé

Isabelle Goulet

Responsable de l'accès aux documents

OBJET : État de situation des expérimentations en matière d'intelligence artificielle et en automatisation des processus, sous la responsabilité du ministère de la Cybersécurité et du Numérique

N° Ultima : 31323

RÉSUMÉ
Contexte / Analyse Au cours des derniers mois, le Centre québécois d'excellence numérique (CQEN) a mené plusieurs expérimentations, dont celles qui ont fait l'objet d'une annonce du ministre en conférence de presse le 29 février 2024. Cette note fait un survol des initiatives et expérimentations de l'automatisation de deux processus d'affaires : la validation des données de facturation de services professionnels et l'inscription aux assurances collectives, [REDACTED] [REDACTED] du robot conversationnel pour le portail de Données Québec, [REDACTED] [REDACTED]
Conclusion Les travaux menés par le CQEN témoignent d'un engagement envers l'innovation et la modernisation des processus administratifs à travers l'intégration de l'intelligence artificielle et de l'automatisation. Ces expérimentations ont fait face à des défis significatifs compréhensibles dans un contexte de technologies émergentes. Il demeure qu'elles ont permis d'obtenir des résultats tangibles tels que [REDACTED] [REDACTED] le développement de prototypes prometteurs et l'établissement de bases solides pour des initiatives futures. D'importants travaux de réflexion ont été menés afin de recentrer la mission du CQEN autour d'une offre de services appliquée, orientée sur l'intelligence artificielle (IA), conformément aux dernières orientations ministérielles. Les activités du CQEN viseront à accélérer l'adoption de l'IA et autres technologies émergentes au sein du MCN, à mettre en place les fondations numériques à portée gouvernementale. La priorisation des projets, l'optimisation de l'impact des ressources, la gestion axée sur les résultats, l'innovation continue ainsi que l'expérience Client et Utilisateur contribueront à assurer la réussite des interventions du CQEN. Un breffage technique au Cabinet pourra être proposé afin de démontrer via des exemples concrets l'état des différentes expérimentations effectuées au cours des derniers mois.

CONTEXTE

L'automatisation au MCN :

Quelques repères historiques

- Juin 2023 : Le MCN se dote d'un centre dédié à l'intelligence artificielle (IA) et à l'automatisation.
- Automne 2023 : Lancement des premiers travaux du Centre, dont celui relatif à trois initiatives :
 - Automatisation de deux processus : Validation des données de facturation de services professionnels et Inscription aux assurances collectives;
 - Développement d'un robot conversationnel pour le portail de Données Québec.

- Janvier 2024 : Le MCN se réorganise et le Centre est intégré au sein du Centre québécois d'excellence numérique (CQEN) où une autre cellule en IA existait déjà. Il devient le Centre d'expertise en intelligence artificielle, en analytique et en automatisation (CEIAAA). Ce dernier poursuit les expérimentations entamées à l'automne 2023.
- 29 février 2024 : Conférence de presse du ministre de la Cybersécurité et du Numérique qui dévoile au public les trois initiatives ciblées. Il annonce que le MCN travaille à développer, entre autres, des prototypes qui permettraient, grâce à l'automatisation, de diminuer le temps de traitement des demandes relatives à l'assurance collective des fonctionnaires ou encore de réduire le nombre d'heures consacrées à de longs processus de facturation. Il annonce également le désir de déployer un robot conversationnel utilisant l'IA générative sur le Portail de Données Québec.

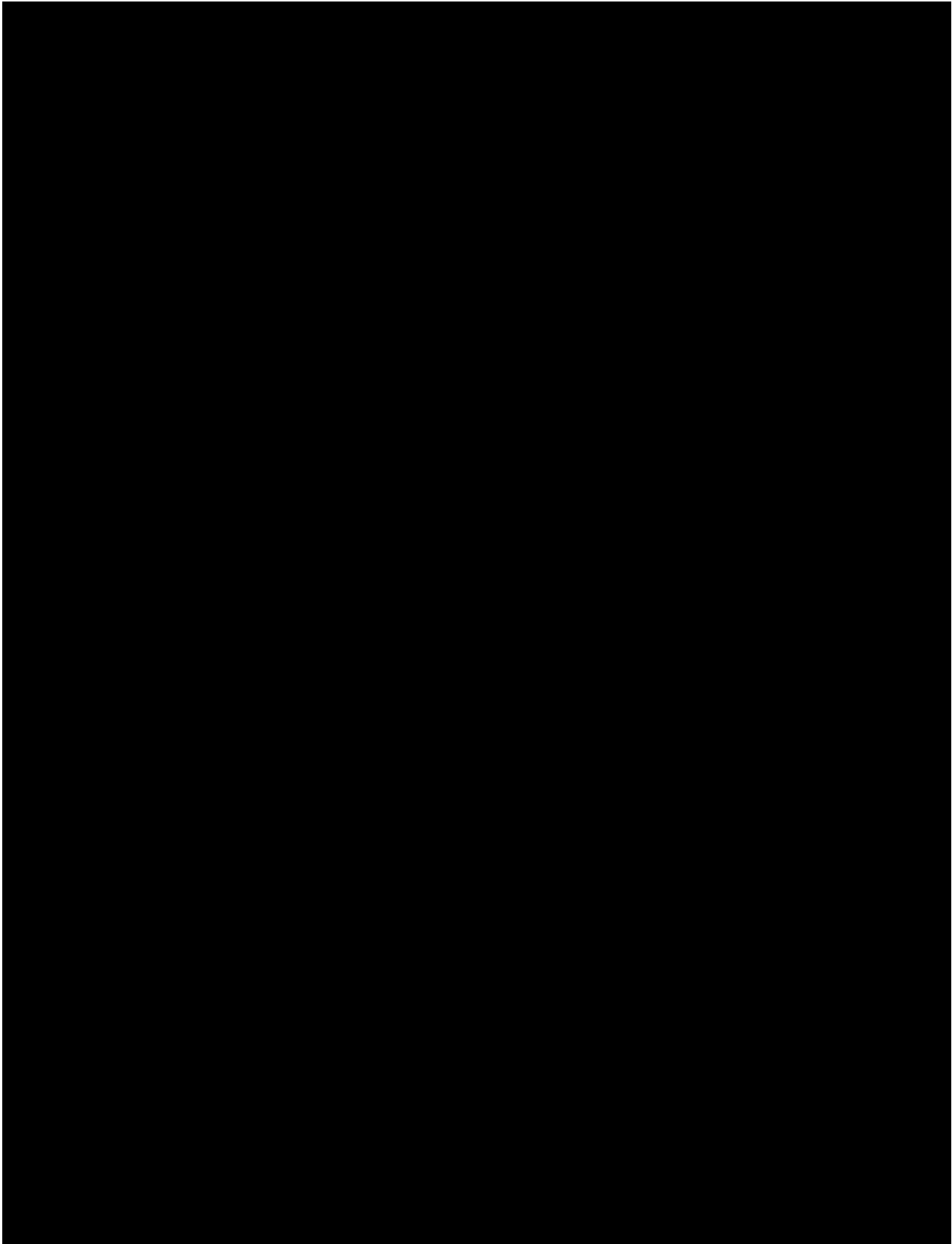
La présente note fait un état de situation des initiatives et expérimentations en automatisation menées par le CQEN en 2024.

ANALYSE

État de situation des initiatives et expérimentations réalisées, en cours de réalisation et à venir

- **Automatisation de deux processus : la validation des données de facturation de services professionnels et l'inscription aux assurances collectives**
 - Description des expérimentations
 - Les deux expérimentations visent à développer des flux de travail automatisés et à évaluer leur potentiel pour diminuer le temps de traitement ou encore pour réduire le nombre d'heures consacrées aux processus ciblés.
 - La solution retenue pour l'expérimentation est l'outil de développement léger Power Automate de Microsoft. Cet outil permet d'automatiser facilement des tâches et des processus simples. Il s'intègre avec les logiciels de la plateforme Microsoft Office 365 utilisés par le MCN. Facile d'utilisation, cette solution s'avérait prometteuse.
 - Quelques éléments de bilan des deux expérimentations réalisées : Constats et enjeux
 - Nombreux défis rencontrés au cours de ces premières expérimentations :
 - L'accès aux données s'est avéré difficile et les équipes métiers étaient peu disponibles;
 - Au moins un des processus ciblés n'est pas suffisamment optimisé pour faire l'objet d'une automatisation robotisée;
 - [REDACTED]
 - Certaines fonctionnalités de l'outil étaient restreintes pour des raisons de sécurité;
 - Le niveau d'expertise interne était trop faible pour identifier des alternatives;
 - Le déploiement complet était trop risqué en l'absence d'une capacité à offrir un soutien technique aux équipes métiers en cas de problèmes.
 - Le MCN n'a pas atteint la maturité requise pour procéder au déploiement de flux de travail automatisé dans ses processus administratifs pour deux raisons :
 - L'utilisation d'outils de développement léger pour soutenir l'automatisation de processus, comme Power Automate, nécessite la mise en place d'une gouvernance encore en élaboration par la Direction de l'architecture d'entreprise ministérielle (DAEM).
 - Enjeu financier important
 - Les processus ciblés nécessitaient le recours à un module de reconnaissance optique de caractère pour traiter les documents PDF. Il s'agit d'une fonctionnalité coûteuse.

- Les alternatives disponibles auraient nécessité l'accès à des GPU ou à des solutions du marché préqualifiées, deux options actuellement indisponibles.
- Le déploiement des flux de travail automatisés dans les processus administratifs requiert notamment une gestion du changement en amont et une offre d'un soutien technique approprié en aval. Cette offre de services sera éventuellement disponible via la plateforme de développement moderne – Volet gouvernemental actuellement en développement.
- Étapes franchies
 - Automne 2023 : Analyse des besoins et cartographie des processus et sous-processus automatisables;
 - Printemps 2024 : Développement de prototypes avec Power Automate Microsoft Cloud, analyse de sécurité préliminaire de l'outil et de ses connecteurs Office et évaluation des facteurs de risque à la vie privée;
 - Été 2024 : Déploiement pilote des prototypes dans les unités administratives, phase d'évaluation de la performance par les utilisateurs et évaluation des bénéfices.

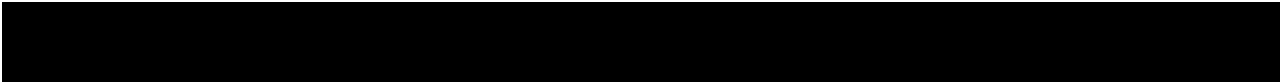


— Robot conversationnel pour le portail de Données Québec

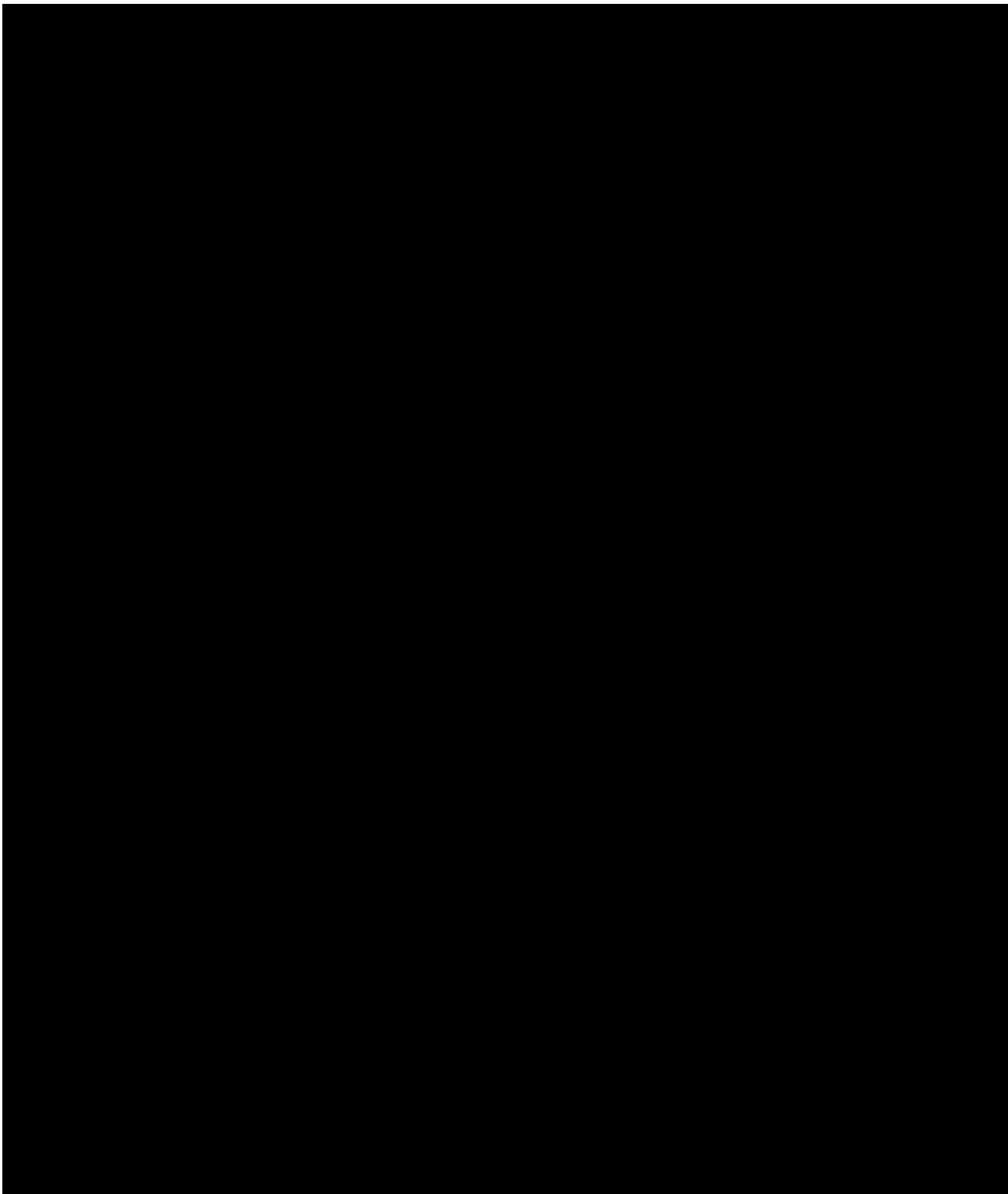
- Description de l'expérimentation
 - Le projet visait à améliorer l'accessibilité des 1 400 jeux de données disponibles sur le site en fournissant des réponses pertinentes aux utilisateurs grâce à l'IA générative, en français.
 - Au début de l'automne 2024, il a été décidé de ne pas procéder à la mise en production du robot conversationnel comme prévu.

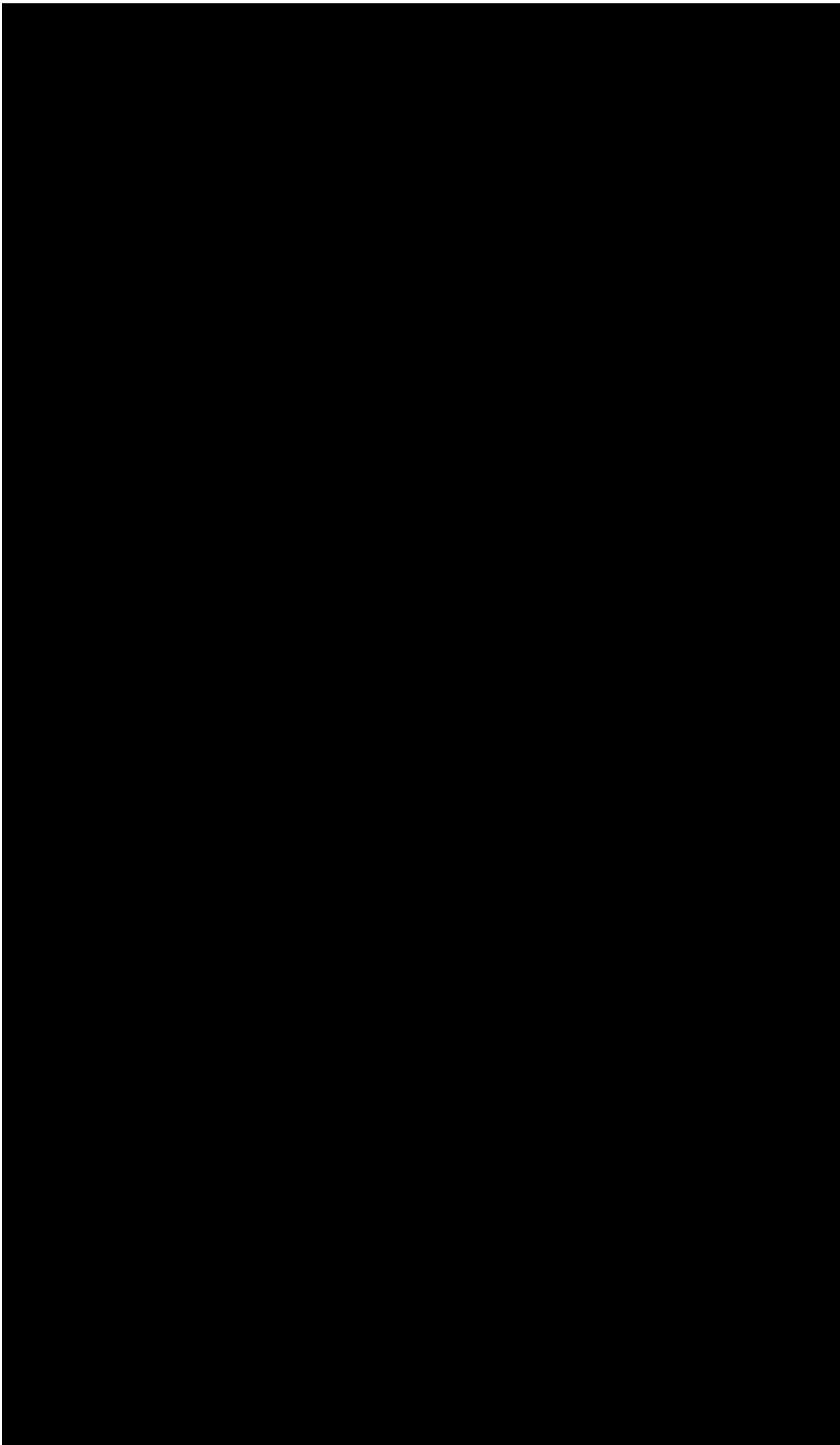
- Quelques éléments de bilan de l'expérimentation : Constats et enjeux
 - Le projet a rencontré plusieurs défis techniques concernant la fluidité des conversations, la gestion de requêtes complexes et des erreurs ainsi que la latence.
 - Aucune solution d'IA de type « clé-en-main » permettant d'accélérer la conception n'est qualifiée au courtier infonuagique à ce jour. Un appel d'intérêt est en préparation pour qualifier des fournisseurs de portefeuilles de solutions en IA. La publication est prévue début 2025.
 - Les outils disponibles sur le marché (libres et privés) ne sont pas encore matures et évoluent rapidement. Ils ne facilitent que le développement rapide de robots conversationnels génériques. Toutes les opérations complexes et spécifiques nécessitent un développement supplémentaire (plus complexes avec les technologies libres).
 - Des conditions d'utilisation restrictives imposées par les fournisseurs empêchent actuellement le recours aux grands modèles de langue (GML) privés et aux GPU nécessaires au développement de solutions performantes. Cet obstacle ralentit également les phases d'expérimentation et de conception.
- Étapes franchies
 - Mars – août 2024 : Réalisation de l'expérimentation du robot conversationnel pour le portail de Données Québec. Cette expérimentation a fourni des apprentissages précieux pour le développement d'une fondation numérique gouvernementale basée sur les logiciels libres et développée dans la PDM;

- Juin 2024 : Collecte réalisée auprès des OP. Le résultat de la collecte a démontré un réel engouement pour la mise en place d'un agent conversationnel. Le portrait de l'utilisation de l'IA recense 37 projets de robot conversationnel ou d'assistant virtuel en cours de développement dans la fonction publique.



- Étapes à venir
 - Décembre 2024 : Approbation de la fiche justificative sommaire.
 - Janvier à décembre 2025 : Rédaction du dossier d'opportunité et dossier d'affaires pour la mise en place d'une fondation numérique gouvernementale de robot conversationnel gouvernemental.
 - Janvier à décembre 2026 : Réalisation du produit minimum viable (juin 2026), puis lancement de la version 1 du robot conversationnel sur Quebec.ca (décembre 2026).
 - Janvier à septembre 2027 : Intégration de la fondation numérique gouvernementale à la plateforme de développement moderne – Volet gouvernemental et mutualisation.





ENJEUX

Les principaux enjeux de chaque expérimentation, chaque intervention ou projet sont présentés dans la section « Analyse » de cette note d'information.

IMPACTS FINANCIERS

S.O.

PROCHAINES ÉTAPES ET ÉCHÉANCIER

Chaque expérimentation, intervention ou projet présente ses prochaines étapes dans la section « Analyse ».

CONSULTATIONS

S.O.

CONCLUSION

Les travaux menés par le CQEN témoignent d'un engagement envers l'innovation et la modernisation des processus administratifs à travers l'intégration de l'intelligence artificielle et de l'automatisation. Ces expérimentations ont fait face à des défis significatifs compréhensibles dans un contexte de technologies émergentes. Il demeure qu'elles ont permis d'obtenir des résultats tangibles, tels que [REDACTED] le développement de prototypes prometteurs et l'établissement de bases solides pour des initiatives futures.

D'importants travaux de réflexion ont été menés afin de recentrer la mission du CQEN autour d'une offre de services appliquée, orientée sur l'intelligence artificielle, conformément aux dernières orientations ministérielles. Les activités du CQEN viseront à accélérer l'adoption de l'IA et autres technologies émergentes au sein du MCN, à mettre en place les fondations numériques à portée gouvernementale. La priorisation des projets, l'optimisation de l'impact des ressources, la gestion axée sur les résultats, l'innovation continue ainsi que l'expérience Client et Utilisateur contribueront à assurer la réussite des interventions du CQEN.

Un breffage technique au Cabinet pourra être proposé afin de démontrer via des exemples concrets l'état des différentes expérimentations effectuées au cours des derniers mois.