

Résumé de travail – Gestion de l'identité

Énoncé du problème

En l'absence d'une approche harmonisée en matière d'identité numérique, les administrations canadiennes cherchent des solutions d'identité numérique différentes à un rythme différent, sans services plurigouvernementaux permettant d'ancrer l'approche. Une telle situation peut compromettre à l'avenir la facilité d'utilisation pour les résidents à l'échelle des provinces et des territoires. Le présent volet de travail précise les diverses composantes de la gestion de l'identité qui sont présentes sur l'échiquier mondial et les principales décisions à prendre par rapport à chaque composante afin de faire avancer la gestion de l'identité au Canada.

La gestion de l'identité numérique est un domaine en rapide évolution qui présente un intérêt pour la politique publique en raison des possibilités qu'offre une identité numérique sécurisée. De façon générale, une identité numérique sécurisée peut permettre aux Canadiens d'exécuter en ligne des opérations de grande valeur dans un environnement plus efficient d'un point de vue économique ainsi que plus commode. Une identité numérique sécurisée peut réduire le risque de vol d'identité et améliorer la sécurité publique et la confiance du public en rendant plus difficile l'utilisation frauduleuse des identités.

En ce qui concerne le contexte plus précis des opérations gouvernementales, une identité numérique sécurisée peut, indépendamment de l'emplacement d'un utilisateur, améliorer l'accès aux services gouvernementaux qui nécessiteraient habituellement une présence en personne.

Pour ce faire, les administrations et les acteurs canadiens du domaine de la gestion de l'identité doivent s'entendre sur l'adoption de normes communes prévoyant la manière dont les diverses administrations traitent diverses composantes de la gestion de l'identité et accordent divers niveaux de confiance à la véracité de l'information en question. Ce faisant, on obtiendra les résultats suivants :

- faciliter une expérience de l'utilisateur homogène et pratique dans l'ensemble des provinces et des territoires;
- améliorer la sécurité en rendant possible la validation en temps réel des attributs d'identité à l'échelle des administrations;
- garantir qu'alors même que les administrations travaillent à un rythme différent, nous nous employons tous à acquérir une compréhension commune de la gestion de l'identité;
- jeter les assises de niveaux de services en ligne uniformes pour les résidents du Canada, peu importe leur emplacement;
- obtenir des gains d'efficience opérationnelle quant à notre utilisation de l'argent des contribuables en permettant aux résidents qui peuvent utiliser les voies en ligne ou qui privilégient celles-ci de le faire plutôt que d'exiger qu'ils utilisent les voies plus coûteuses des services téléphoniques et en personne.

Le secteur privé tire déjà parti de technologies destinées à permettre aux utilisateurs d'exécuter un grand volume d'opérations d'identité de faible valeur et de faible niveau d'assurance. Les Canadiens s'attendent à

pouvoir interagir de même avec les représentants des services gouvernementaux. Dans le cadre du présent volet de travail, on distinguera le travail et les efforts à accomplir afin de permettre aux résidents du Canada de faire de même, mais pour des services de grande valeur qui nécessitent un haut niveau d'assurance par rapport à l'identité des demandeurs.

Sans approche harmonisée, il y a un risque que le vide en matière d'identité numérique soit rempli par des approches hétérogènes en matière de gestion de l'identité numérique. Lorsque les administrations travaillent à des vitesses différentes, cela veut dire qu'un investissement considérablement plus grand peut être nécessaire afin d'assurer à l'avenir l'interopérabilité entre les administrations. Si nous pouvons nous entendre sur un cadre pour notre approche, nous pourrions tous fonctionner selon ce cadre à notre propre rythme et être sensibles aux besoins uniques de nos électeurs, et ce, tout en veillant à ce que nous dirigeons vers une vision commune.

Chargés du projet prioritaire	Ian Bailey et Jackie Stankey	
Partenaires du projet prioritaire	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-comité (et groupe de travail) sur la gestion de l'identité • Carrefour numérique canadien (et Projet sur les liens d'identité) • Groupe de travail sur les possibilités du projet pilote de la gestion de l'identité • Digital ID & Authentication Council of Canada 	
Besoins en ressources	En attente de la décision du Conseil mixte à la réunion d'octobre 2017	
Échéancier	En attente de la décision du Conseil mixte à la réunion d'octobre 2017	
Objectif(s)	<p>Nous avons besoin de l'orientation du Conseil mixte sur ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la politique publique et la gouvernance; • la communication et la collaboration; • l'approche en matière de technologies; • les projets pilotes. 	<p>L'objectif : Accélérer le cheminement vers la gestion de l'identité dans l'ensemble du Canada. Plus précisément, voici ce dont nous avons besoin.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une approche claire <ol style="list-style-type: none"> a. Un processus de gouvernance défini établissant la façon dont les divers groupes de ce domaine collaboreront (politique publique et gouvernance) b. Compréhension commune des concepts d'identité et langage commun (communication) c. Normes communes (Cadre de fiabilité pancanadien [CFP]) d. Compréhension des ressources disponibles

	<p>pour accomplir ce travail (engagement de tirer parti de projets pilotes et d'approches en matière de technologies)</p> <p>e. Compréhension des exigences propres aux services dans l'avenir (technologies)</p>
Activités prospectives (hors de la portée du présent volet de travail, à étudier ultérieurement)	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la feuille de route : Déterminer la façon de s'assurer que l'information est pertinente et durable. • Déterminer les parcours d'utilisateur existants et en tirer parti afin d'expliquer la façon dont les résidents font l'expérience de ces processus et concepts complexes. • Continuer de travailler à une approche « une fois suffit ». • Consultation publique sur l'identité numérique – « Quels sont les plus grands points de douleur pour les Canadiens? » (s'harmonise avec le volet de travail des services centrés sur le client)
Liens et dépendances	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie numérique et services centrés sur le client
Risques	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque fois que nous cherchons à changer les façons dont l'information sur l'identité d'une personne est recueillie, utilisée ou divulguée, il peut y avoir des risques pour la vie privée. De même, il faut tenir compte des conséquences pour la fraude et le vol d'identité. • Perception publique et communications – ces deux aspects posent des difficultés lorsque l'on traite de sujets complexes qui sont sensibles et hautement personnels. • L'incertitude actuelle vis-à-vis les processus de gouvernance représente un risque considérable pour les administrations qui sont à la tête de la gestion de l'identité. Ces administrations ont besoin que les normes du CFP soient mises à l'essai et ratifiées, de sorte que l'on puisse poursuivre les progrès en sachant que le cadre est stable. • Assurer la fiabilité du cheminement dans un domaine qui évolue rapidement et s'assurer que l'approche du secteur public est à jour par rapport aux technologies que les gens utilisent. • Si l'un des résultats d'une présence numérique accrue est une diminution des interactions en personne, il peut y avoir des répercussions négatives pour les résidents qui se fient aux services en personne et qui ne maîtrisent pas le numérique, de même que pour les personnes employées dans ce domaine. Par exemple, l'un des résultats involontaires d'une plus grande automatisation est <u>la diminution des emplois de revenu intermédiaire</u> et <u>l'évidement de la classe moyenne</u> (liens disponibles en anglais seulement). Cette tendance peut aussi s'accompagner de risques quant à la perception. L'identité numérique n'est pas la cause de cette tendance, mais elle peut y contribuer. En étant conscients des résultats négatifs de ce genre de travail, nous pouvons envisager des stratégies d'atténuation de manière proactive.
Résultats prévus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communication de la position de la politique publique et définition des structures et des processus de gouvernance destinés à l'achèvement des normes du CFP.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ce travail jette les assises d'une expérience d'utilisateur homogène « une fois suffit » auprès de tout ordre de gouvernement, peu importe le lieu de résidence ou l'emplacement au moment de l'interaction. 3. Collaboration entre administrations destinée à prouver les concepts et notre façon de collaborer 4. Feuille de route nationale de la gestion de l'identité et structures à l'appui visant à soutenir la feuille de route et à centrer les efforts
Outils de mesure des résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats d'un projet pilote mené avec un petit nombre d'administrations –que peuvent nous indiquer les résultats à propos d'une plus large approche? Les résultats indiquent-ils que l'approche serait extensible? • Mettre à l'essai les cadres et les normes à l'aide d'approches existantes dans les administrations (essais alpha).
Produits livrables en attendant les points de décision clés du Conseil mixte	<p>Principales composantes de l'accélération de la gestion de l'identité au Canada</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Position de la politique publique et processus de gouvernance établis pour les décisions concernant la gestion de l'identité au Canada 2. Trousse de communication : Boîte d'outils et guide 3. Établissement d'un processus et d'un moyen pour tirer parti des leçons apprises des technologies 4. Établissement d'un processus et d'un moyen pour tirer parti des leçons apprises à l'aide de projets pilotes
Plan de production de rapports <ul style="list-style-type: none"> • État, fréquence et public 	<ul style="list-style-type: none"> • À déterminer – en attente de la décision du Conseil mixte à la réunion d'octobre 2017