

Le défi

Le forum sur la confiance du public organisé par le CCIAN favorise le débat pour semer des recommandations à mettre en pratique à l'intention des organisations des secteurs public et privé déterminées à bâtir la confiance du public.

Confiance du public

Les fonctionnalités de la confiance numérique offrent la possibilité de donner aux personnes le contrôle de leurs données, de simplifier les processus, de renforcer la sécurité et d'améliorer l'accès aux services, mais notre étude montre que certaines personnes (23 %) sont incertaines ou appréhensives quant aux avantages.

Avantages

Pour dire les choses simplement, l'identité numérique consiste à donner aux personnes le choix et le contrôle pour utiliser les justificatifs qu'ils ont déjà hors ligne pour leurs activités en ligne. Et notre étude montre que la plupart des personnes (55 %) ressentent déjà les effets positifs des services numériques sécuritaires et commodes qui protègent davantage la vie privée.

Recommandations

1. N'attendez pas d'avoir un consensus public universel sur l'adoption des fonctionnalités de la confiance numérique, car cela n'arrivera jamais.

Convenez et faites savoir que l'adoption du public est volontaire. Les personnes peuvent choisir d'utiliser ou non des services de confiance numériques.

2. Investissez beaucoup dans l'éducation du public aux niveaux municipal, provincial et fédéral, et dans le secteur privé pour informer le public des avantages des fonctionnalités bien conçues. Mettez l'accent sur des cas faciles d'emploi (c.-à-d., laissez-passer numériques pour le stationnement ou l'autobus, obtention d'un permis d'affaires).

3. Réduisez la température en éloignant les messages publics de la notion d'« identité numérique » qui porte à confusion dans certaines situations. Les termes comme « vérifier », « authentifier » et « justificatif » sont plus faciles à comprendre.

4. Communiquez l'importance pour la sécurité du public au moyen de scénarios où les services numériques réduisent la pression pour intervenir et aident à procurer plus vite des ressources à ceux qui en ont besoin. Les préoccupations pour la sécurité personnelle liées à la pandémie ont accéléré la demande pour les services numériques modernes.

5. Fractionnez la transformation en résultats gérables plutôt que d'essayer de faire bouillir l'océan avec une stratégie nationale ou universelle.

Nos sponsors

Deloitte.



PORTAGE
cybertech

VISA