

SERVICE D'AUTHENTIFICATION GOUVERNEMENTALE

RAPPORT FINAL

Présentation de la Direction des communications



Contexte et objectif

Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) a déployé en 2023 le nouveau Service d'authentification gouvernementale (SAG).

À la suite d'une première phase de déploiement au printemps 2023, le MCN souhaitait consulter les citoyens pour évaluer les perceptions générales et l'expérience client du SAG. Cette opération se voulait également une opportunité de valider certaines hypothèses de façon à identifier des pistes d'amélioration et à encourager l'adoption du service.

La firme SOM a réalisé le mandat de consultation auprès de 1070 citoyens (utilisateurs et non-utilisateurs) **du 21 au 27 septembre 2023.**

Méthodologie

Population cible et échantillonnage :

- 1 070 personnes ont été consultées, incluant un quota non proportionnel de citoyens inscrits au SAG. Plus précisément, le sondage a été complété par :
 - 533 citoyens ayant créé un compte avec succès;
 - 62 citoyens ayant tenté de créer un compte, mais sans succès;
 - 475 citoyens n'ayant pas tenté de créer un compte pour le moment.

Faits saillants

Notoriété

- Le Service d'authentification gouvernementale (SAG) **est relativement peu connu de la population.**
- Seulement 25 % des répondants de la population en avait déjà entendu parler.

Inscription au SAG (résultats pondérés)

- **15 % de la population a un compte au SAG;**
 - **10 % a tenté sans succès de se créer un compte;**
 - 75 % n'a pas tenté de se créer de compte.
-
- Les principales raisons évoquées pour ne pas avoir créé de compte sont :
 - « ne pas en avoir entendu parler »
 - « ne pas en avoir besoin ».

Faits saillants (suite)

Impression générale

- **68 % des répondants ont une impression positive** (*très bonne ou bonne*).
- Ce taux grimpe à 82 % chez les citoyens inscrits au SAG.
- SOM note toutefois que 50 % de la population n'a pas d'opinion sur le SAG puisqu'elle ne le connaît pas.

Facilité d'utilisation et facteur de comparaison

- 71 % des répondants qui avaient déjà un compte clicSEQUR et qui ont créé un compte au SAG considèrent que le SAG est *plus simple* ou *beaucoup plus simple* que clicSEQUR.

Sécurité

- 77 % des répondants considèrent que le SAG est sécuritaire et que les services numériques permettent au gouvernement d'être plus efficace.

Évaluation de l'expérience de création de compte

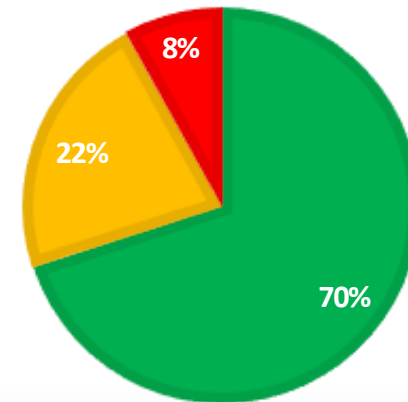
- Taux de satisfaction général : 7/10
- 68 % des répondants trouvent la création de compte simple;
- 64 % des répondants trouvent la création de compte facile;
- 50 % des répondants trouvent la création de compte rapide.

Répondants en mesure de se reconnecter :

- 70 % sans problème
- **22 % avec difficulté**
- **8 % incapable**

RECONNEXIONS

■ Sans problème ■ Avec difficulté ■ Incapable



Évaluation de l'expérience de création de compte (suite)

Facilité d'utilisation

- Les étapes de création d'un compte se déroulent bien (niveau 1).
- Les difficultés apparaissent lors des étapes de vérification d'identité (niveau 2).
 - **D'ailleurs, 51 % des abandons surviennent au moment de saisir les numéros des documents de vérification d'identité.**

Documents utilisés pour les secrets

- 48 % des répondants ont utilisé l'avis de cotisation comme document de vérification d'identité;
- 49 % la carte d'assurance maladie;
- 46 % le permis de conduire;
- 14 % le secret d'identification par la poste.

Évaluation de l'expérience de création de compte

Évaluation des étapes de la création d'un compte	Clarté moyenne/10	% abandon
Étape 1 : Cliquer sur Créer un compte	8,6	15
Étape 2 : Saisir nom d'utilisateur, adresse courriel et mot de passe	8,4	17
Étape 3 : Saisir le code de sécurité envoyé à votre adresse courriel	8,4	4
Étape 4 : Saisir vos renseignements personnels	8,5	7
Étape 5 : Choisir les documents de vérification d'identité	7,7	6
Étape 6 : Saisir les numéros des documents de vérification d'identité	7,7	51

Évaluation de l'expérience de création de compte

Évaluation des documents d'identification	% utilisation	% très/assez facile
Carte d'assurance maladie	49	83
Avis de cotisation	48	74
Permis de conduire	46	89
Secret d'identification envoyé par la poste	14	74

37 % des répondants au sondage indiquent toutefois qu'ils considèrent très ou plutôt difficile de fournir leur numéro d'avis de cotisation délivré par Revenu Québec au cours des deux plus récentes années d'imposition.

Conclusion de l'étude

Points forts ou à mettre en valeur

- Il y a une **ouverture certaine de la population à l'égard des services gouvernementaux d'authentification numérique** :
 - La majorité des citoyens les croient efficaces et sécuritaires;
 - Le degré de familiarisation avec de tels services est important, puisqu'ils sont déjà largement utilisés dans les interactions avec le secteur privé;
 - Seulement 11 % de la population affirme sans équivoque ne pas avoir l'intention de créer un compte au SAG.

Conclusion de l'étude

Points forts ou à mettre en valeur

- Les **perceptions à l'égard du SAG sont relativement bonnes** et ce, même si la couverture médiatique n'a pas été tendre au moment de son lancement :
 - Plus des deux tiers de la population en a une impression positive;
 - Une majorité d'utilisateurs considèrent que la création de compte est simple et facile;
 - Le SAG est considéré comme une amélioration par rapport à clicSEQUR;
 - Les raisons de ne pas avoir encore essayé de créer un compte ne sont pas liées à une perception négative du service.
- Plusieurs fonctionnalités sont évaluées **positivement** :
 - Les premières étapes de la création de compte sont claires, se déroulent bien et suscitent peu d'abandons;
 - La vérification d'identité est plutôt facile avec le permis de conduire et la carte d'assurance maladie;
 - Il semble aisé de se reconnecter après la création de compte initial.

Conclusion de l'étude

Points faibles ou à examiner avec attention

- Connu de seulement 25 % des Québécois, le SAG souffre d'un **déficit de notoriété important** au sein de la population. D'ailleurs, il s'agit de la raison la plus souvent mentionnée – et de loin – pour justifier la non-crédation d'un compte.
- Au-delà de la notoriété proprement dite, plusieurs manquent simplement d'information et ne **perçoivent pas l'utilité ou le besoin justifiant la création d'un compte**.

Conclusion de l'étude

Points faibles ou à examiner avec attention

- D'autres citoyens sont méfiants à l'égard de la sécurité du SAG – voire du gouvernement en général – et demandent à être convaincus pour créer un compte.
- Il y a par ailleurs une perception de complexité, fondée ou non, à l'égard du SAG :
 - Elle justifie certains échecs de connexion (rappelons qu'un citoyen sur dix a tenté sans succès de créer un compte);
 - Les utilisateurs qui ont une impression négative du SAG évoquent d'abord et avant tout la complexité du processus;
 - Plus du tiers des utilisateurs ont trouvé la création de compte difficile;
 - Les utilisateurs insatisfaits de leur expérience proposent essentiellement de simplifier le processus.

Conclusion de l'étude

Points faibles ou à examiner avec attention

- Cette complexité intervient vraisemblablement aux étapes finales de la création de compte, en particulier lorsqu'il faut saisir les numéros des documents de vérification d'identité. À elle seule, cette étape est responsable de la moitié des abandons qui ont lieu en cours d'inscription.
- La nécessité de fournir le numéro d'avis de cotisation, sans être un frein majeur, est certainement un irritant dans le processus : près de 40 % de la population juge l'exercice difficile.

Merci!