

Signature électronique au gouvernement :

- Avantages des solutions de signature électronique
- Types et applications du secteur public
- Principaux facteurs à considérer
- Leçons apprises un an après le début de la pandémie



Source de l'image : [Gov.UK](https://www.gov.uk)

1. Introduction

Le secteur public canadien tire parti des progrès réalisés en matière de numérisation et modernise la façon dont il mène ses activités et sert ses clients. Les signatures électroniques sont un exemple éloquent de la façon dont le gouvernement intègre la technologie dans le processus de travail traditionnel pour transformer la prestation de services¹.

Avec l'avènement de l'ère numérique, les signatures électroniques sont devenues un outil important pour exprimer le consentement écrit sur les documents du gouvernement. Cependant, le concept des signatures électroniques n'est pas nouveau. Selon le gouvernement du Canada (GC) [traduction] « plusieurs administrations, y compris le GC et les provinces et territoires du Canada, ont élaboré des lois, des politiques et des normes relatives aux documents électroniques et aux signatures électroniques depuis le milieu des années 1990² ».

Les signatures électroniques font de plus en plus partie des activités courantes des entreprises pour faire signer des documents et offrir des services publics plus rapides. Le remplacement des processus sur papier par des méthodes électroniques permet au gouvernement, à tous les échelons, de rationaliser ses processus opérationnels internes et externes. Cela permet également au gouvernement d'améliorer la façon dont il offre des services aux clients.

La Loi sur le commerce électronique (LCE) de la province de l'Ontario définit la signature électronique comme s'entendant des « [r]enseignements électroniques qu'une personne crée ou adopte en vue de signer un document et qui sont dans le document ou qui y sont joints ou associés³ ».

1, 2. [Orientation du gouvernement du Canada sur l'utilisation des signatures électroniques](#)
3. [Loi de 2000 sur le commerce électronique, L.O., ch. 17.](#)
4, 5. [Five Reasons to Add Electronic Signatures to Government Processes](#)

Pourquoi ce rapport est-il important?

- La pandémie de la COVID-19 (« la pandémie ») a obligé la majeure partie de la population mondiale à travailler à domicile, à maintenir une distance sociale et à mener une vie sans contact en public. Cette nouvelle normalité a accéléré l'adoption des signatures électroniques dans le secteur public afin de répondre aux besoins des clients dans un environnement sans contact.
- Avant les signatures électroniques, les organisations gouvernementales dépendaient fortement de processus sur papier pour obtenir des signatures sur des formulaires et d'autres documents. Ces processus comprenaient l'impression, la numérisation et la télécopie manuelles des documents. La gestion et la collecte des signatures créent un obstacle important aux fonctionnaires du gouvernement qui doivent consacrer de plus en plus long de temps à la présentation et à la tenue à jour des documents physiques⁴.
- Les processus sur papier peuvent également devenir frustrants pour les clients et empêcher le gouvernement de réaliser des mandats qui visent à simplifier ses processus et à créer une expérience de prestation de services conviviale⁵.

Qu'est-ce qui est couvert dans ce rapport exécutif?

Le présent rapport comprend les éléments suivants :

- Introduction
- Les avantages des solutions de signature électronique
- Types et applications du secteur public
- Principaux facteurs à considérer
- Leçons apprises un an après le début de la pandémie

2. Les avantages des signatures électroniques

Les signatures électroniques sont plus avantageuses lorsqu'elles sont simples et faciles à utiliser pour les employés du gouvernement et les clients. Il est également important qu'elles soient intégrées aux systèmes numériques existants. Voici les quatre principaux avantages associés à l'adoption de solutions de signature électronique dans les processus gouvernementaux :



Rapidité

Accélère considérablement les processus gouvernementaux⁶. En plus de recueillir des signatures par voie électronique, les processus ont évolué pour automatiser l'ensemble de l'opération. De la création du document jusqu'à l'archivage et à la gestion en passant par la collaboration et l'exécution.



Sécurité et authenticité numérique

Certains documents gouvernementaux contiennent des renseignements de nature délicate et sont très confidentiels. Le logiciel de signature électronique offre aux utilisateurs des fonctions de sécurité et d'authentification supérieures⁷. Ces solutions peuvent être intégrées à divers protocoles d'authentification et à diverses applications de sécurité, au besoin.



Réactivité et efficacité accrues

Les processus sur papier exigent beaucoup de temps et augmentent la charge de travail administrative des employés. La mise en œuvre de solutions de signature électronique peut aider les organisations gouvernementales à améliorer considérablement leur réactivité en réduisant le temps que les employés consacrent au suivi et au traitement des documents⁸. Les employés peuvent ainsi consacrer leur temps à d'autres tâches (c.-à-d. à répondre aux clients qui demandent de l'aide) et, en fin de compte, ces solutions renforcent l'efficacité interne et la productivité.



Économies de coûts

Réduit les coûts associés à l'achat des fournitures nécessaires pour préparer et traiter les formulaires et d'autres documents sur papier (c.-à-d. papier, encre et affranchissement⁹). Ces solutions éliminent également le besoin d'espaces de stockage physique. La signature et la présentation électroniques permettent de gagner du temps en réduisant les déplacements vers l'imprimante, la boîte aux lettres et les lieux de stockage. Elles facilitent la distribution des documents signés, car ils peuvent être envoyés simultanément à plusieurs destinataires. Ces avantages permettent d'économiser de l'argent et d'améliorer l'efficacité des organisations gouvernementales dont les activités reposent en grande partie sur des dossiers.

6. [Five Reasons to Add Electronic Signatures to Government Processes](#)

7. [Is the Electronic Signature a Good Idea or a Bad Idea?](#)

8, 9. [Benefits Of Using Electronic Signatures At All Levels Of Government](#)

3. Types de signature électronique et applications du secteur public

Les signatures électroniques et les signatures sur papier visent le même objectif fondamental. Une signature lie une personne à un document (ou à une transaction) et fournit habituellement la preuve de l'intention de cette personne d'approuver son contenu ou d'être légalement liée par celui-ci¹⁰.

Voici quelques exemples des types de signatures électroniques couramment utilisés :

- **Signatures électroniques simples (ou de base)** : Tous les types de signatures électroniques qui prouvent l'acceptation ou l'approbation par le signataire au moyen d'une forme de certification. Il peut s'agir d'une signature tracée manuellement sur un écran d'ordinateur (et sauvegardée numériquement), d'un clic sur un bouton « J'accepte », etc. Ce type de signature électronique n'exige pas la vérification de l'identité du signataire¹¹.
- **Signatures électroniques avancées (SEA)** : Cette signature doit répondre à des exigences précises qui offrent un niveau supérieur de vérification ou la vérification du signataire, la vérification de l'ID de sécurité et la protection contre la modification (le document ne peut plus être modifié une fois qu'il est signé). Le SEA exige une vérification de l'identité du signataire¹².
- **Signatures électroniques qualifiées (SEQ)** : Fournit les niveaux de sécurité et d'assurance les plus élevés. Les SEQ sont validées au moyen d'un processus en plusieurs étapes basé sur des clés chiffrées et une authentification à deux facteurs. La SEQ exige que la vérification de l'identité soit effectuée en personne (soit à distance par vidéoconférence ou en personne¹³).

10. [Orientation du gouvernement du Canada sur l'utilisation des signatures électroniques](#)
11, 12, 13. [Three types of Electronic Signatures and how to choose the right type for your transactions](#)
14. [Social Assistance COVID-19 Recovery Plan: Centralized and Automated Intake](#)
15. [ARC et COVID-19 : Signature électronique](#)
16. [Electronic Signatures: GUIDANCE FOR POLICY MAKERS AND DESIGN TEAMS](#)
17. [Alberta ELECTRONIC TRANSACTIONS ACT](#)

Exemples d'applications de signature électronique dans le secteur public

Ontario

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) a élaboré le [Social Assistance COVID-19 Recovery Plan](#) afin de répondre aux besoins des clients pendant la pandémie¹⁴. Le plan vise à centraliser et à automatiser la réception des demandes d'aide sociale. Un élément clé consiste à mettre le processus de demande en ligne pour offrir une expérience conviviale aux Ontariennes et Ontariens. Grâce à la nouvelle application numérique, les clients peuvent soumettre leur signature par voie électronique.

Gouvernement du Canada

En mars 2020, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a annoncé qu'elle reconnaîtra que les signatures électroniques satisfont aux exigences en matière de signature de la [Loi de l'impôt sur le revenu](#)¹⁵. Cela fait partie du [Plan d'intervention économique en réponse à la COVID-19](#) du gouvernement fédéral. Cette mesure a été prolongée pour la [période de production des déclarations de revenus de 2021](#), car le gouvernement continue d'examiner des moyens de la rendre permanente. L'utilisation de solutions de signature électronique réduira la nécessité pour les contribuables et les spécialistes en déclarations de revenus de se rencontrer en personne. Cela allégera également le fardeau administratif des employés pendant la pandémie.

Colombie-Britannique

Les signatures électroniques ont été adoptées dans l'ensemble du gouvernement de la Colombie-Britannique (C.-B.). Par exemple, le ministère du Développement des enfants et des familles a lancé le [portail AdoptKidsBC](#) en 2016¹⁶. Ce portail a intégré en ligne tous les documents relatifs au processus d'adoption, y compris les signatures électroniques. Le système utilise les solutions de gestion de l'identité du gouvernement de la Colombie-Britannique (BCeID).

Alberta

Les signatures électroniques sont régies par l'[Electronic Transactions Act \(ETA\)](#) de l'Alberta. À moins qu'un document ne soit exclu de l'ETA, il peut être signé par voie électronique¹⁷. Les documents exclus comprennent les suivants : Les testaments et les codicilles; les fiducies créées par des testaments ou des codicilles; les procurations perpétuelles en vertu de la [Powers of Attorney Act](#); les directives personnelles en vertu de la [Personal Directives Act](#); les documents qui créent ou transfèrent des droits fonciers, y compris des droits sur les mines et les minéraux; les garanties en vertu de la [Guarantees Acknowledgment Act](#) et les instruments négociables.

4. Principaux facteurs à considérer relatifs aux solutions de signature électronique dans le secteur public

Les signatures électroniques peuvent accélérer l'exécution et la livraison des contrats, des consentements et d'autres documents électroniques. Toutefois, les organisations doivent tenir compte d'un certain nombre de facteurs avant d'adopter des solutions de signature électronique dans leur cadre opérationnel. Voici certains éléments dont il faut tenir compte¹⁸ :



Conformité aux lois

- L'utilisation des signatures électroniques par l'organisation est-elle conforme aux exigences réglementaires fédérales?
- Les instruments de gouvernance de l'organisation (statuts, règlements, actes constitutifs de fiducie, accords de partenariat, etc.) imposent-ils des limites à la signature de documents et d'instruments d'une manière qui limitera la capacité d'utiliser les signatures électroniques?

Au Canada, une signature électronique a le même statut juridique qu'une signature manuscrite. Au Canada, les signatures électroniques sont régies par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques¹⁹ (LPRPDE). Toutes les provinces ont également adopté des lois sur les signatures électroniques.



Coût

- Combien coûtent la mise en place de l'infrastructure relative au processus de signature électronique et la charge de travail associée à la mise en œuvre du processus proposé?
- Combien l'organisation est-elle prête à dépenser pour mettre en œuvre une solution de signature électronique?



Sécurité et risque

- Quels protocoles de sécurité seront mis en place?
- Quels sont les risques et les coûts associés à la contestation de la signature par un client?



Fournisseur de signature électronique

- Si vous utilisez une solution de signature électronique complète, avec quel fournisseur l'organisation collaborera-t-elle?



Acceptation par le client et accessibilité

- Les clients accepteront-ils d'utiliser des signatures électroniques?
- Les clients pourront-ils utiliser les signatures électroniques, selon les facteurs importants à considérer (comme l'accessibilité)?

18. [Signatures électroniques dans le contexte de la COVID](#)

19. [Orientation du gouvernement du Canada sur l'utilisation des signatures électroniques](#)

5. Signatures électroniques : Leçons apprises un an après le début de la pandémie

L'utilisation des signatures électroniques dans le secteur public est en vigueur depuis un certain nombre d'années. Toutefois, la pandémie de la COVID-19 a accentué l'importance de se fier aux signatures électroniques plutôt qu'aux signatures traditionnelles sur papier. Compte tenu du virage inattendu et radical vers un le travail à distance, l'utilisation des signatures électroniques est une stratégie clé que tous les ordres de gouvernement utilisent pour améliorer l'efficacité afin de répondre aux besoins opérationnels et des clients²⁰.

Les leçons apprises concernant l'utilisation des signatures électroniques par le secteur public ont jusqu'ici été impératives. Voici quelques leçons apprises pendant la pandémie pouvant être mises à profit pour orienter les activités futures :

20. [Electronic Signatures: Is Your Municipality Ready to Embrace A New Approach?](#)

21. [How To Introduce E-Signature Technology Into Your Business Processes](#)

22. [Electronic Signatures: A "New Normal"](#)

Leçons apprises sur les solutions de signature électronique :



Comme le recours aux signatures électroniques continue de croître, il est important que le secteur public mette l'accent sur l'**amélioration des communications et du marketing internes pour s'assurer que les ministères et les secteurs d'activité connaissent l'existence de la solution**. Cela permettra de s'assurer de réaliser les avantages des signatures électroniques dans l'ensemble de l'organisation.



L'un des plus grands défis des organisations est la mise en œuvre de nouvelles technologies. Le logiciel de signature électronique (et tout autre nouveau logiciel) s'accompagne d'une courbe d'apprentissage. Celle-ci peut être préoccupante pour certains employés. Il peut être difficile de convaincre certains employés que cette solution logicielle améliorera leur expérience de travail s'ils n'en comprennent pas le fonctionnement. Les dirigeants du gouvernement doivent **promouvoir la solution et renseigner efficacement les employés sur les raisons pour lesquelles les solutions de signature électronique sont nécessaires et sur la façon dont elles seront efficaces pour leur flux de travail**²¹.



Au cours des 20 dernières années, les solutions de signature électronique se sont révélées être une innovation technologique en constante évolution qui tire parti des progrès numériques. Il est important que les organisations **demeurent à l'affût des capacités qu'offrent les nouveaux produits pour s'assurer que les mises à jour sont mises à profit pour répondre à leurs besoins opérationnels**.



Les solutions de signature électronique sont maintenant bien établies. De nombreux clients ont profité des avantages de cette technologie. Cependant, de nombreux autres peuvent se montrer réticents en raison de préoccupations valables (p. ex., la sécurité, la protection des renseignements personnels, l'accès à la technologie). Il est important de prioriser les stratégies de communication et de marketing externes afin **de renseigner le public sur les idées fausses répandues concernant les signatures électroniques, ainsi que sur la sécurité, l'authentification et les mesures de protection des données en place pour protéger les clients**²². Il sera important de corriger les idées fausses une fois la pandémie terminée et de retour à la « nouvelle normalité ».



Lectures suggérées

- [Do we really need all this paper? Helping remote work succeed by using more digitized documents](#)
- [The future of government service delivery is already here](#)
- [New e-signature law a win for advisors](#)
- [Electronic Signatures: Is Your Municipality Ready To Embrace A New Approach?](#)

Autres articles dignes de mention :

[Pandemic has raised unique privacy challenges](#)

[Modernizing single sign-on for digital citizen services](#)

[How National Digital IDs Benefit Both Citizens And Businesses](#)

[COVID-19 cemented the need for intelligent citizen services](#)

[Your customers have changed - are you changing with them?](#)

Ressources de recherche

Accédez aux [Ressources de recherche](#) de Citoyens en tête

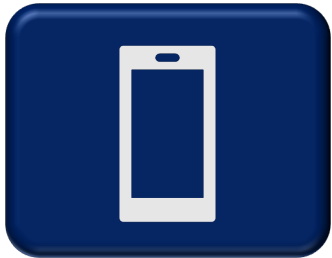
Entrées récentes dans les Ressources de recherche :

[Expérience client \(CE\) dans la nouvelle normalité](#)

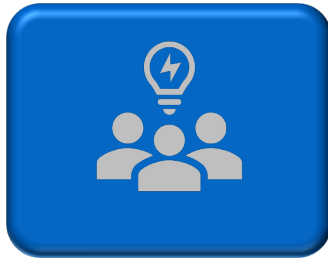
Ce rapport est intitulé : Expérience client (EC) dans la nouvelle normalité. Le rapport examine : l'équilibre entre le contact direct et la haute technologie, les facteurs clés de l'EC pendant la COVID-19 et les leçons apprises un an après le début de la pandémie.



Trends in the Daily Newsletter



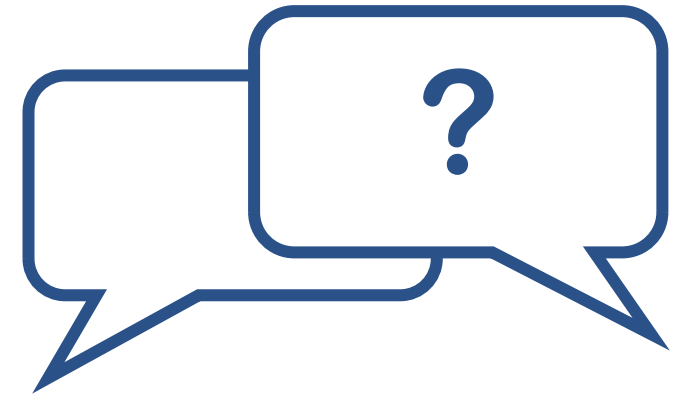
La pandémie de la COVID-19 a permis à des millions de Canadiens d'accéder aux services dont ils ont besoin en ligne. Aujourd'hui, de plus en plus de gens veulent aussi avoir plus d'options numériques pour accéder rapidement et facilement aux services publics. [Un nouveau sondage](#) commandé par ServiceNow révèle que, si on leur en donne le choix, au moins les deux tiers des Canadiens préfèrent avoir accès à des services numériques dans l'ensemble des services fédéraux (69 %), provinciaux (70 %) et municipaux (65 %).



Selon un article paru dans [Nextgov](#), il est clair qu'il faut mettre l'accent sur la conception dans les efforts de modernisation numérique et de transformation de la TI. Le rendement pour le temps ou l'argent investi dans la réflexion conceptuelle est exponentiellement plus élevé que le coût, et l'avantage supplémentaire de la sensibilisation et de la mobilisation des utilisateurs en accroît la valeur. Les organisations gouvernementales devraient s'assurer d'inclure la réflexion conceptuelle dans les approvisionnements en matière de TI afin d'économiser de l'argent, de créer de meilleurs produits et de ravir leurs utilisateurs.



Selon [GCN](#), les organisations gouvernementales à tous les niveaux doivent se souvenir de ce qui suit : Les citoyens sont des clients. Ils s'attendent donc à une expérience client moderne, efficace et sans écueils. Les citoyens veulent pouvoir soumettre des formulaires en ligne, obtenir des réponses en temps réel par clavardage et faire en sorte que leurs renseignements soient remplis automatiquement dans des formulaires en ligne en fonction des soumissions antérieures. Pourtant, il y a aussi des moments où ils veulent encore prendre le téléphone et parler à un être humain. Pour répondre à cette demande de souplesse, de commodité, de qualité et de rapidité, les organisations adopter des processus opérationnels numériques et automatisés.



Nous aimerions connaître votre avis!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite consulter le rapport exécutif du Conseil mixte? Veuillez partager une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous abonner pour recevoir le [Rapport exécutif](#) en vous inscrivant. Faites parvenir vos questions à info@iccs-isac.org.

Suivi :  