



PROTOYPE DU GUICHET UNIQUE/ « UNE FOIS SUFFIT » : DE LA RECHERCHE À LA CONCEPTION

RAPPORT DE SYNTHÈSE FINAL

Préparé par:

- Bureau du dirigeant principal de l'information du Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- 2020



**UNE FOIS SUFFIT
VUE D'ENSEMBLE**

UNE FOIS SUFFIT : Un pilier clé de notre avenir numérique



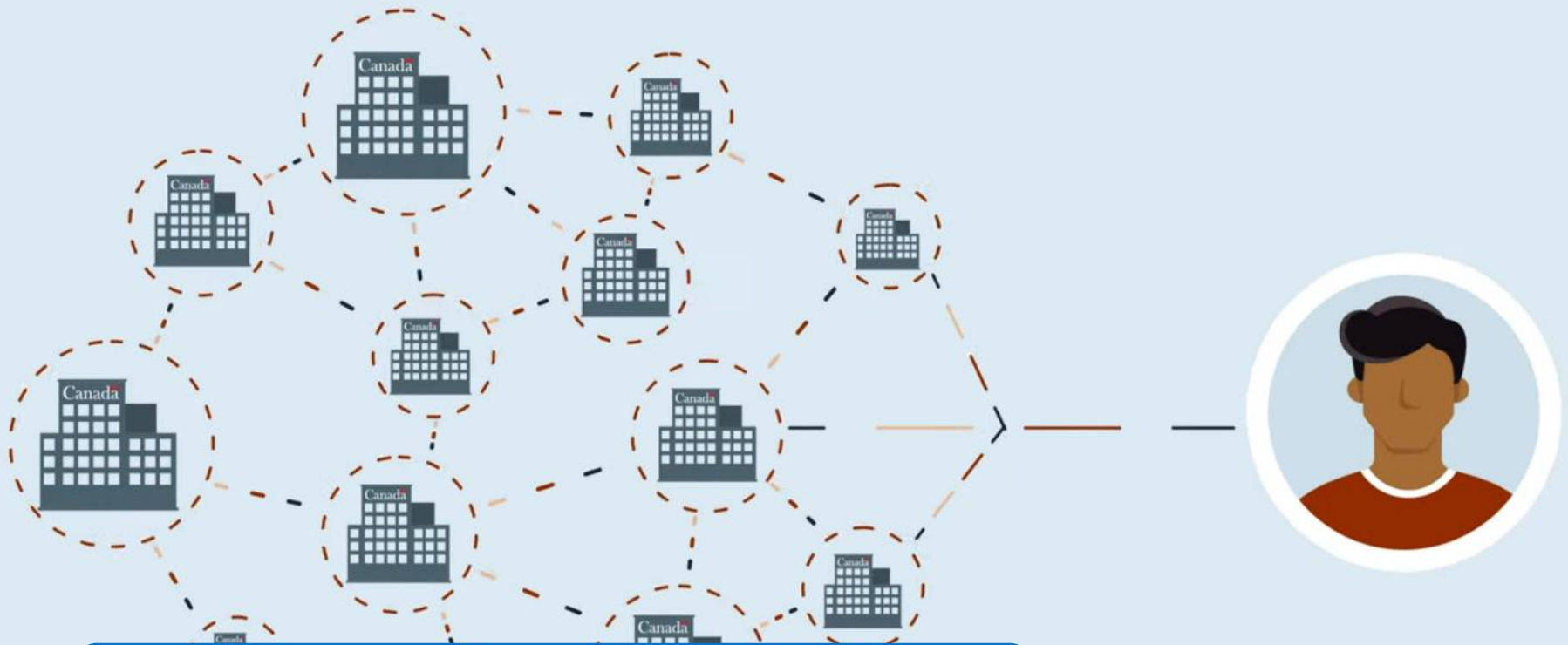
- Autrefois, le gouvernement fournissait des **services de manière analogique**.
- **Les longs temps d'attente et la prestation de services en cloisonnement étaient monnaie courante.**
- Le fait de partager des **éléments clés d'information plus d'une fois** avec le gouvernement était prévu.

UNE FOIS SUFFIT : Un pilier clé de notre avenir numérique



- Le monde a **connu des changements perturbateurs** et les Canadiens s'attendent à ce que le **gouvernement réagisse en conséquence**.
- Moins de retards, des mises à jour en temps réel et un accès aux **services dont ils ont besoin, quand et où ils veulent**.

UNE FOIS SUFFIT : Un pilier clé de notre avenir numérique



- Et si le gouvernement **redéfinissait sa relation de service avec les citoyens?**
- « Une fois suffit » est un pilier clé de notre avenir numérique; cette approche signifie que les **citoyens ont besoin de fournir leurs renseignements au gouvernement une seule fois.**

UNE FOIS SUFFIT : Un pilier clé de notre avenir numérique



Cela permet aux Canadiens d'obtenir **un meilleur accès aux services** dont ils ont besoin



**CONTEXTE
DU PROJET**

LA RAISON



- Aujourd'hui, il y a **56 endroits différents à partir desquels il est possible d'ouvrir une session** dans un compte du gouvernement.
- **Cette situation est assez frustrante** pour une population habituée à ce que tout soit disponible en quelques clics, du dernier même à la commande complète d'une épicerie.
- Dans le cadre de cette initiative, nous avons étudié les moyens de réduire ces 56 écrans d'ouverture de session à **un seul endroit qui relie les Canadiens à leurs services gouvernementaux de la façon la plus harmonieuse possible.**

LA HIERARCHIE

UNGC

À tout moment, de n'importe où et à l'aide de n'importe quel appareil

« UNE FOIS SUFFIT »

Connexion Canada, CDXP, examen législatif

PROTOTPYE « UNE FOIS SUFFIT »

Expérience utilisateur et intégration de cas précis d'utilisation



LE CHEMINEMENT

PHASE 1 : PREMIERS PAS

- Faire des expériences avec quatre cas d'utilisation
- Trouver une approche engageante pour les utilisateurs
- Établir la technologie privilégiée
- Recueillir et analyser les données pour éclairer l'orientation future
- **Publier les conclusions et préparer une liste de recommandations**

PHASE 3 : COURSE

- Intégrer d'autres services du GC, encourager les ministères à rendre leurs services disponibles au moyen des API
- Continuer d'améliorer l'expérience utilisateur en fonction des tests de convivialité
 - Intégrer de nouveaux services communs comme des avis, des formulaires, des portefeuilles, et autres services
 - Apporter les changements stratégiques et législatifs nécessaires, au besoin
- **Lancer la version bêta dans l'environnement de production**

AOÛT
2020

+1 AN

+2 ANS

NOUS EN SOMMES À CETTE ÉTAPE

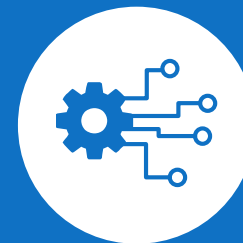
PHASE 2 : MARCHÉ

- Étudier les politiques et les lois sur la protection des renseignements personnels, le consentement et l'échange de données
- Définir un modèle de partage des données
- Élargir les cas d'utilisation pour inclure des fonctions communes comme le dépôt direct
- Poursuivre les tests de convivialité et la cartographie du cheminement de l'utilisateur
- Fournir une plateforme d'intégration de centres clients
- Réaliser l'intégration avec Connexion Canada, Canada.ca, gestion des comptes et au moins deux services du GC
- **Mise sur pied de la version alpha dans l'environnement de production**

NOUS VOULIONS MIEUX COMPRENDRE



+



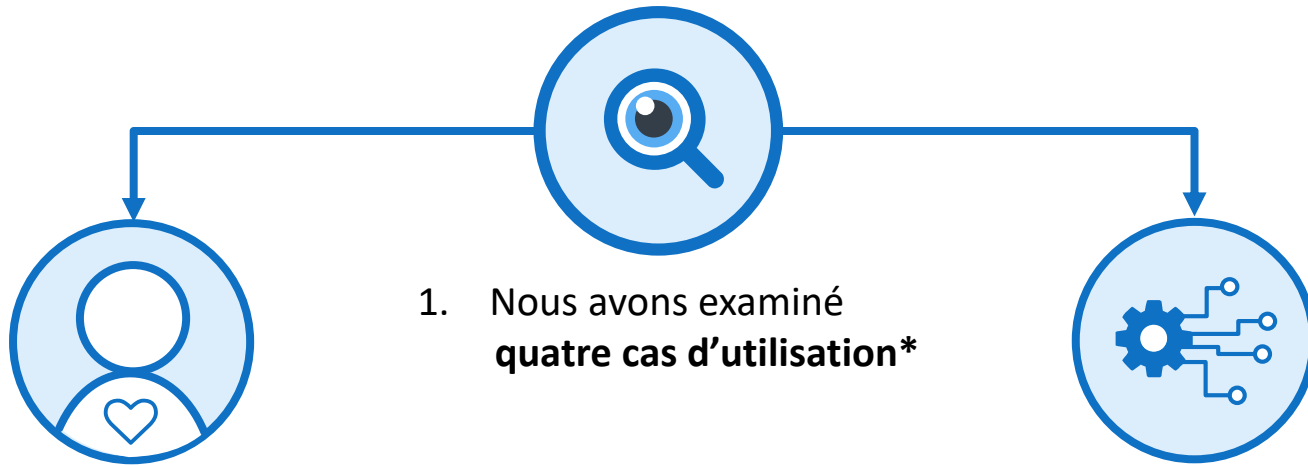
EXPÉRIENCE UTILISATEUR (EU)

Que représente l'approche
« Une fois suffit » pour
l'utilisateur final?

TECHNOLOGIE

Comment pouvons-nous mieux appuyer une **prestation de services intégrée et interopérable** dans l'ensemble du GC au moyen de l'approche « Une fois suffit »?

APRÈS SIX MOIS D'EXPLORATION



1. Nous avons examiné **quatre cas d'utilisation***

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

2. **Nous avons examiné** les tendances d'utilisation les plus courantes et le travail en EU déjà en place (par l'entremise de Canada.ca)
3. **Nous avons conçu des maquettes** (éléments visuels interactifs) dans le but de tester les attentes des utilisateurs, dans chaque cas
4. **Nous avons effectué des tests** d'utilisation sur les maquettes, dans le but de tester les comportements des utilisateurs (et non leurs opinions)

TECHNOLOGIE

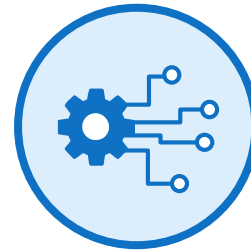
2. **Nous avons effectué** une analyse environnementale pour établir les rôles de chacun et la façon dont ils s'y prennent
3. **Nous nous sommes associés à des fournisseurs**, dans le but d'analyser plusieurs solutions (centres clients, portail) modernes et reposant sur une interface de programmation d'application (API)
4. **Nous avons examiné l'intégration des systèmes** avec les anciens systèmes
5. **Nous avons examiné l'harmonisation des solutions** avec le Cadre de confiance pancanadien (CCP)

NOS HYPOTHÈSES



EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Un consentement devra être fourni avant le partage d'information
- Les politiques ou les lois en vigueur ne limitent pas l'expérience utilisateur
- Lorsqu'un service est sélectionné du côté non vérifié, les renseignements sont transmis au côté authentifié
- Uniquement offert en tant que canal Web
- Les modifications et les mises à jour sont effectuées par l'utilisateur
- Les utilisateurs sont des particuliers et des entreprises
- La portée se limite aux résidents canadiens



TECHNOLOGIE

- Tire profits des API et des messages
- Normes d'interopérabilité ouverte
- Données autres que des données de production utilisées pour les tests
- Hébergement en nuage possible
- Connectivité établie par l'entremise des services d'essais



CHEF DE PROJET

- L'équipe d'**Interopérabilité**, BDPI du SCT

ÉQUIPE DE PROJET

- **Le BDPI du SCT**
 - Identité
 - Cybersécurité
 - Architecture intégrée
 - Vie privée
 - Politique
 - Nuage de talents
- Partenaires d'UnGc
 - **ISDE**
 - **ARC**
 - **EDSC**
- SCT
 - **Services juridiques**
 - Canada.ca (CSAM)

CAPACITÉS ÉVALUÉES

Trouver l'information		Gérer le compte		Gérer les services		
Découverte à l'extérieur du GC	Navigation Web à l'intérieur du GC	Création du compte / ouverture de session	Tenue du compte	Inscription au service	Traitement de la demande de service	Réception du service
		Canada.ca	Tenue à jour des profils	Présenter une demande de / s'inscrire à un service		
		Solution de portail	Affecter des représentants/vérifier les relations	Schéma des justificatifs		
		Ouverture de session et schématisation des justificatifs				
		Preuve d'identité				
		Création ou connexion des renseignements de base du profil				
		Preuves vérifiables				

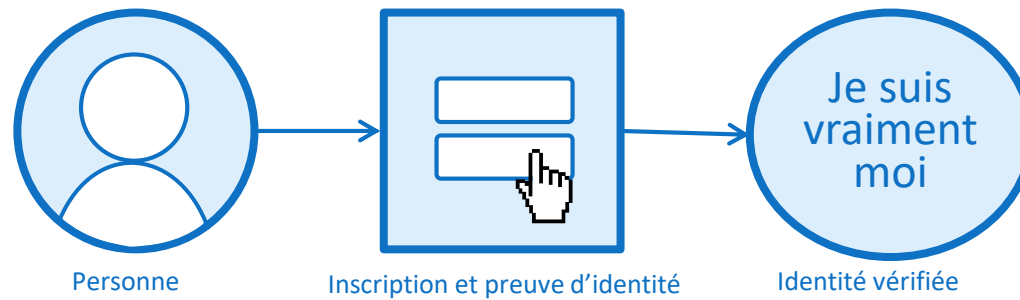


CAS
D'UTILISATION

CAS D'UTILISATION 1

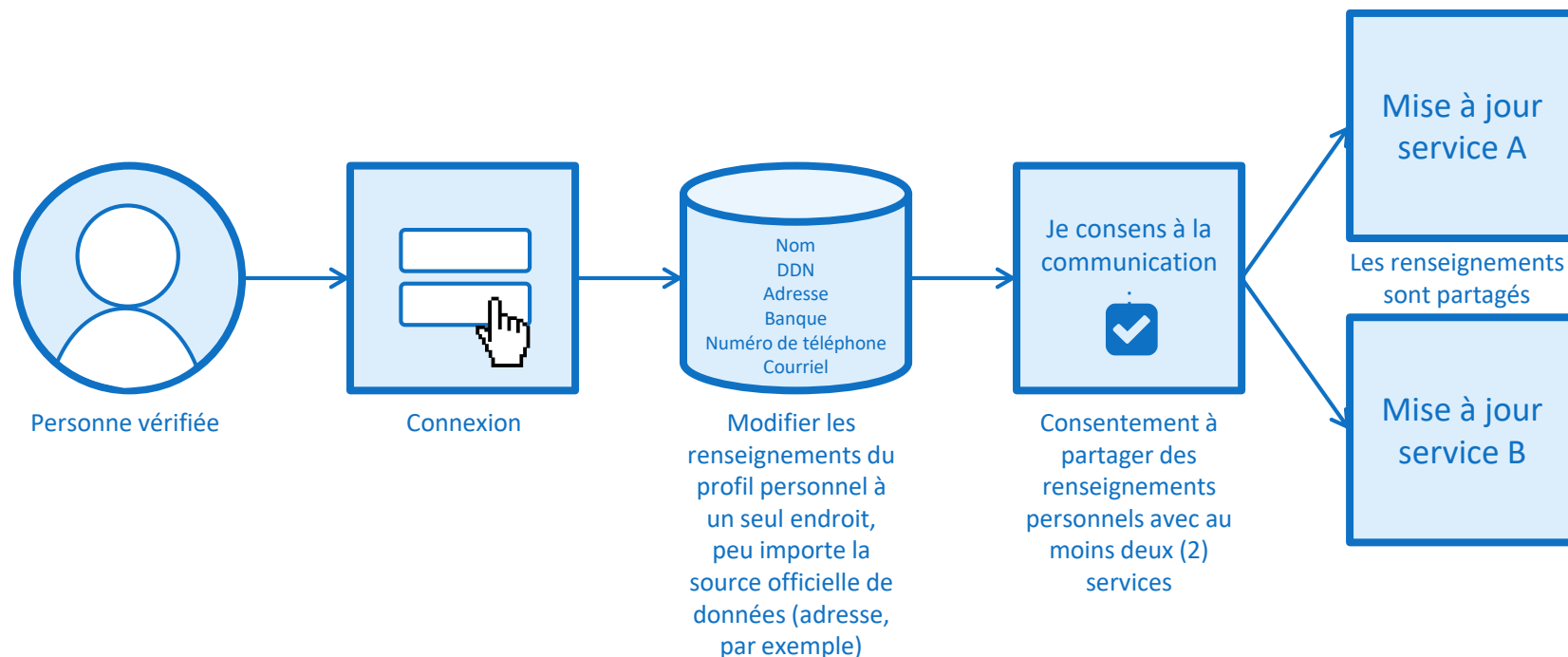
VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ D'UNE PERSONNE

Confirmer et prouver l'identité d'une personne



CAS D'UTILISATION 2

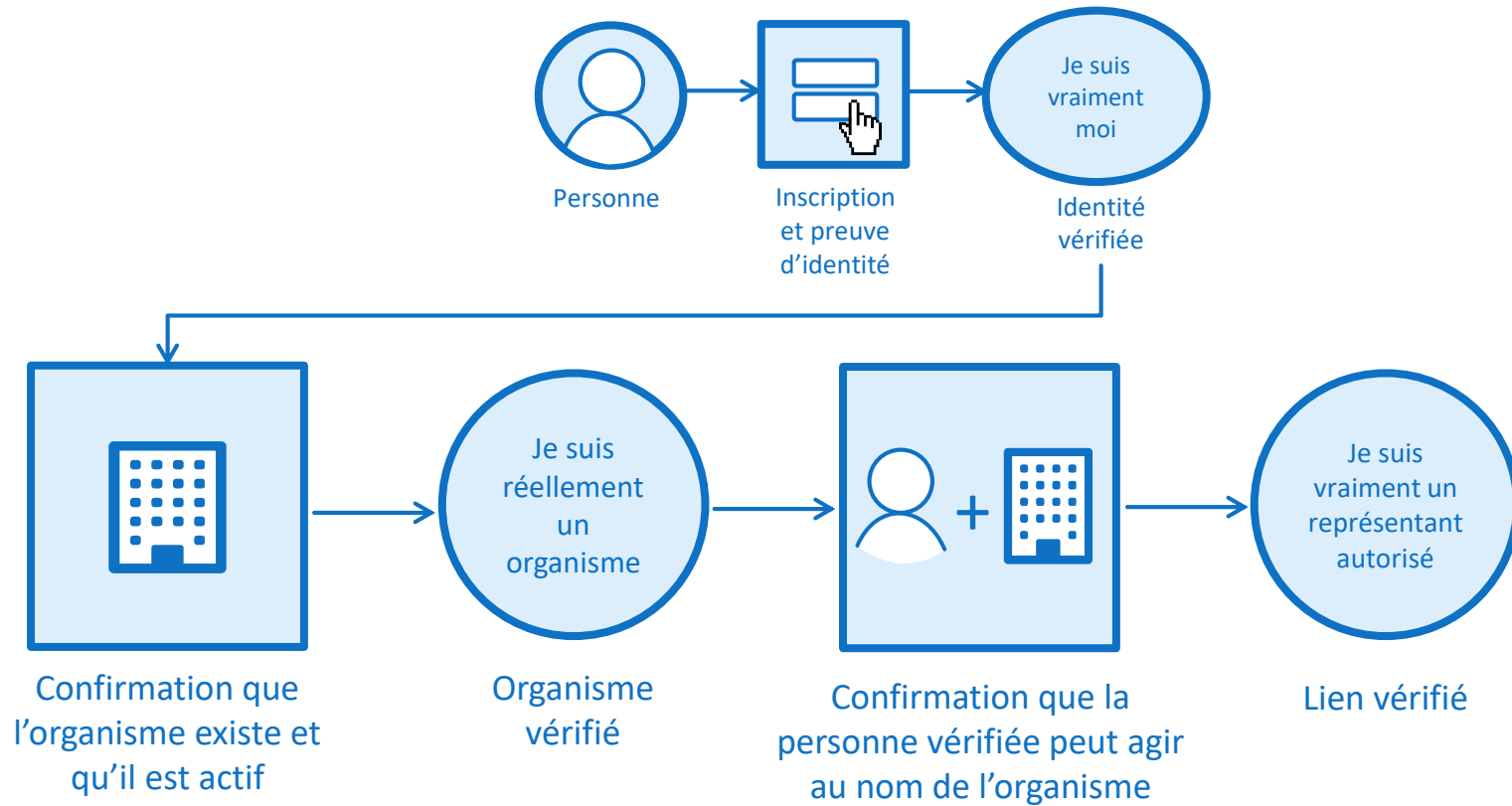
PARTAGE D'INFORMATION Gestion du profil (client en libre-service)*



CAS D'UTILISATION 3

VÉRIFICATION DE L'ORGANISATION ET DE LA RELATION

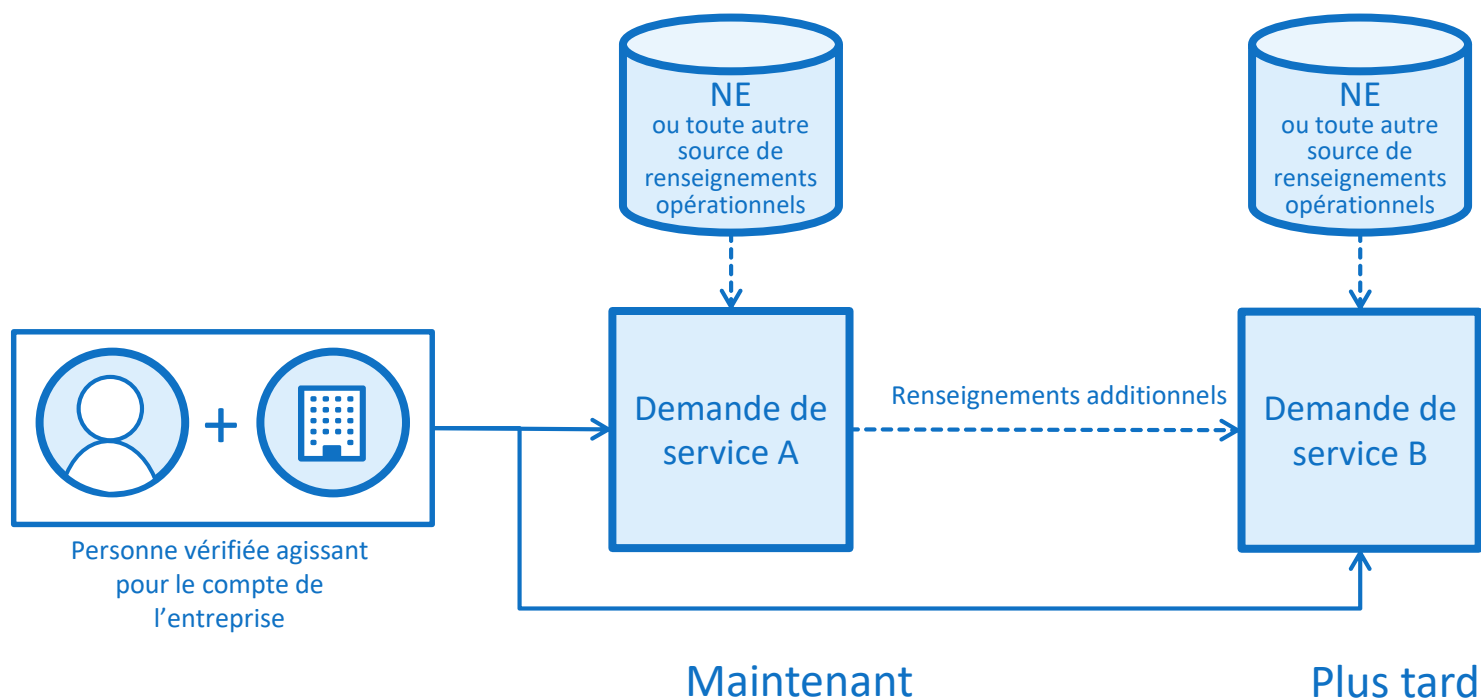
Vérifier l'existence d'une organisation et la relier à une personne



CAS D'UTILISATION 4

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX

Inscription à deux services axés sur les affaires à partir du numéro d'entreprise (NE) et d'autres éléments de données communs*





**EXPÉRIENCE
LIÉE À L'EU**

NOTRE APPROCHE FACE À L'EU



- Des prototypes expérimentaux conçus pour mettre l'accent sur le « **chemin heureux** » dans les quatre cas d'utilisation.
- Des conceptions fondées sur des tendances communes en matière d'EU, qui **tirent profit des recherches actuelles** portant sur les attentes des Canadiens
- **La présence de** participants provenant de groupes traditionnellement mal desservis (communautés autochtones, personnes faisant partie des groupes ayant un plus faible revenu et un niveau d'éducation inférieur, et personnes âgées)
- **Les prototypes ont été testés** durant des séances en personne et par l'entremise d'outils d'évaluation virtuels
- Les tests dans les cas d'utilisation 1 et 2 portaient sur **78 participants** (28 sur place, 50 à distance sans modérateur). Les tests dans les cas d'utilisation 3 et 4 portaient sur **25 propriétaires d'entreprises** (10 sur place, 15 à distance sans modérateur)
- Une **analyse statistique** a été menée, dans le but de formuler des conclusions et des recommandations pour les étapes suivantes

SOMMAIRE DES CONCLUSIONS LIÉES À L'EU



1. Le fait de fournir de nombreuses **options de connexion inconnues cause de la confusion**
2. La plupart des utilisateurs **ne lisent pas les formulaires de consentement**, même s'ils sont très courts et simples. Ils estiment que les données sont partagées, par défaut.
3. Les participants (surtout les entreprises) **ont réagi positivement** à la facilité du **partage de renseignements entre les ministères**
4. Un accomplissement réussi d'une tâche dépend en grande partie de **l'âge des participants, de leur niveau de maîtrise du numérique et de leur état émotionnel**
5. Les participants étaient **désireux de voir les prototypes expérimentaux mis en circulation**, ce qui démontre un enthousiasme face à la simplification des services numériques, par le gouvernement du Canada

DÉTAILS DES CONCLUSIONS LIÉES À L'EU



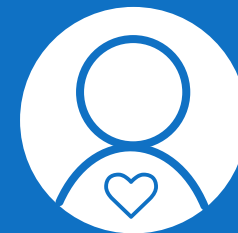
Le fait de fournir de nombreuses options de connexion inconnues cause de la confusion

- L'objectif rattaché à une **connexion réussie était de 95%**
- Les prototypes qui **présentaient plusieurs options de connexion n'ont pas atteint cet objectif**, avec des taux de réussite ne **dépassant pas 89%** et aussi bas que 30% dans une expérience
- Les options de connexions comprennent : les options provinciales, la Clé GC, le code de sécurité de l'ARC, les options de connexions fournies par les partenaires bancaires et le portefeuille numérique
- Les participants ont exprimé une certaine confusion quant :
 - À la raison pour laquelle l'on leur demandait de fournir leurs renseignements bancaires
 - À la définition du portefeuille numérique
 - Au fait qu'ils devaient se connecter
- Un prototype ne présentant **qu'une seule option de connexion** (la connexion par l'entremise des plateformes provinciales) a présenté un **taux de réussite de 100%**

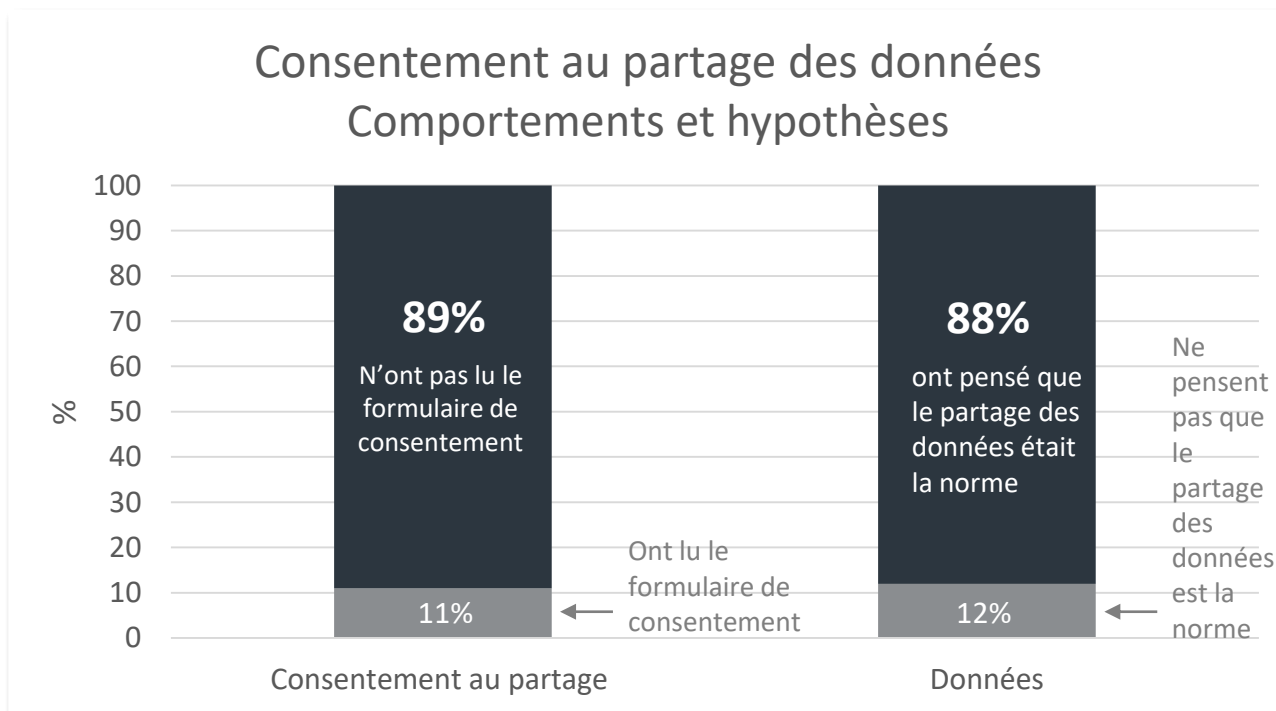
DÉTAILS DES CONCLUSIONS LIÉES À L'EU

2.

La plupart des utilisateurs ne lisent pas les formulaires de consentement, même s'ils sont très courts et simples. Ils estiment que les données sont partagées, par défaut.



- **89% des utilisateurs n'ont pas lu** le formulaire de consentement (2e cas d'utilisation : changement d'adresse)
- **88%** d'entre eux ont toutefois pensé que le partage de données dans l'ensemble des ministères était la norme



Fondée sur 56 points de données
Intervalle de confiance : ± 9
Niveau de confiance: 95%

Nous sommes donc sûrs à 95% que la « vraie » valeur est :
- qu'entre 80% et 98% des participants n'ont pas lu le formulaire de consentement
- qu'entre 79% et 87% des participants ont pensé que le partage des données était la norme

3.

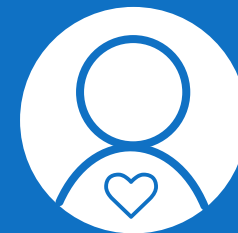
Les participants (surtout les entreprises) ont réagi positivement à la facilité du partage de renseignements entre les ministères



- Les prototypes ont démontré **le niveau de rationalisation des processus pour les Canadiens**, lorsque les **données circulent dans l'ensemble des ministères**
- Scénarios individuels (cas d'utilisation 2)
 - La plupart des commentaires étaient positifs. Toutefois, il y avait **une vaste gamme de réponses**, allant du très positif au très négatif.
- Scénarios de gestion (cas d'utilisation 3 et 4)
 - **Tous ont apprécié l'économie de temps** découlant de cette rationalisation
 - **Aucune préoccupation n'a été partagée**, au sujet du partage des données dans l'ensemble des ministères

4.

Un accomplissement réussi d'une tâche dépend en grande partie de l'âge des participants, de leur niveau de maîtrise du numérique et de leur état émotionnel



- Le groupe échantillon a été recruté dans le but de représenter **différents groupes d'âge, différents niveaux de maîtrise du numérique, différentes communautés culturelles et différents statuts socio-économiques**
- **L'âge et le niveau de maîtrise du numérique étaient des facteurs considérablement importants** et ont joué un rôle lors de la détermination du taux de réussite rattaché à l'accomplissement d'une tâche
- Ces résultats mettent l'accent sur l'importance **d'un recrutement intentionnel des personnes âgées et des personnes possédant un niveau plus faible de maîtrise du numérique**, pour qu'elles participent aux tests effectués par les utilisateurs et portant sur les services numériques
- **L'état émotionnel et mental** des participants ont également joué un rôle, en ce qui a trait aux taux de réussite.
 - Par exemple, de nombreux participants ont exprimé de l'anxiété au sujet de la session, du stress lié à un événement récent dans leur vie ou ont été distraits par des appels entrants ou par leurs enfants
- Ces résultats témoignent du fait que la **population accède à un bon nombre de services gouvernementaux, dans des moments de stress personnel**, comme une pandémie mondiale. Une expérience utilisateur harmonieuse est donc très importante, dans ce contexte

5.

Les participants étaient désireux de voir les prototypes expérimentaux mis en circulation, ce qui démontre un enthousiasme face à la simplification des services numériques



- Un **questionnaire normalisé portant sur l'échelle d'utilisabilité du système (SUS)** a été fourni à la fin de quelques séances de tests. Une cote SUS est considérée comme étant une mesure normalisée d'une utilisabilité potentielle
- Les prototypes évalués ont reçu une **cote générale de 77, à la suite de trois (3) expérience**. Cette cote est considérée comme étant « moyenne »
- Les **participants ont toutefois exprimé de l'enthousiasme**, ce qui est inhabituellement disproportionné, face à une cote considérée comme moyenne. Par exemple:
 - Un participant a pensé qu'il avait commis des erreurs, puisque c'était « beaucoup trop facile »
 - Un bon nombre de participants ont voulu savoir à quel moment le prototype sera mis en service
 - De nombreux participants ont exprimé une certaine surprise quant à la rapidité d'exécution des tâches
- Cela démontre un enthousiasme face à la **simplification des services numériques**, par le gouvernement du Canada



**EXPÉRIENCES
TECHNOLOGIQUES**

NOTRE APPROCHE TECHNOLOGIQUE



- Nous avons mené une **analyse environnementale** dans le but de définir les rôles de chacun
- Nous avons testé les trois solutions à **guichet unique suivantes, reposant sur une interface d'application (API)**, dans un bac à sable
 - CitizenOne de Vivvo
 - Salesforce
 - ServiceNow
- Nous avons **évalué le processus d'intégration** avec les fournisseurs d'identité
- Nous avons exploré l'utilisation **d'identifiants numériques** conservés dans des portefeuilles virtuels, dans le but de prouver une identité et d'échanger des renseignements vérifiables
- Nous avons mis sur pied des **simulations de services et de sources de données uniques**
- Nous avons examiné **la capacité d'intégration des systèmes avec les anciens systèmes**, à l'aide de versions réduites d'interfaces réelles
- **Nous avons tenté des expériences**, à l'aide de données fictives

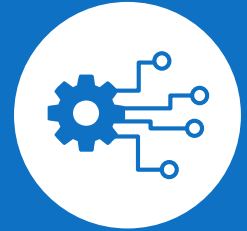
SOMMAIRE DES EXPÉRIENCES TECHNOLOGIQUES



1. **Une plateforme fondée sur une interface d'application (API)** représente une approche technique commune, lorsque vient le temps d'offrir un guichet virtuel unique
2. **Il n'est pas nécessaire d'emmagasiner les données à plusieurs reprises.** Tout peut être cartographié de manière administrative
3. Les solutions présentées comme étant des solutions ne nécessitant pas beaucoup de codification font tout de même appel à un **investissement technologique majeur, en ce qui a trait à l'intégration et aux tests**
4. **L'intégration avec les anciens systèmes** représente le défi majeur auquel la technologie fait face mais l'on peut y arriver
5. **Les identifiants et les portefeuilles numériques** sont des approches émergentes et des technologies qu'il vaut mieux examiner

DÉTAILS DE NOTRE EXPÉRIENCE TECHNOLOGIQUE

Une plateforme fondée sur une interface d'application (API) représente une approche technique commune, lorsque vient le temps d'offrir un guichet virtuel unique



- Aucune des trois solutions explorées (CitizenOne de Vivvo, ServiceNow et Salesforce) **n'est conçue pour être un système d'enregistrement unique***
- Les données sont récupérées par l'entremise des interfaces de programme d'application pour être présentées à l'utilisateur, **mais ne sont pas conservées dans le système**
- Ces plateformes soutiennent **plusieurs sources autorisées ou non autorisées de données**
- L'approche **atténue** le besoin de conserver plusieurs copies des données
- **Nous ne sommes pas seuls.** Les gouvernements et les ONG tirent déjà profit des plateformes reposant sur les API pour leur permettre de fournir des services adéquats aux citoyens et aux intervenants. Par exemple :
 - [Province de la Saskatchewan \(en anglais\)](#)
 - [État du Michigan \(en anglais\)](#)
 - [CERN \(Conseil européen pour la recherche nucléaire\) \(en anglais\)](#)

DÉTAILS DE NOTRE EXPÉRIENCE TECHNOLOGIQUE

2.

Il n'est pas nécessaire d'emmagasiner les données à plusieurs reprises. Tout peut être cartographié de manière administrative

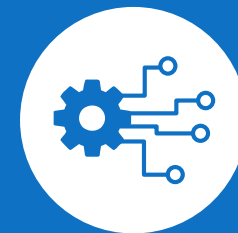


- Les plateformes peuvent **s'intégrer facilement avec les fournisseurs d'identité** et les données peuvent être utilisées à partir de sources autorisées (provinces, territoires ou banques) **sans qu'elles soient emmagasinées dans un système centralisé**
- **Il n'est pas nécessaire d'avoir un identifiant unique.** Tout renseignement peut être cartographié de manière administrative et des identifiants anonymes peuvent être utilisés pour le maintien de cette cartographie
- Des identifiants communs, comme le **numéro d'entreprise**, peuvent être utilisés dans le but de simplifier **les liens entre les services existants**
- Les solutions de plateformes peuvent également **gérer le consentement** lié au partage des données. Les paramètres liés au consentement sont emmagasinés de manière centralisées et sont transmises aux différents programmes, selon les préférences établies par l'utilisateur
- **Les utilisateurs peuvent accéder à leurs données en temps réel et lorsqu'ils le désirent**, et ce, quel que soit le programme gouvernemental détenteur de ces données

DÉTAILS DE NOTRE EXPÉRIENCE TECHNOLOGIQUE

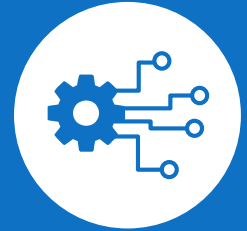
3.

Les solutions présentées comme étant des solutions ne nécessitant pas beaucoup de codification font tout de même appel à un investissement technologique majeur, en ce qui a trait à l'intégration et aux tests



- Les solutions présentées comme étant des solutions ne nécessitant pas ou pas beaucoup de codification fournies par les plateformes peuvent fonctionner pour certains utilisateurs professionnels, si tous les points d'intégration sont mis en place et si ces **utilisateurs possèdent des capacités technique de base**
- **Les développeurs et les intégrateurs de systèmes joueront un rôle important**, lors de l'adoption de méthodes d'intégration entre les nouveaux et les anciens systèmes
- Les solutions commerciales **ne disposent pas d'un soutien considérable pour des tests automatisés**. La nécessité d'effectuer des tests manuels demeure donc élevée
- Chaque solution dispose de son propre jargon et de ses propres techniques d'approvisionnement en flux de travail et en intégrations. Ces éléments ne sont pas transférables à partir des autres technologies. Les **opérateurs de plateforme devront par conséquent suivre une formation**.

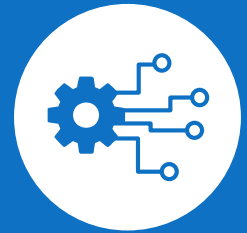
4. L'intégration avec les anciens systèmes représente le défi majeur auquel la technologie fait face mais l'on peut y arriver



- **La cueillette et le transfert de données vers les systèmes existants ou à partir de ces systèmes** représentent la partie la plus complexe de ces solutions
- **Les données des systèmes existants doivent être exposées**, dans le but de permettre un accès en temps réel
- De nombreuses solutions et de nombreux modèles techniques **autres que la modernisation des systèmes existants** peuvent être utilisés :
 - Des adaptateurs fournissent des connecteurs et des capacités favorisant la cartographie et la transformation (peuvent être déployés dans plusieurs infrastructures et plusieurs zones réseau, à des fins de sécurité)
 - Des services d'encapsulation des systèmes existants sont conçus, dans le but d'agir en tant qu'interface entre la solution du système existant et la solution du guichet unique (ou toute autre solution nécessitant des données en temps réel)

5.

Les identifiants et les portefeuilles numériques sont des approches émergentes et des technologies qu'il vaut mieux explorer



- Le modèle de données autosouverain a été au cœur de quelques expériences. Ces expériences ont été effectuées à l'aide **d'identifiants et de portefeuilles numériques**, qui pouvaient agir en tant que complément à un modèle fédéré utilisant une interface de programme d'application
- Des normes existent et ne cessent d'évoluer, mais **un accroissement des investissements en matière de normalisation est nécessaire**, dans le but de garantir une interopérabilité à grande échelle
- Des **démonstrations de faisabilité** réussies ont été réalisées dans de nombreuses régions, dont la Colombie-Britannique, l'Alberta, le gouvernement fédéral (Innovation, Sciences et Développement économique Canada et Transports Canada), les États-Unis et le Royaume-Uni



**PROCHAINES ÉTAPES ET
RECOMMANDATIONS**

ADOPTION D'UNE APPROCHE FONDÉE SUR LE PRODUIT

Il est suggéré, pour les prochaines phases de ce projet, d'utiliser une approche fondée sur le produit qui :

- **Repose sur les résultats**
- Mets les **besoins et les comportements de l'utilisateur** au cœur du processus décisionnel
- Soutient un **lancement progressif** et une méthodologie de prestation agile
- Lie le gestionnaire du produit, les propriétaires de programmes, les services juridiques, les services liés aux politiques, le service chargé du respect de la vie privée, le service chargé de l'accessibilité, de l'identité et de la sécurité, les gestionnaires de données, les scientifiques des données, le service chargé de la conception visuelle, les testeurs de convivialité, les intégrateurs de systèmes et les développeurs, dans le but de créer une vision commune de la solution
- **Permet un financement progressif du produit** et qui fournit de nouveaux fonds, en fonction de la valeur démontrée



MAÎTRISER LA GESTION DES DONNÉES



- Confirmer l'approche pour un **modèle de gestion des données pangouvernementales**, correspondant aux besoins organisationnels
- Élaborer des **normes visant à soutenir une approche constante face aux données communes**, dans l'ensemble du GC. Cela comprend une référence et des normes liées aux données maîtresses, dans le but de veiller à l'interopérabilité des données
- **Prioriser la normalisation des données liées aux personnes et aux organismes**, dans le but de soutenir la prestation de services aux citoyens et aux entreprises
- Examiner des **approches potentielles en matière de modèles de données*** et définir les modèles répondant le mieux aux besoins du GC

EXPLORER LES POLITIQUES ET LES LOIS/RÈGLEMENTS



- Passer en revue **les politiques et les lois en vigueur** par rapport aux quatre cas d'utilisation et **établir quels pourraient être les changements nécessaires**, afin de mettre en place un modèle de données fédéré
- Mettre en lumière la **notion de la vie privée et celle du consentement**, du point de vue de l'utilisateur
- Élaborer des modèles pour permettre un **consentement éclairé**
- **Rationaliser les accords et les processus liés au partage de renseignements**

COMPRENDRE LE CHEMINEMENT DE L'UTILISATEUR



- **Cartographier le cheminement complet de l'utilisateur** à l'aide de tous les points de contact (contact virtuel, contact en personne ou contact par téléphone) – comprendre quels sont les points de friction principaux pour les utilisateurs
- Investir dans une **recherche approfondie, une conception et des tests portant sur l'expérience utilisateur** tout au long du cheminement de l'utilisateur
- Tenir compte de **l'accessibilité** dans l'élaboration de la solution
- **Simplifier les textes de manière considérable** (par exemple, les formulaires de consentement), dans le but de réduire toute friction au niveau de l'interaction
- **Réduire les options de connexions**, lorsque le choix de l'identifiant est emmagasiné et réutilisé dans les différents services du GC

INVESTIR DANS LES TECHNOLOGIES



- Investir dans un espace client moderne, en nuage et **fondé sur les API**
- **Prioriser le développement des API** de la manière suivante :
 - Mise à jour et récupération des renseignements
 - Création de demandes de services
- Développer l'infrastructure numérique et les normes, dans le but d'examiner les **identifiants et le portefeuille numériques** de manière plus approfondie
- Adopter une **approche agile, lors de la mise en place d'une connectivité** entre la solution et les systèmes ministériels en place
- Soutenir l'échange de données avec les systèmes existants **en créant des couches de traduction**

DÉBUTS MODESTES



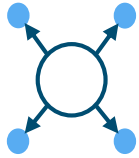
- Au début, les partenariats avec le **SCT, l'ARC, EDSC et ISDE** devront se poursuivre
- Harmonisation totale d'une **identité numérique par l'entremise de Connexion Canada**, conformément au Cadre de confiance pancanadien
- **Dresser la liste des projets majeurs** et lancer **un plus petit produit viable (PPPV)** comprenant au moins deux services liés au Canada.ca, à Connexion Canada, à la gestion des comptes et aux systèmes et aux solutions de gestion des cas rattachés aux différents programmes
- **Accroître les initiatives entre le secteur public et le secteur privé** au sujet des identifiants et les portefeuilles numériques, de concert avec les partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux
- Fournir des **services simples** (adresses, numéro d'entreprise, numéro d'assurance sociale, renseignements bancaires, entre autres) **pour vérifier les renseignements**



ANNEXE

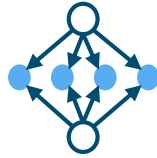
MODÈLES DE DONNÉES*

AUTORITÉ DES DONNÉES CENTRALISÉES



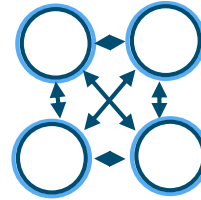
Une solution centrale unique stocke et gère les données de base du profil du citoyen (nom légal, sexe, adresse, état matrimonial, personnes à charge, citoyenneté). Une organisation unique est responsable de l'administration de ces données, y compris la prestation de services de soutien comme le bureau d'aide, la vérification des données et la gestion de la qualité des données.

AUTORITÉ DES DONNÉES FÉDÉRÉES



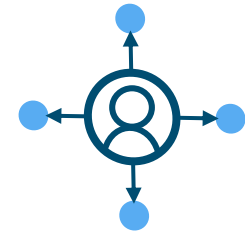
Une autorité des données uniques sera désignée pour chaque partie des données sur les citoyens (données fixes, données sur la résidence et la citoyenneté). Chaque autorité responsable des données est chargée de l'administration des données sur les citoyens relevant de ses prérogatives et du rapprochement de ces données avec celles enregistrées par d'autres autorités de données au moyen d'une clé d'enregistrement (unique ou fédérée). Ce modèle a été mis en place en Estonie.

GESTION DES DONNÉES DISTRIBUÉES



Chaque ministère gère sa propre version des données des citoyens. Un carrefour de services central peut toujours fournir une interface commune pour le citoyen et certains mécanismes pour faciliter le partage des données entre les ministères et les systèmes. Chaque ministère détermine ce qu'il convient de faire d'une mise à jour.

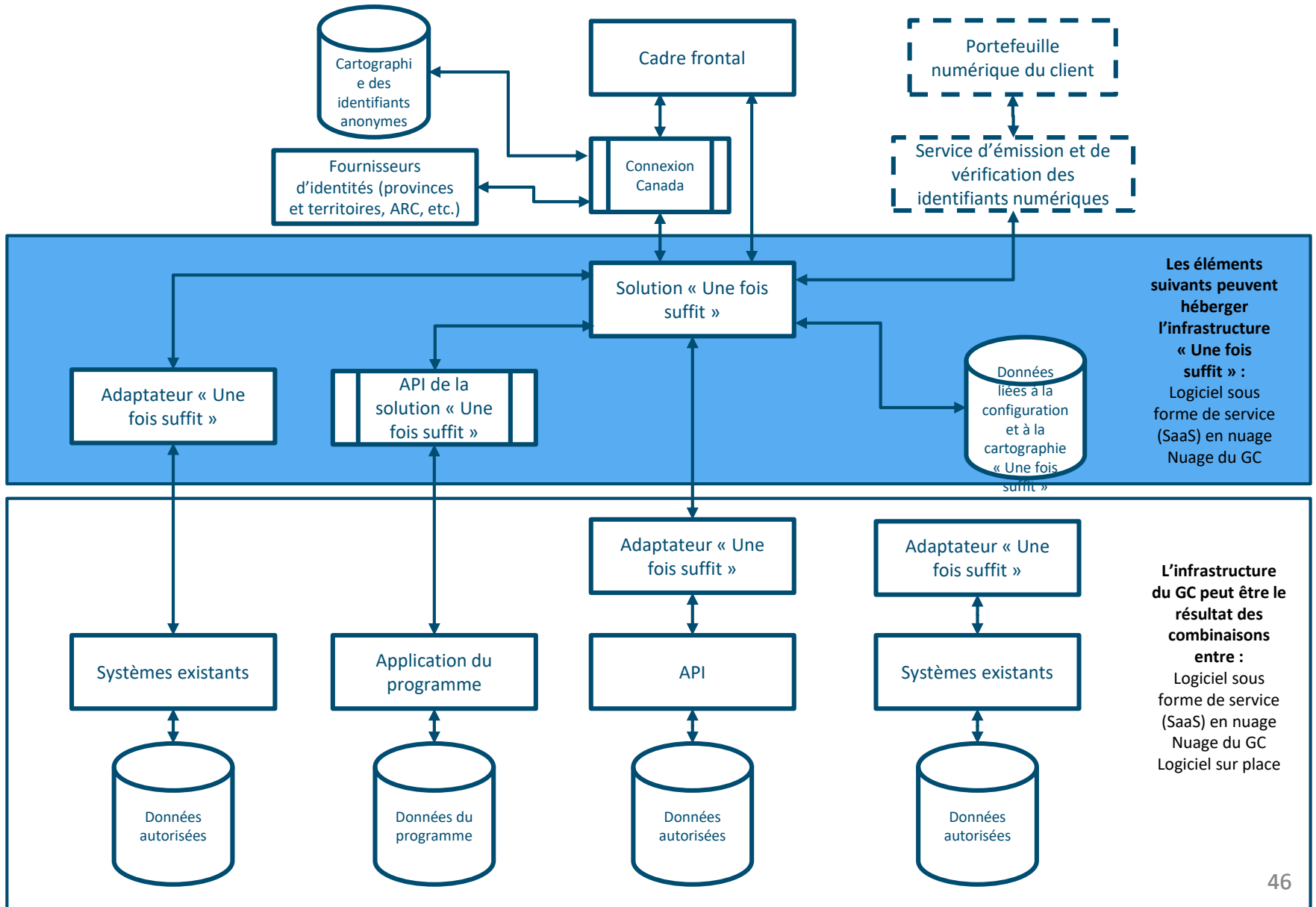
AUTORITÉ DES DONNÉES AUTOSOUVERAINES



Les personnes ou les entreprises gèrent leur propre version des preuves d'identités vérifiables et tout autre renseignement connexe. Elles présentent leurs preuves aux ministères, en fonction de l'inscription à des services et du niveau d'assurance requis. Les ministères vérifieront ensuite les réclamations.

Les ministères continueront de fonctionner de la même façon face au partage des données (raisons juridiques et liées à la sécurité publique)

ARCHITECTURE



CHANGEMENT D'ADRESSE (CAS D'UTILISATION 2)

Sign in to Government of Canada services

Sign in to easily view and manage your Government of Canada services and benefits.

Government account

If you already have an online account with the Government of Canada, a province, or a territory, you can use it to sign in.

Choose a government account:

No selection

Sign in

Online banking account

The Government of Canada partners with Canadian banks and credit unions to make it easier to access services online.

Choose a bank or credit union:

No selection

Sign in

Digital wallet

A digital wallet or e-wallet is an app on your phone or computer that securely stores your online accounts and digital IDs.

Sign in with a digital wallet provider:

Sign in



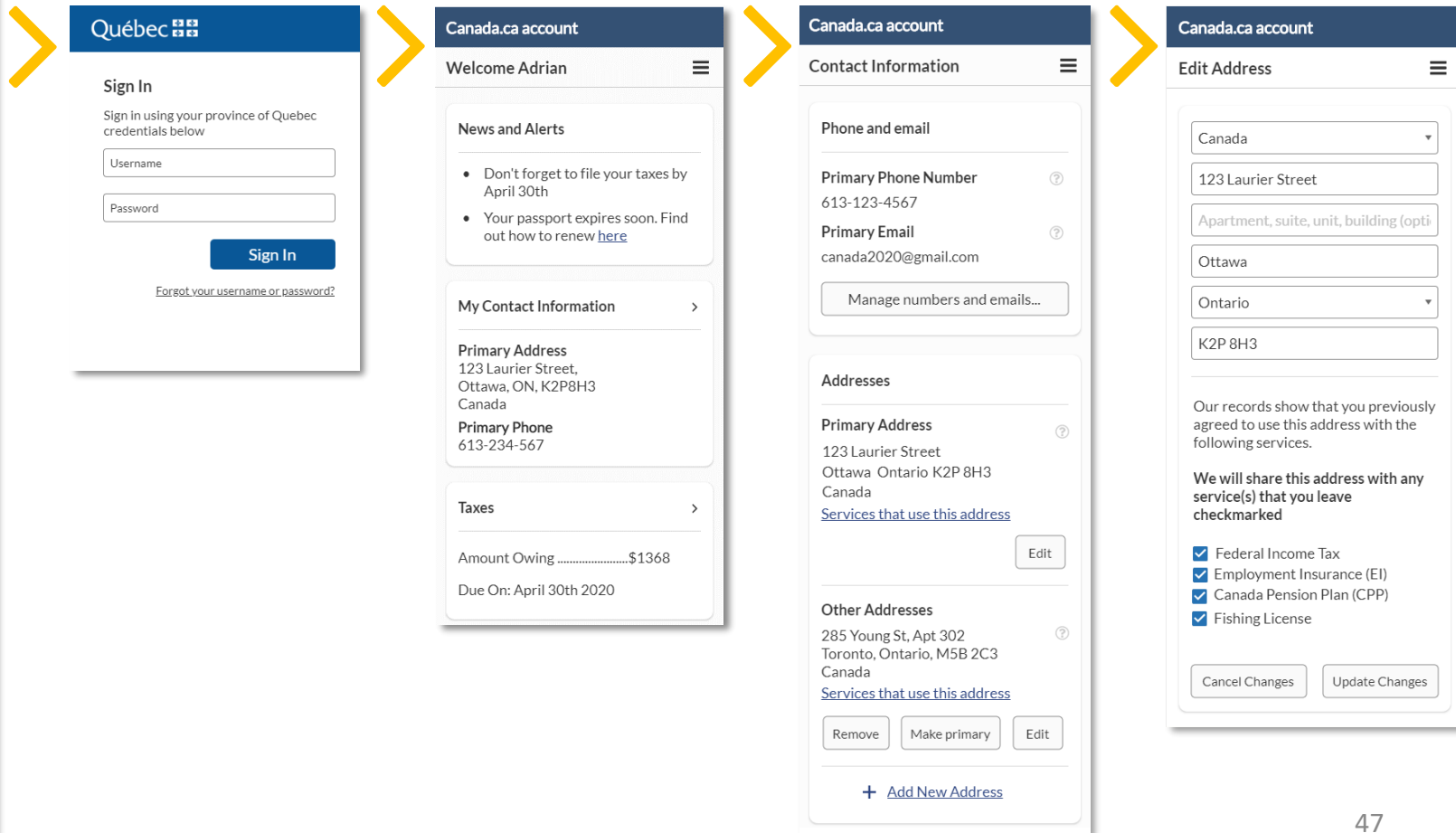
I don't have any of these

If you do not have any of these accounts, or you aren't sure if you do, we can help you register for access to Government of Canada online services.

Register

Version 1 – fondé sur le compte:

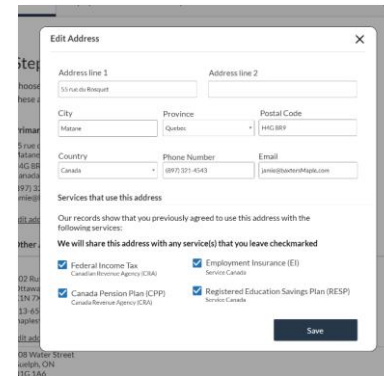
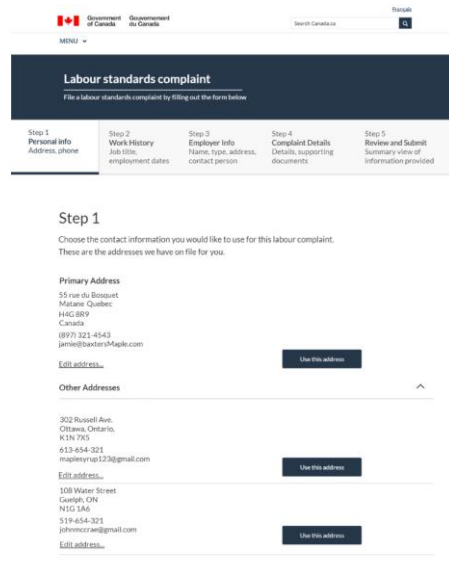
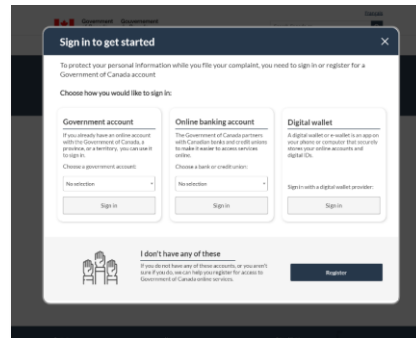
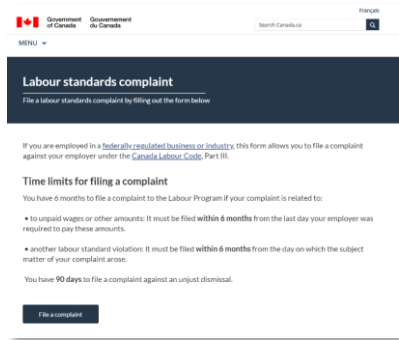
- L'utilisateur accède à un tableau de bord, pour modifier son adresse (prototype mobile)



CHANGEMENT D'ADRESSE (CAS D'UTILISATION 2)

Version 2 – en fonction du service :

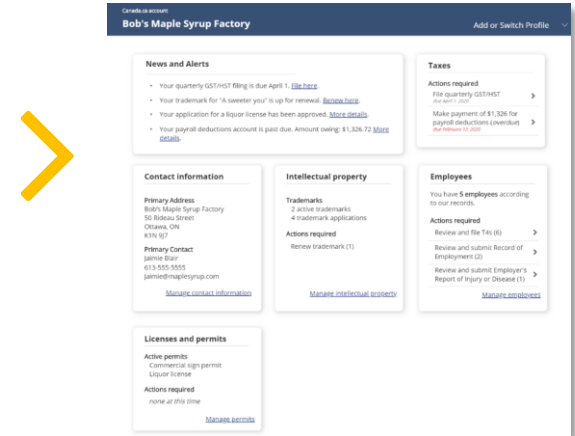
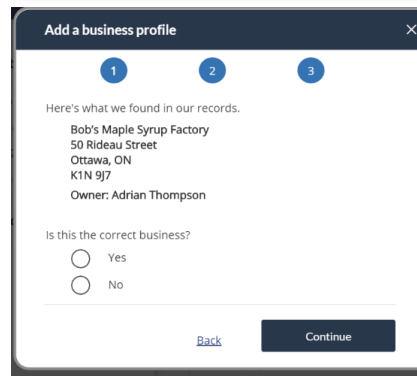
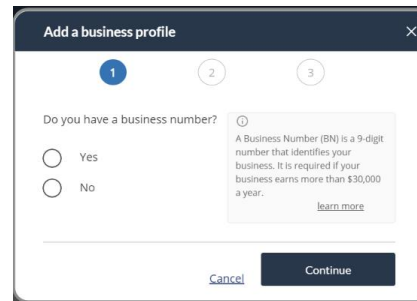
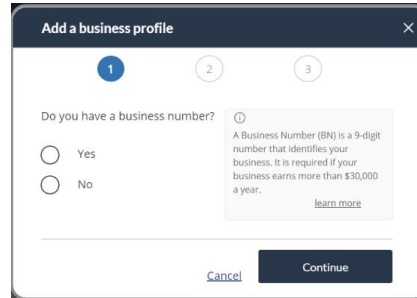
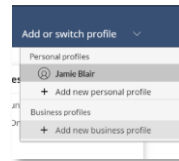
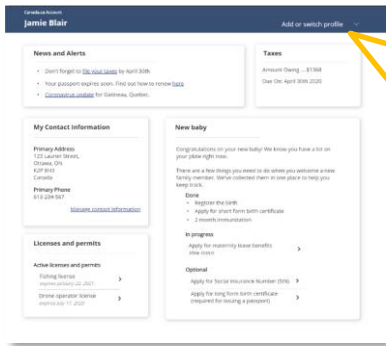
- L'utilisateur modifie son adresse dans le cadre d'une autre tâche (le dépôt d'une plainte en vertu des normes du travail)



VÉRIFICATION DU LIEN (CAS D'UTILISATION 3)

Version 1 – fondé sur le compte:

- L'utilisateur accède à un tableau de bord, pour vérifier son lien avec une entreprise



VÉRIFICATION DU LIEN (CAS D'UTILISATION 3)

Version 2 – en fonction du service :

- L'utilisateur vérifie le lien l'unissant à une entreprise, dans le cadre d'une autre tâche (la production d'une déclaration de TVH)

Government of Canada / Gouvernement du Canada

File a GST/HST return

Who will you be filing a GST/HST return for today?

My own business
 My employer's business
 My client's business

Sign in to continue

Sign in to get started

Choose how you would like to sign in:

Government account | Online banking account | Digital wallet

Sign in | Sign in | Sign in

I don't have any of these
Register for a government account

Québec

Sign In

Please sign in using your province of Québec credentials below to continue

Username
Password

Sign In

Forgot your username or password?

File a GST/HST return

Hello Adrian,
it looks like we don't have a business connected to your account yet.
We can look it up easily with your Business Number (BN).

* Business Number (required)
a 9-digit number that identifies your business. You need it in order to file a GST/HST return.

Continue | I don't have a Business Number

File a GST/HST return

Here's what we found in our records.

Bob's Maple Syrup Emporium
50 Bobala Street
Ottawa, ON
K1N 5J7
Owner: Adrian Thompson

Is this the correct business?

Yes
 No

Continue

File a GST/HST return

Business Name: Bob's Maple Syrup Emporium
Business Number: 55555555 870001

Reporting period
What time period would you like to file for?

* From: (required)
yyyy-mm-dd

* To: (required)
yyyy-mm-dd

Continue

INSCRIPTION À DE NOMBREUX PROGRAMMES (CAS D'UTILISATION 4)

DÉBUT

1^{er} service: Prêt pour petites entreprises
(BDC)

The collage illustrates the multi-step registration process for a Small Business Loan Application (BDC) on the Government of Canada website. The steps shown are:

- Step 1: Business Information** - Includes company name (Baxter's Maple Syrup), address (50 Bishop Street, Ottawa, ON), and contact details.
- Step 2: Trading** - A questionnaire asking if the user currently exports or imports goods or services.
- Step 3: Owners** - Lists the Co-Owner as Jamie Blair (45%), Chief Operating Officer, with contact information.
- Step 4: Project** - Includes a project description and a budget requirements table.
- Step 5: Banking** - Collects banking information, including account number, branch (BANK BDC, Branch: 4022), and change banking information options.
- Final Review** - A summary page showing business information, import/export status, owners, project description, and banking information.

INSCRIPTION À DE NOMBREUX PROGRAMMES (CAS D'UTILISATION 4)



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Search Canada.ca

Franglais

MENU > Innovation, Science and Economic Development Canada > Programs > BDC small business loan

Signed in as Jamie Blair | [Sign out](#)

Small business loan application

Application successfully submitted

✓ **Your application has been successfully submitted.**
You should be contacted by **July 17th, 2020** (21 business days).

Quick apply recommendations

Based on the information you put in your application and your business profile, we think you might be interested in the following programs.

- Export license application
Certify your food products for export.
- Canada brand tools
Differentiate your products at home and abroad.
- Canada Emergency Wage Subsidy
COVID-19 support Help keep your employees on payroll.

Export license application

If you are exporting food products outside of Canada, the destination country may require an export license from the Canadian Food Inspection Agency. An export license proves that your products meet Canadian standards for food safety and quality. [Check if your destination country requires a license](#)

⌚ It takes **less than 5 minutes** to complete the online application

[Apply now](#)

Don't have time to apply now?
We can [email you an application link](#) so that you can apply later.

There are 32 other programs you might be interested in. [View all programs](#)

2^e service: Permis d'exportation (ACIA)

- Les données inscrites dans les demandes antérieures ont été **inscrites** dans cette demande
- L'utilisation d'un guichet unique rend tous les renseignements opérationnels accessibles, par l'entremise de l'inscription de départ. Il **n'est donc pas nécessaire de créer un nouveau profil** auprès de l'ACIA.



The image shows a stack of four screenshots from the 'Export license application' web portal. The top screenshot shows the 'Export license application' header and a 'Product information' section. The second screenshot shows a 'Product information' form with fields for 'Product', 'Country of origin', 'Export type', and 'Country of destination'. The third screenshot shows a 'Please provide the contact details for the importer' form with fields for 'Name', 'Email', 'Phone', and 'Address'. The bottom screenshot shows a 'What is the final destination for these products?' form with a 'Destination country' field.



INSCRIPTION À DE NOMBREUX PROGRAMMES (CAS D'UTILISATION 4)



Export license application
Application successfully submitted

✓ **Your application has been successfully submitted.**
You should be contacted by **July 10th, 2020** (10 business days).

Quick apply recommendations

Based on the information you put in your application and your business profile, we think you might be interested in the following programs.

- Small business loan**
Borrow up to **\$100,000 for your business.**
✓ Application submitted
[More info](#)
- Canada brand tools**
Differentiate your products at home and abroad.
- Canada Emergency Wage Subsidy**
COVID-19 support
Help keep your employees on payroll
[More info](#)

Canada brand tools

Access a suite of tools including graphics, images and messaging that can help you brand your products and leverage consumers' positive perceptions of Canada.

Who can apply?

At least one of these two conditions must apply to your products:

- Ingredients or inputs are originally grown, raised or harvested in Canada.
- Ingredients have been transformed into a new product in Canada. (For example, Canadian chocolate manufacturing from imported cocoa powder and local milk.)

🕒 It takes **less than 10 minutes** to complete the online application

[Apply now](#)

Don't have time to apply now?
We can [email you an application link](#) so that you can apply later.

There are 32 other programs you might be interested in. [View all programs.](#)

3^e service: Marque Canada (AAC)

- Les participants au test ont pu remplir les 3 différentes demandes en moins de 15 minutes



The screenshots show the 'Canada brand application' process, including sections for 'What marketing materials would you like include the Canada brand logo?', 'Are you currently exporting your products to?', 'Which countries do you plan to export to?', and 'What do you plan to do to ensure the Canada content of your product is clear to consumers?'.

