

# **De la confiance à la croissance : Analyse de rentabilisation de la vérification numérique des clients dans la banque ouverte et le crédit**

**Rapport des membres du CCIAN**

Atelier sectoriel 2025

# Contenu

**01** Résumé exécutif

**02** Aperçu de l'atelier

**03** Fils conducteurs et perspectives collectives

**04** Conclusion

Le Conseil canadien de l'identification et de l'authentification numériques (CCIAN) a organisé un atelier sectoriel à Montréal pour explorer l'analyse de rentabilisation de la confiance numérique dans la banque ouverte et le crédit. La séance a réuni des parties prenantes des gouvernements, des services financiers, des fournisseurs de technologies et du secteur juridique pour examiner comment la vérification de l'identité des clients (IDV, de l'anglais « identity verification ») peut générer une valeur mesurable tout en atténuant la fraude et en permettant la croissance.

Les participants ont exploré trois thèmes centraux : quantifier la prévention de la fraude et l'atténuation des risques, convertir la confiance en croissance commerciale, et tirer parti de la confiance et de la vérification numériques comme avantage concurrentiel stratégique. Les discussions ont révélé un consensus solide selon lequel la confiance et la vérification numériques devraient être traitées comme une infrastructure essentielle plutôt que comme une charge de conformité, tout en soulignant le besoin de normes axées sur la résolution de problèmes commerciaux et de mesures plus claires pour démontrer le retour sur investissement.

Les principaux résultats comprennent des recommandations visant à développer des mesures partagées pour la prévention de la fraude, à prioriser les expériences utilisateur sans friction, et à positionner le cadre réglementaire du Canada comme un facteur de différenciation mondial dans les écosystèmes de confiance numérique.

**Objectif :** Élaborer une analyse de rentabilisation complète pour l'infrastructure de confiance numérique dans le contexte de la banque ouverte et du crédit, en mettant l'accent sur la prévention de la fraude, l'habilitation de la croissance et le positionnement concurrentiel.

**Format :** Discussions en table ronde facilitées organisées autour de trois sujets thématiques, avec participation intersectorielle et idéation collaborative.

**Participants :** Représentants d'institutions financières, d'entreprises de technologies financières, d'agences gouvernementales, de fournisseurs de vérification de l'identité, d'équipes de conformité juridique et de professionnels du développement commercial.

### Thème 1 : Quantifier la prévention de la fraude et l'atténuation des risques

#### Principaux constats

Les participants à l'atelier ont souligné que les mesures de succès varient considérablement selon le type de partie prenante. Les entités gouvernementales priorisent l'efficacité opérationnelle et la conformité réglementaire, tandis que les investisseurs se concentrent sur les opportunités de marché, et les unités d'affaires se concentrent sur la réduction des risques. Malgré ces perspectives différentes, le coût est apparu comme la mesure unificatrice dominante dans toutes les tables.

Les discussions se sont centrées sur les deux piliers du « coût de la fraude » par rapport au « coût de la prévention », les participants notant l'importance d'évaluer le coût total de possession tout au long du cycle de vie de la fraude. Plusieurs groupes ont souligné la tension entre les approches axées sur la conformité, qui priorisent la réduction des risques, et les perspectives axées sur les affaires qui mettent l'accent sur le retour sur investissement et l'habilitation des clients.

Les participants ont convenu que l'équilibre entre l'investissement initial dans l'infrastructure de confiance et de vérification numériques et les économies du cycle de vie à long terme représente un cadre décisionnel essentiel.

### Obstacles et défis

- **Difficultés de quantification du RCI** : Les organisations ont du mal à traduire les résultats de prévention de la fraude en mesures financières claires qui résonnent auprès de la direction exécutive et des décideurs au niveau du conseil d'administration.
- **Fragmentation des données** : Les renseignements sur les incidents de fraude, les coûts de prévention et les répercussions opérationnelles restent cloisonnés dans différentes unités d'affaires, ce qui rend l'analyse complète difficile.

### Recommandations

1. **Développer des mesures sectorielles partagées** : Créer des mesures normalisées pour la fraude évitée et l'efficacité gagnée qui peuvent être adoptées dans tous les secteurs pour permettre une comparaison significative.
2. **Analyse du coût du cycle de vie** : Effectuer des évaluations approfondies de construction par rapport à l'achat qui capturent les avantages du coût total du cycle de vie, y compris les économies directes et indirectes de la prévention de la fraude.

### Thème 2 : Convertir la confiance en croissance

#### Principaux constats

Les participants ont participé à un débat robuste autour de la tension entre le maintien de la sécurité par les processus de vérification et la minimisation de la friction lors de l'intégration. Le point de vue consensuel était que les identités numériques vérifiées permettent un meilleur accès au capital, une confiance accrue des investisseurs et une rétention client plus forte.

Les tables ont identifié plusieurs indicateurs de performance clés essentiels : les taux de conversion, les taux de pertes dues à la fraude, la valeur vie client et le temps d'achèvement de l'intégration. Les groupes ont également noté les avantages des coûts opérationnels de meilleurs systèmes de vérification de l'identité, en particulier pour réduire le trafic du service d'assistance et les coûts de soutien en aval.

Des données sectorielles convaincantes partagées lors des discussions ont révélé que 84 % des entreprises ont connu des revenus plus élevés après avoir amélioré la qualité du service à la clientèle, tandis que 42 % des clients abandonnent les processus d'intégration qui ne sont pas sans friction.

#### Obstacles et défis

- **Quantification de l'impact sur les revenus** : Les organisations ont du mal à mesurer et à attribuer les pertes de revenus à la friction dans les processus de vérification de l'identité.
- **Complexité de l'intégration** : Des défis techniques existent dans la création d'une intégration transparente entre les systèmes de vérification de l'identité interentreprises et

### Recommandations

1. **Prioriser l'expérience sans friction** : Traiter l'expérience utilisateur comme un moteur de croissance mesurable avec des mesures dédiées et une responsabilité de la direction.
2. **Capturer les mesures d'abandon** : Mettre en œuvre un suivi complet des points d'abandon de conversion et de la vitesse d'intégration pour identifier les opportunités d'amélioration.
3. **Permettre le partage de données intersectoriel** : Encourager l'adoption de cadres sécurisés de partage de données qui élargissent l'accès au marché pour les populations mal desservies, y compris les personnes sous-bancarisées et les nouveaux arrivants au Canada.

### Thème 3 : Positionnement stratégique et avantage concurrentiel

#### Principaux constats

Les participants à l'atelier ont positionné la confiance et la vérification numériques comme un élément fondamental des initiatives plus larges de modernisation des systèmes et de transformation numérique dans tous les secteurs. La crédibilité institutionnelle du Canada par l'intermédiaire d'organisations telles que la Banque du Canada et le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), et sa participation au Conseil de stabilité financière, présente une opportunité de façonner les normes internationales de vérification de l'identité.

Les discussions ont mis en évidence les opportunités commerciales créées par les écosystèmes d'identité de confiance, y compris les applications de finance intégrée, la réutilisation de justificatifs intersectoriels et l'innovation axée sur les données. Les participants ont noté que la certification et la préparation à la conformité, rendues possibles par les justificatifs vérifiés, renforcent l'avantage concurrentiel dans des marchés de plus en plus encombrés.

### Obstacles et défis

- **Fragmentation réglementaire** : Le paysage de la confiance et de la vérification numériques du Canada comprend plus de 30 organisations dans différents territoires de compétence, créant de la complexité et de la duplication.
- **Absence de cadre national coordonné** : L'absence d'un cadre national coordonné ou d'une structure d'incitatifs claire ralentit l'adoption et crée de l'incertitude pour les organisations qui envisagent d'investir.

### Recommandations

1. **Tirer parti de la crédibilité réglementaire** : Positionner l'environnement réglementaire solide du Canada et la confiance institutionnelle comme un facteur de différenciation mondial dans les marchés de la confiance et de la vérification numériques.
2. **Établir l'alignement intersectoriel** : Développer un consensus autour de systèmes d'identité réutilisables et fondés sur des normes qui fonctionnent dans tous les secteurs et cas d'usage.
3. **Présenter la vérification de l'identité comme générateur de revenus** : Communiquer la confiance et la vérification numériques comme un moteur de nouveaux flux de revenus, d'opportunités d'innovation de produits et de compétitivité internationale accrue plutôt que simplement comme un centre de coûts.



### Principaux facteurs de l'analyse de rentabilisation

Dans toutes les tables de discussion, trois facteurs principaux sont apparus systématiquement : la réduction des coûts grâce à l'atténuation de la fraude, la confiance client accrue et la croissance commerciale rendue possible par la confiance.



#### Indicateurs de performance clés essentiels

- Coût de la fraude (prévention et impact)
- Taux de conversion lors de l'intégration
- Valeur vie client
- Coût total de possession de l'infrastructure d'identité



#### Obstacles systémiques

- Les silos de données empêchent une analyse complète
- Complexité de l'intégration technique entre les systèmes existants et modernes
- Méthodologies de quantification du RCI peu claires ou incohérentes

### Recommandations transversales

1. **Mentalité d'infrastructure** : Traiter la confiance et la vérification numériques comme une infrastructure fondamentale plutôt que comme une charge de conformité, au même titre que les organisations considèrent les systèmes de paiement et la sécurité des réseaux.
2. **Cadre de mesure double** : Mettre en œuvre des mesures qui capturent à la fois les avantages de la réduction des risques et les résultats habilitant la croissance pour présenter une proposition de valeur complète.
3. **Promotion des normes** : Promouvoir des normes interopérables aux niveaux national, juridictionnel et sectoriel pour réduire la duplication, diminuer les coûts et établir l'avantage concurrentiel du Canada dans l'économie mondiale de la confiance numérique.

L'atelier de Montréal a démontré un consensus sectoriel solide autour de la valeur stratégique de l'infrastructure de confiance numérique pour la banque ouverte et le crédit. Bien que des défis demeurent en matière de quantification, d'intégration et d'alignement réglementaire, les participants ont identifié des voies claires à suivre grâce à des mesures partagées, une expérience utilisateur améliorée et une promotion coordonnée de normes nationales.

L'analyse de rentabilisation de la confiance et de la vérification numériques s'étend au-delà de la prévention de la fraude pour englober l'habilitation de la croissance, l'efficacité opérationnelle et le positionnement concurrentiel. Alors que le Canada continue de développer son écosystème de confiance et de vérification numériques, les perspectives de cet atelier fournissent une base pour la collaboration intersectorielle et l'investissement fondé sur des données probantes dans l'infrastructure de confiance numérique.

Pour plus de renseignements sur le travail du CCIAN en matière de confiance et de vérification numériques, visitez [diacc.ca](https://diacc.ca).