



Rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres sur les tendances du mois

Les tendances de ce mois comprennent d'excellents articles sur l'élaboration de politiques, les tendances technologiques et l'identification numérique.

Principales perspectives – Élaboration de politiques



OCDE – Un nouveau document de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) explique les problèmes stratégiques que pose la transformation numérique et offre une liste de contrôle aux décideurs pour la maîtriser. « Les politiques actuelles reposent en grande partie sur des produits et des actifs matériels, sur des frontières et des lieux géographiques fixes, sur des coûts de transactions qui limitent l'ampleur et la portée des interactions et des offres, et sur les conditions de l'offre et de la demande qui reflètent la pénurie », affirme le document de l'OCDE. Le rapport répartit ce changement en sept « vecteurs » qui modifient le mode de fonctionnement de la société et de l'économie, et examine les incidences politiques de chacun. [Cliquez ici pour lire la suite.](#)

ÉTATS-UNIS – Les gouverneurs du pays établissent les priorités stratégiques pour l'année à venir. Bon nombre de personnes privilégient une économie fondée sur la technologie et le perfectionnement de la main-d'œuvre

comme solutions pour la prospérité. En ce qui concerne la priorité technologique dont on a le plus souvent parlé, près de la moitié des gouverneurs ont souligné l'importance de poursuivre le travail lié à l'extension de la connexion Internet à haute vitesse à tous les coins de leur État. Le gouverneur du Colorado, Jared Polis, a exprimé un sentiment semblable sur la connectivité : « Dans l'économie du XXI^e siècle, Internet large bande est une infrastructure essentielle à laquelle tout le monde doit avoir accès. » Dans le magazine *Government Technology*, [on a examiné le discours de chaque nouveau gouverneur et évalué chacun sur une échelle de 1 à 5](#) en fonction de la force de ses initiatives technologiques.

Principales perspectives – Tendances technologiques



AUSTRALIE – Un rapport récent explore la façon dont le paysage technologique évoluera cette année et souligne [quatre domaines prioritaires sur lesquels les entreprises doivent se concentrer pour obtenir des résultats sur le plan numérique](#) :

- 1) Un accès plus facile accélérera l'adoption de technologies qui changent la donne;
- 2) L'identité apparaîtra comme l'application la plus géniale pour la chaîne de blocs;
- 3) Les entreprises apprendront à tirer de la valeur des données tout en respectant la vie privée;
- 4) Internet des objets changera nos vies pour le mieux.

SINGAPOUR – Singapour compte de nombreuses réalisations technologiques qui font sa fierté, et l'intelligence artificielle en est une. [Un article récent](#) énumère les principales initiatives relatives à l'intelligence artificielle lancées par le gouvernement de Singapour, y compris son programme d'apprentissage en intelligence artificielle, le programme AI for Everyone et le programme 100 Experiments.

Autres articles notables : [Future tech forecast: AI, a new global order and the importance of planning](#), CIO Dive

Principales perspectives – Identification numérique au gouvernement



CANADA – « Le plastique numérique est démodé, et les mots de passe sont compliqués. Les prochaines étapes seront la biométrie et un réseau décentralisé qui relie nos principaux documents d'identité. » Le fonctionnement d'un modèle fédéré repose sur la création de liens entre les systèmes fédéraux et provinciaux de gestion de l'identité. À l'heure actuelle, l'identité est répandue dans de nombreux régimes isolés. [Apprenez-en davantage sur le modèle fédéré de l'identité numérique au Canada](#), l'importance du réseau numérique connecté tout en étant décentralisé, le rôle du secteur privé et l'importance des lois.

AUSTRALIE – Bien que la technologie d'identification numérique en soit encore à ses débuts, certaines caractéristiques clés apparaissent déjà et font d'elle une bonne

plateforme de gestion de l'identité. Alors, qu'est-ce que les gouvernements et les entreprises devraient rechercher dans cette technologie? [Un article du magazine CEO](#) soutient que les meilleures plateformes de gestion de l'identité offriront quatre principaux avantages :

- 1) l'assurance de l'identité;
- 2) l'assurance de l'accès;
- 3) la fédération d'identités;
- 4) la gouvernance d'identités.

Autres articles notables : [Nearly one billion people have no form of legal ID. Going digital could change that](#). CNN Business

Autres articles notables ce mois-ci :

[The public service's digital literacy problem](#), Policy Options.

[A warning for cities: Become citizen-centric or fail](#), Smart Cities Dive.

[Want loyal customers? Use social theory to design IT services](#), IT Web.

[Lessons from Estonia on digital government](#), Policy Options.

[AI Futures Policy Labs: A series of workshops for emerging policymakers](#), Brookfield Institute.

Ressources de recherche – Ajout récent!

Conversational AI for Better Customer Experiences, CRM Media

Measuring CX with Voice of the Customer and Journey Analytics, NICE nexidia

Accédez aux ressources de recherche en cliquant [ici](#).

Article du mois : Un coup d'œil sur OrgBook BC

Ce mois-ci, le Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens explore le potentiel du service OrgBook BC de la Colombie-Britannique et les possibilités qu'il offre aux administrations à l'échelle du Canada et du monde entier.



Qu'est-ce qu'OrgBook BC? [OrgBook BC](#) est un répertoire consultable de données publiques vérifiables publiées par le Registre des sociétés sur les entreprises de la Colombie-Britannique. Il fournit, par l'entremise d'une source fiable (le gouvernement de la Colombie-Britannique), une confirmation numérique que l'entreprise est légitime. Plus les délivreurs de permis et de licences du gouvernement adopteront OrgBook BC, plus il sera possible de créer un réseau de justificatifs d'identité numériques vérifiables. C'est aussi la première étape de la création d'un « portefeuille numérique » pour les entreprises.

« Les Britanno-Colombiens peuvent maintenant se servir d'OrgBook BC pour faire des recherches auprès des services d'enregistrement de la C.-B. afin de vérifier qu'une entreprise juridiquement constituée et en règle. À mesure que le service s'étendra, les gens pourront effectuer une recherche rapide en ligne pour en savoir davantage sur les entreprises avec lesquelles ils font affaire, des restaurants aux maisons de courtage en placements¹. »



Principaux avantages d'OrgBook BC :

- ✓ Ce nouveau service utilise une technologie de pointe fondée sur la chaîne de blocs, qui constitue la base permettant à la Colombie-Britannique de passer à une économie numérique.
- ✓ Il instaure la confiance numérique dans l'économie grâce à l'identité numérique des entreprises.
- ✓ Il aide les entreprises en créant une identité numérique pour chaque société en Colombie-Britannique.
- ✓ Ce service offre également à d'autres délivreurs de permis et de licences un moyen transparent de prouver qu'une entreprise est légalement enregistrée pour faire des affaires en Colombie-Britannique et que ce statut n'a pas changé.
- ✓ Ce service permet à d'autres délivreurs de permis et de licences de se joindre à la plateforme. OrgBook BC est conçu pour lancer le processus d'adoption en fournissant un dépôt public d'enregistrement des entreprises et d'autres délivreurs de permis et de licences.
- ✓ La création d'OrgBook BC offre un moyen d'instaurer sur le marché la confiance dans les services numériques.

¹ <https://news.gov.bc.ca/releases/2019CITZ0002-000062>

- ✦ Le but ultime est de permettre à l'entreprise de disposer de son propre portefeuille numérique pour ses justificatifs d'identité, qu'elle peut utiliser pour fournir autant de justificatifs d'identité qu'elle juge nécessaire.
- ✦ The ultimate goal is to allow the business to hold its own digital wallet of credentials which the organization can use to further provide as credentials as needed.



En quoi ce service diffère des autres applications utilisées pour chercher de l'information organisationnelle :

À l'heure actuelle, la fonction de recherche ne semble pas très différente de celles que les gens peuvent utiliser pour chercher cette information.

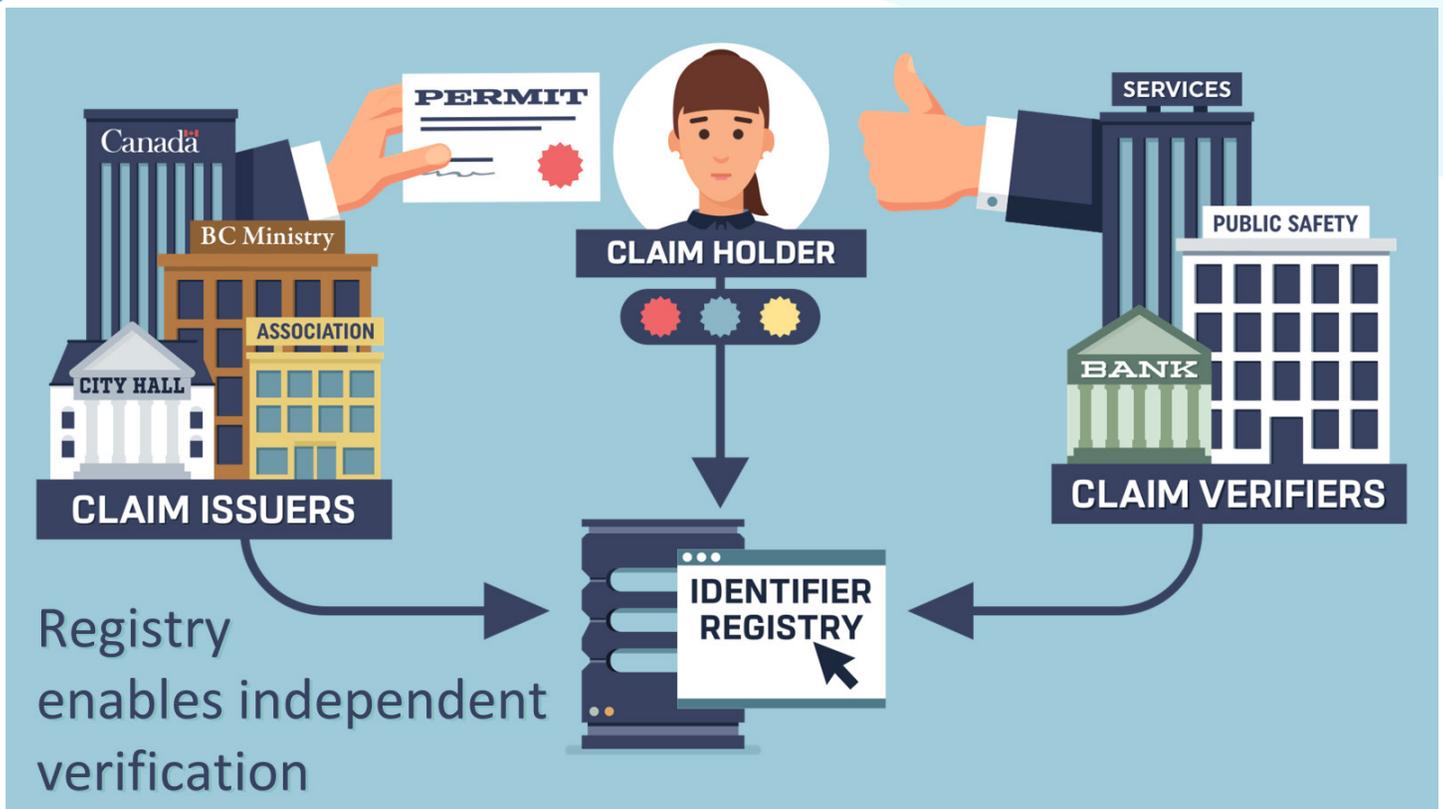
La différence, c'est que ce n'est que la première partie de données authentiques et vérifiables qu'OrgBook compte stocker. Au fur et à mesure que d'autres délivreurs et vérificateurs d'affaires adopteront ce service, les entreprises pourront commencer à conserver tout titre lié à leurs activités dans un « portefeuille numérique ». Il peut s'agir de licences, de permis, de numéros d'enregistrement dans d'autres administrations, de déclarations de revenus et plus encore.



Le problème que résout une identité numérique fonctionnelle :

À l'heure actuelle, les gens et les entreprises prouvent leur identité au moyen de processus d'ouverture de session nécessitant des noms d'utilisateur et des mots de passe (qui évoluent maintenant vers une vérification en deux étapes), ce qui ramène à l'ancienne méthode sur papier et entraîne des expériences pénibles et frustrantes pour les personnes qui doivent ensuite gérer un accès de plus en plus complexe.

Les renseignements actuellement stockés dans OrgBook sont des données d'organisations publiques, donc aucun mot de passe n'est requis. À l'avenir, les entreprises auront le choix d'avoir leur propre « portefeuille numérique » et pourront fournir la preuve qu'elles détiennent les titres qui leur ont été délivrés. Ainsi, elles auront le contrôle des données qu'elles veulent partager. Étant donné que les vérificateurs seront en mesure de prouver et de vérifier l'authenticité d'une entreprise, il ne sera plus nécessaire de fournir d'autres mots de passe et noms d'utilisateur.



Quel en sera l'avantage à l'avenir : Un portefeuille numérique permettra à l'entreprise de gagner du temps et de réduire le nombre d'erreurs dans la documentation parce que les personnes chargées d'attribuer les justificatifs d'identité (comme un permis ou une licence) obtiennent tous les renseignements dont ils ont besoin à partir de sources authentiques et vérifiables plutôt que d'un formulaire où les renseignements ont été inscrits manuellement. Il permet également à ces personnes de gagner du temps; et puisque tous les renseignements sont numériques, si l'on apporte un changement à l'information, comme le statut de l'entreprise, cette information peut être publiée immédiatement, de sorte que quiconque ayant besoin de connaître le changement de statut en est immédiatement avisé. Pour le propriétaire, cela signifie moins de paperasse et moins d'ennuis, parce que si un changement survient, les avis de changement peuvent être automatiques. L'entreprise peut alors se concentrer sur les activités essentielles et non sur la paperasse. C'est bon pour les affaires et pour l'économie.

Comment l'effet de réseau ajoute de la valeur aux entreprises et aux gouvernements partout : Plus le nombre d'organisations participantes est élevé, plus OrgBook et le portefeuille numérique sont importants pour l'entreprise et pour les autres vérificateurs et délivreurs qui doivent pouvoir demander des données authentiques et vérifiables conservées dans le portefeuille numérique.

Et si...

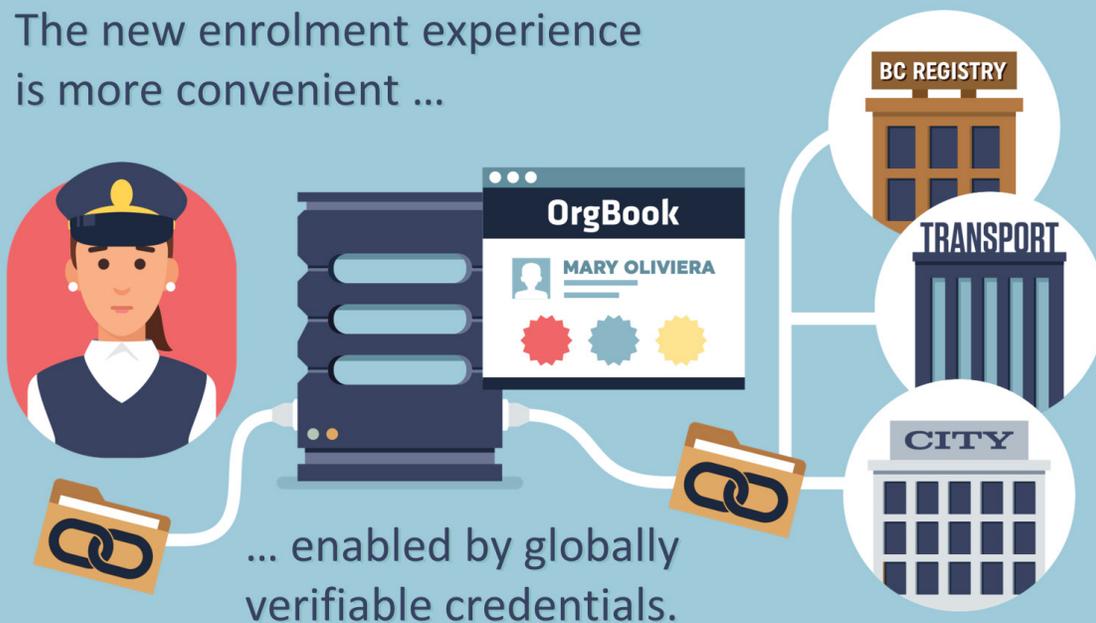
What if ... businesses could offer verifiable proofs about their qualifications when transacting online?



Et si...

en tant que collectivité, nous pouvons nous appuyer sur ce concept afin qu'à l'avenir, les nouvelles entreprises puissent s'enregistrer et acquérir leurs permis et leurs licences dans l'ensemble des administrations à partir d'un seul endroit de façon rapide? Que se passerait-il si les administrations éliminaient toute conjecture du processus en utilisant l'intelligence artificielle pour guider l'utilisateur tout au long du processus en déterminant ce dont il a besoin?

The new enrolment experience is more convenient ...



Quelques faits au sujet d'OrgBook BC :

- Plus de 525 000 entités juridiques sont incluses dans la base de données des Services d'enregistrement de la Colombie-Britannique et peuvent maintenant être consultées sur OrgBook BC.
- BC Registry Services est le premier organisme du secteur public à utiliser OrgBook BC. Sa fonction s'étendra à mesure que d'autres organismes adopteront le service.
- OrgBook BC a été conçu en collaboration avec les gouvernements de l'Ontario et du Canada pour aider les gouvernements à traiter de manière sécuritaire les permis et les licences d'exploitation d'entreprise.



En quoi il est difficile de devenir un délivreur ou un vérificateur participant :

C'est facile. OrgBook a été créé à l'aide de la technologie à source ouverte et peut être relié à d'autres jeux de données au moyen d'une API en quelques heures.



Comment votre administration peut en apprendre davantage et participer :

Communiquez avec :

- Carol Prest, registraire et directrice générale, par courriel à carol.prest@gov.bc.ca, ou avec
- John Jordan, directeur exécutif, Emerging Digital Strategies, par courriel à john.jordan@gov.bc.ca

Nous serions ravis de vous entendre!

Envoyez vos questions à Info@iccs-isac.org.