
Inventaire des justificatifs numériques récents

Engagement des intervenants et recherche

Février 2023

Ordre des idées :

- **Ontario et Saskatchewan** : résultats de haut niveau des activités d'engagement des intervenants qui ont examiné spécifiquement l'identification numérique.
- **Nouvelle-Écosse** : recherche liée à la plate-forme de gestion de l'identité, The Nova Scotia Login System.
- **Gouvernement fédéral** : analyse des pratiques exemplaires des administrations sur l'introduction de programmes de justificatifs numériques; recherche en matière de renseignements commerciaux sur les données et les tendances relatives à l'introduction de technologies liées aux justificatifs numériques; recherche sur l'opinion publique demandant aux Canadiens leurs opinions générales sur les préoccupations relatives aux justificatifs numériques.

**Une demande a été envoyée aux membres des conseils conjoints pour déterminer quelles recherches supplémentaires existent et pourraient être partagées.

- Terre-Neuve-et-Labrador a indiqué qu'elle en était aux premières étapes de l'exploration des justificatifs numériques et qu'elle n'avait encore rien à partager.

Ontario

Aperçu

- Accent sur l'identité numérique (pas encore lancé)
- Consultations d'experts de l'industrie (nov. – déc. 2020), du public et des petites et moyennes entreprises (févr. 2021) et consultations politiques (clôturées le 23 septembre 2021)
- Étude de marché (nov. 2020 – févr. 2021), recherche sur les portefeuilles (juillet 2021), test des portefeuilles (févr. - avr. 2022), environnement du développeur (mars – août 2022)

Méthodes

- Consultations
 - Tables rondes, groupes de discussion, enquête
- Découverte et recherche sur les utilisateurs; environnement du développeur
 - Tables rondes, entretiens, recherche secondaire, tests de facilité d'emploi

Principales constatations

- Les résultats des consultations comprennent :
 - Importance des partenariats pour créer un écosystème d'identification numérique et de l'alignement interne
 - Introduire l'identification numérique d'abord là où elle aurait le plus d'impact
 - La confiance, la confidentialité, la sécurité et les avantages sont d'une importance capitale
 - Les attentes portent sur la confidentialité, le contrôle et l'efficacité du temps
- Les résultats de la recherche sur les découvertes et les utilisateurs sont les suivants
 - Comprendre la valeur de l'identité numérique est important pour son adoption
 - Les risques réels et perçus en matière de confidentialité et de sécurité suscitent des hésitations, et la confiance est un problème courant
 - les « cas limites » sont fréquents
 - Il est important de donner des options aux utilisateurs, de les inciter à agir, d'assurer l'accessibilité et de concevoir des produits dignes de confiance

Saskatchewan

Aperçu

- Accent sur l'identification numérique (en attente depuis avril 2022)
- Consultations du secteur des TI sur les marchés publics (2021)
- Consultations publiques sur la perception et la confiance (2021)

Méthodes

- Consultations sur le secteur des TI :
 - Deux assemblées générales (~250 participants) et plus de 20 entretiens individuels avec des fournisseurs
- Consultations publiques :
 - Enquête quasi représentative (du 17 au 22 mars 2021; axée sur les résidents de la SK)
 - Deux assemblées générales (53 organisations) et 10 entretiens individuels (axés sur les obstacles à l'accès avec une série d'organisations)

Principales constatations

- Consultations informatiques :
 - L'identification numérique n'est pas qu'une question de technologie
 - La conception des marchés publics doit refléter la complexité de l'identification numérique
- Consultations publiques :
 - Connaissance et intérêt modérés pour l'identité numérique
 - Préoccupations en matière de confidentialité et de sécurité concernant le partage d'informations en ligne
 - La plupart des résidents ont accès à au moins un appareil numérique, et 67 % d'entre eux seraient à l'aise pour utiliser au moins un appareil pour l'identification numérique
 - Les obstacles à l'accès comprennent la connectivité Internet, l'accessibilité, la langue et le manque de soutien

Nouvelle-Écosse

Aperçu

- Plate-forme d'identité pour les services publics (The Nova Scotia Login System)
- Recherche auprès des citoyens (deux phases), analyse des sources faisant autorité, connaissance des juridictions

Méthodes

- Recherche citoyenne pour découvrir les besoins, les problèmes et les opportunités des utilisateurs (10 participants)
 - Deux phases (une = ce que les gens veulent, deux = ce que les gens font), entretiens par téléphone et en ligne avec les mêmes participants pour les deux phases
 - Concentré sur 2 services : changement d'adresse et dossiers médicaux personnels
 - Test des formulaires cliquables (test de facilité d'emploi) pendant les entretiens
- Analyse des sources faisant autorité pour comprendre la durabilité des registres de vérification d'identité
 - Entrevues
- Connaissance des juridictions pour comprendre le contexte et l'environnement de l'identité
 - Appels et entretiens avec des homologues au Royaume-Uni, en Alberta et en Colombie-Britannique
 - Recherche en ligne sur le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande, l'Australie et la Colombie-Britannique

Principales constatations

- Les résultats de la recherche citoyenne sont les suivants :
 - Les gens étaient disposés à fournir des preuves pour la vérification de l'identité et en mesure de le faire
 - Il est préférable d'adopter l'approche du « compte gouvernemental unique » pour une expérience simple et transparente
 - La vérification multicanal est un obstacle
 - Faible connaissance générale des services numériques du gouvernement
- Les conclusions des sources faisant autorité comprennent :
 - Les données dans les registres ont été collectées pour des utilisations spécifiques, des avis juridiques sur l'utilisation sont requis pour certains éléments, l'identification des exigences.
- L'aperçu par juridiction identifie les résultats clés pour chaque juridiction, et note les résultats supplémentaires (par exemple, l'importance de la détection des comptes compromis)

Gouvernement fédéral

Analyse des meilleures pratiques des administrations

- Réalisé en juin 2022
- Analyse des approches de communication utilisées pour introduire des programmes de justificatifs numériques dans plusieurs administrations, notamment en Alberta, en Colombie-Britannique et en Ontario.
- Les principales conclusions ont souligné l'importance de :
 - Des communications transparentes et claires.
 - Aborder les raisons pour lesquelles les justificatifs numériques sont nécessaires.
 - Impliquer continuellement le public dans la conception de l'approche
 - Un message cohérent sur tous les canaux de communication.

Recherche sur l'intelligence sociale

- Réalisé en été 2022
- Les données sociales quantitatives et les tendances qualitatives relatives à l'introduction de la technologie liée aux justificatifs numériques dans d'autres juridictions, et les principaux éléments des conversations liées aux justificatifs numériques au Canada
- Les principales conclusions ont souligné l'importance de :
 - Des communications proactives, des efforts de communication numérique cohérents dans toutes les juridictions permettront de neutraliser les schémas de conversation litigieux.

Recherche sur l'opinion publique

- Réalisé en septembre 2022
- Recherche quantitative (enquêtes) et qualitative (groupes de discussion) pour connaître la perception, la compréhension, les préoccupations et les opinions des Canadiens de plusieurs provinces sur les justificatifs numériques.
- Les principales conclusions sont les suivantes :
 - La moitié des participants n'avaient que peu ou pas de connaissance des justificatifs numériques.
 - Plus de la moitié des répondants sont préoccupés par l'utilisation des justificatifs numériques.
 - Les préoccupations les plus importantes étaient la vie privée, la sécurité, la technologie et la surveillance.
 - La perception se répartit entre positif, négatif et neutre, le neutre étant le plus fréquent (39 %).