



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

# Programme de recherche qualitative sur l'authentification et les justificatifs d'identité 2023-2024

## Résumé exécutif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW2355366

Valeur du contrat : 117 836,40 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : Le 2024-03-11

Date de livraison : Septembre 2024

Numéro d'inscription : POR 141-23

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

This report is also available in English

Canada 

## **Programme de recherche qualitative sur l'authentification et les justificatifs d'identité 2023-2024**

### **Résumé exécutif**

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada  
Nom du fournisseur : Nanos Research  
Septembre 2024

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de l'étude qualitative menée par Nanos Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. La recherche portait sur un échantillon d'adultes de la population générale, ainsi que des intermédiaires fiscaux et des décideurs pour les petites et moyennes entreprises (PME). Les groupes de discussion ont eu lieu du 11 juin au 4 juillet 2024.

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre : 2023-2024 Credential and Authentication Qualitative Research Program

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'ARC.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca).

101, Colonel By Drive  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5  
Canada

**Numéro de catalogue** : Rv4-207/2024F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-73720-1

#### **Publications connexes (numéro d'enregistrement)**

**Numéro de catalogue** : Rv4-207/2024E-PDF (rapport définitif, anglais)

**Numéro international normalisé du livre** : 978-0-660-73719-5

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Revenu national, 2024.



## Résumé exécutif

L'Agence a demandé à Nanos Research de mener une étude qualitative de recherche sur l'opinion publique (ROP) afin d'explorer les perceptions des Canadiens concernant les portails en ligne de l'ARC et d'autres interactions avec les services.

### A. But et objectifs de la recherche

L'objectif de la recherche était d'évaluer les perceptions et les expériences des membres de la population générale, des décideurs des petites et moyennes entreprises et des professionnels qui aident les particuliers et les petites entreprises sur des questions liées à l'impôt ou à la paie dans les domaines suivants : Portails en ligne de l'Agence, ouverture de session dans les portails en ligne de l'Agence, expériences et défis avec le centre d'appels de l'Agence, préoccupations concernant l'accès aux portails et aux services en ligne de l'Agence, opinions liées aux options de validation de l'identité et soutien pour la mise en œuvre de l'authentification biométrique.

### B. Méthodologie

Pour atteindre les objectifs, 16 groupes de discussion ont été organisés dans l'ensemble du pays. Tous les groupes ont été menés en ligne. Au total, 143 personnes ont participé à la recherche : 55 adultes du grand public, 43 décideurs des petites et moyennes entreprises et 45 intermédiaires fiscaux. Il y a eu 13 séances en anglais et trois en français avec des adultes du Québec. Tous les participants ont reçu une rétribution. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 11 juin et le 4 juillet 2024.

### C. Principales constatations par thème

Dans l'ensemble, les participants des trois publics ont signalé quelques problèmes liés aux processus d'inscription ou de connexion aux portails en ligne de l'Agence, à quelques exceptions près, comme l'attente du code par la poste ou les problèmes liés à l'authentification à deux facteurs (A2F).

Les participants sont ouverts à la nouvelle méthode de vérification des documents et seraient en faveur de la mise en œuvre de l'authentification biométrique par l'Agence pour ouvrir une session dans les portails de l'Agence. Toutefois, pour les deux éléments, ils ont souligné l'importance qu'il s'agisse d'un choix et non d'un remplacement obligatoire des méthodes actuelles.

#### Expériences et défis liés à l'inscription aux portails en ligne de l'Agence

- Dans la plupart des cas, les participants ont indiqué qu'ils trouvaient que le processus d'inscription pour leur compte de l'Agence (que ce soit Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client) était simple et direct. Le plus grand point d'irritation était d'attendre que le code arrive par la poste.
- Parmi ceux qui se sont inscrits il y a quelques années au cours de la pandémie de COVID-19, plusieurs ont indiqué que la plus grande difficulté liée à l'inscription était les retards supplémentaires dans la réception du code ou la communication avec le centre d'appels de l'Agence si une aide à l'inscription était nécessaire, probablement en raison de congés d'emploi et l'exécution des paiements de la Prestation canadienne d'urgence (PCU).

- En ce qui concerne les défis qui sont sous le contrôle de l'Agence, les participants ont trouvé qu'il était difficile de sélectionner des questions de sécurité (p. ex., il en a trop ou elles n'étaient pas pertinentes pour le participant). Ils avaient aussi de la difficulté à communiquer avec un agent de centre d'appels pour obtenir de l'aide et ils étaient incapables de s'inscrire par l'intermédiaire de leur banque ou de la vérification provinciale.
  - Les participants des PME ont également signalé des problèmes, car ils possédaient plus d'une entreprise et ils n'étaient pas en mesure d'utiliser le même compte bancaire pour ces entreprises dans Mon dossier d'entreprise de l'Agence ou ils avaient de la difficulté à ajouter différents comptes bancaires à leur compte dans le portail pour chaque entreprise distincte.
  - Certains défis propres aux intermédiaires fiscaux étaient l'exigence de lier leur compte Représenter un client dans Mon dossier lorsqu'ils se sont inscrits, même s'ils souhaitent conserver ces comptes distincts.
- La plupart des participants ont indiqué que le processus d'inscription a pris un temps raisonnable, mis à part la nécessité d'attendre le code envoyé par la poste. En ce qui concerne le niveau de difficulté par rapport aux autres portails en ligne, la plupart des participants ont dit qu'il est à peu près le même, à l'exception du temps d'attente pour recevoir le code par la poste.
  - Les participants des régions rurales, en particulier, ont indiqué que le code envoyé par la poste est un défi, car il leur faut souvent plus de temps à le recevoir, ou il est peu pratique en raison d'un manque de livraison du courrier à domicile.
- Les participants ont indiqué que le portail de l'Agence exige plus d'étapes et de procédures de sécurité que les autres portails, mais qu'ils comprennent pourquoi cela est nécessaire.

### **Expériences et défis liés à la connexion aux portails en ligne de l'Agence**

- Comme pour les expériences avec le processus d'inscription, la plupart des participants des trois publics ont indiqué qu'ils trouvaient que le processus était généralement facile et simple. Certains ont dit qu'ils trouvaient cela déroutant au départ, mais qu'après avoir ouvert une session une ou deux fois, ils savent maintenant quoi faire.
- Les participants ont mentionné certains défis liés à l'A2F, y compris la difficulté à recevoir le code, l'expiration du code avant de pouvoir l'utiliser ou le fait d'avoir à refaire l'A2F, même si l'option a été sélectionnée de ne pas procéder à une nouvelle authentification pour la période de huit heures. Ce dernier défi a souvent été mentionné par les intermédiaires fiscaux, qui ont insisté sur la nécessité de demeurer connectés pendant une plus longue période sans avoir à effectuer une nouvelle vérification pendant la journée. Ils ont indiqué qu'ils doivent être connectés à leurs comptes Représenter un client pendant de longues périodes, et ils trouvent cela frustrant et une perte de temps d'effectuer une nouvelle vérification lorsque la session a expiré. Certains participants mentionnent également que lorsqu'ils cliquent sur la fonction « Se souvenir de moi » pour éviter d'avoir à effectuer l'A2F dans un délai de huit heures tout en utilisant le même navigateur, cela ne semble pas fonctionner. Quelques participants des régions rurales ont indiqué qu'ils trouvaient l'option de message texte peu pratique, car ils n'ont pas toujours accès au service cellulaire pour le recevoir avant son expiration.
- La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas eu de problèmes à ouvrir une session, mais certains ont exprimé des problèmes liés à l'oubli de leur mot de passe ou de leurs réponses aux

questions de sécurité, ou à la modification de leur numéro de téléphone qui est lié à leur compte et à l'A2F, qui sont tous en dehors du contrôle de l'Agence. Dans ces situations, il était fréquent que les participants signalent qu'ils ont finalement dû appeler l'Agence pour résoudre ces problèmes, car ils ne pouvaient pas les régler eux-mêmes.

- Par rapport au processus d'ouverture de session des autres portails, la plupart des participants affirment que le niveau de difficulté est à peu près le même. Ils ont souvent mentionné que l'Agence nécessite plus de mesures de sécurité. Encore une fois, ils comprennent pourquoi cela est nécessaire et ils ont dit que s'ils conservent leurs renseignements à proximité (par exemple, le nom d'utilisateur et le mot de passe, les réponses aux questions de sécurité), il ne s'agit pas d'un problème. Quelques participants ont indiqué que le processus d'ouverture de session pour les portails de l'Agence est plus difficile, car ils peuvent ouvrir une session dans d'autres portails avec l'identification du visage ou à l'aide d'une application d'authentification.
- Lorsqu'on leur a demandé quelle était la façon idéale d'ouvrir une session dans un portail en ligne, la plupart des participants ont dit que la méthode actuelle est correcte telle quelle ou qu'ils pourraient ouvrir une session avec des données biométriques, comme une numérisation des empreintes digitales ou une identification du visage. Il a également été mentionné qu'il était possible de choisir la façon de recevoir le code d'A2F, y compris le choix de plusieurs numéros de téléphone, une pause plus longue pour l'A2F étant de nouveau requise une fois que vous aurez ouvert une session, la possibilité de lier le portail de l'Agence à une application d'authentification et une application de portail de l'Agence ou être en mesure de réinitialiser son mot de passe par courriel ou par une autre méthode sans avoir à appeler l'Agence.

### **Expériences et défis liés au centre d'appels du portail en ligne de l'Agence**

- Les expériences avec le centre d'appels de l'Agence pour résoudre les problèmes liés au processus d'ouverture de session étaient mitigées, et de nombreux participants ont souligné les longs temps d'attente pour communiquer avec un agent en fonction du moment où ils appellent, même si la plupart d'entre eux ont dit qu'une fois qu'ils ont réussi à communiquer avec un agent, il a été utile et a réglé leur problème.
- Les participants ont indiqué que la file d'attente pour les rappels se remplit rapidement et qu'ils ne sont habituellement pas en mesure de demander un rappel. D'autres ont dit que la ligne se déconnecte souvent pendant qu'ils sont en attente ou dès que l'agent décroche, ce qui signifie qu'ils doivent attendre de nouveau en ligne.
  - Les intermédiaires fiscaux ont indiqué que le manque de clarté quant à la ligne à appeler et à l'absence de leur propre ligne désignée est un problème pour eux, car ils traitent souvent des problèmes urgents qui nécessitent une réponse rapide.
- Les participants ont formulé un certain nombre de recommandations pour améliorer l'expérience des centres d'appels, notamment : mettre en œuvre un système de rappel avec une plus grande capacité, avoir l'option de demander à parler à un agent immédiatement au lieu d'écouter toutes les options, ajouter une ligne distincte pour les « problèmes rapides », comme la réinitialisation d'un mot de passe, offrir d'autres options que celle d'appeler de libre-service pour réinitialiser un mot de passe (robot de clavardage ou envoyer un lien sécurisé par courriel) afin de libérer des lignes téléphoniques pour

d'autres problèmes, en fournissant le temps de mise en attente réel estimé afin que les particuliers puissent décider s'il reste en ligne, entre autres.

### **Préoccupations concernant l'accès aux portails et aux services de l'Agence**

- La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'ont aucune préoccupation quant à l'accès aux portails et aux services numériques de l'Agence, et ils ont mentionné qu'ils estiment que la sécurité est adéquate et semblable à celle d'autres portails, comme les applications bancaires en ligne. Quelques participants ont mentionné des préoccupations au sujet du piratage ou des atteintes à la sécurité, mais ont fait remarquer que cela n'est pas propre à l'Agence, tandis que d'autres ont indiqué qu'ils aimeraient obtenir plus de renseignements sur la façon dont leurs données sont stockées.
- Plusieurs intermédiaires fiscaux ont mentionné qu'ils ne sont pas à l'aise avec le fait que leur numéro d'assurance sociale ou leurs renseignements bancaires soient liés à leur compte Représenter un client et à leur travail, indiquant qu'ils préfèrent être en mesure de conserver ces éléments séparément.

### **Étape de vérification supplémentaire dans le portail**

- Les points de vue étaient mitigés quant à la nécessité d'avoir un processus de vérification de l'identité supplémentaire dans le portail. Certains disent que cela n'était pas nécessaire et serait excessif. D'autres participants ont indiqué qu'ils n'avaient aucun problème à cet égard et que plus il y avait de dispositions en matière de sécurité, mieux ce serait. Quelques participants ont dit que cela dépendait de ce que le processus supplémentaire impliquait et de son intrusion.
- Quelques participants ont dit qu'ils seraient d'accord avec le processus supplémentaire s'il y avait une raison de le faire, comme des préoccupations au sujet d'une activité suspecte dans le compte ou s'ils tentaient d'apporter un changement important, comme la modification de leurs renseignements sur le dépôt direct ou leur adresse postale. Plusieurs participants ont indiqué que même s'ils trouvaient l'étape supplémentaire agaçante, ils comprennent que les processus de sécurité sont nécessaires en raison de la nature délicate des renseignements.

### **Options de validation de l'identité pour l'inscription**

- De nombreux participants ont indiqué qu'ils préféreraient utiliser une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement pour s'inscrire à leur compte de l'Agence, une nouvelle option de validation de l'identité, connue sous le nom de service de vérification des documents. Ils ont souvent dit qu'ils préféreraient cela, car ce serait plus rapide et plus pratique que d'attendre que le code arrive par la poste. De plus, les participants étaient d'avis que, puisqu'ils utilisent déjà leur pièce d'identité pour accéder à d'autres services, ou qu'ils l'ont habituellement à proximité, ce serait un processus simple pour eux. Certains participants ont dit que cela dépendrait du type d'identité requis, ou qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements sur la façon dont cela fonctionnerait et quels renseignements sont nécessaires. Les participants ont également mentionné qu'ils voudraient tout de même que le code envoyé par la poste soit une option pour ceux qui ne sont pas à l'aise d'utiliser une pièce d'identité, qui ne savent pas comment le faire ou qui n'ont pas de pièce d'identité valide.
- Ceux qui préféreraient recevoir le code par la poste ont mentionné des préoccupations quant à la façon dont l'ID a été stocké ou utilisé, ou ont craint que les données puissent être volées en cas d'atteinte à la sécurité. Certains ont dit qu'ils utiliseraient la pièce d'identité émise par le gouvernement s'ils devaient

s'inscrire rapidement et que cela était urgent, mais sinon, ils préféreraient simplement recevoir le code par la poste.

- En ce qui concerne les préoccupations potentielles concernant l'utilisation du service de vérification des documents, les participants ont mentionné des préoccupations concernant la façon dont l'identité serait stockée, ou si elle pouvait être piratée, volée et utilisée à mauvais escient. Certains participants ont mentionné des préoccupations liées à la capacité de l'IA de falsifier ou de reproduire des pièces d'identité et ont suggéré que les inscrits soient tenus de tenir la pièce d'identité à côté de leur visage pour éviter cela. En règle générale, les participants ont indiqué qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements, y compris la façon dont les pièces d'identité seraient numérisées et stockées, les types d'identités qui seraient valides et ce qui se passerait lorsque leur pièce d'identité serait expirée. D'autres ont mentionné des préoccupations au sujet de cette nouvelle méthode qui remplace l'option d'envoyer un code par la poste, car tout le monde ne peut pas ou ne veut pas utiliser ce service. Souvent, ces participants estimaient que tant qu'ils avaient encore l'option de s'inscrire avec le code envoyé par la poste, ils n'auraient aucune préoccupation.

### **Être à l'aise d'utiliser la biométrie pour accéder aux comptes et aux services en ligne**

- Dans la plupart des cas, les participants ont indiqué qu'ils étaient à l'aise d'utiliser la biométrie pour les portails et les services numériques en général. Ces méthodes d'authentification sont souvent utilisées pour d'autres applications et services en ligne, comme les services bancaires en ligne, ou simplement pour déverrouiller leur téléphone intelligent, de sorte que les participants connaissaient bien ces méthodes. Toutefois, certains préfèrent être en mesure de sélectionner le type de données biométriques qu'ils pourraient utiliser ou ils voudraient une autre option si l'authentification biométrique a échoué. Plusieurs participants ont mentionné des préoccupations concernant les données biométriques qui ne fonctionnent pas ou le piratage potentiel, soulignant qu'ils seraient potentiellement préoccupés par le vol de leurs données biométriques dans le cadre d'une atteinte.
- De nombreux participants ont dit qu'ils seraient à l'aise d'utiliser la biométrie pour ouvrir une session dans les portails ou les services de l'Agence, affirmant encore une fois qu'ils utilisent déjà la biométrie pour d'autres applications et services. Ils ont souvent dit qu'ils préféreraient cette méthode pour l'Agence et qu'ils pensent que ce serait plus pratique et accéléreraient le processus d'ouverture de session. Plusieurs participants ont dit qu'ils seraient à l'aise si cela faisait partie du processus, mais que cela ne devait pas être obligatoire ou la seule étape, soulignant que ce n'est pas tout le monde qui sera en mesure ou disposé à utiliser la biométrie, y compris les aînés ou les personnes qui maîtrisent moins bien la technologie ou ceux sans accès à un téléphone intelligent. Ils ont également fait remarquer que la biométrie ne fonctionne pas toujours et qu'il devrait y avoir une autre méthode afin que le compte ne soit pas automatiquement verrouillé.
- Quelques participants étaient moins à l'aise d'utiliser la biométrie pour leur portail de l'Agence et ont dit qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements sur le type de méthode et la façon dont elle fonctionnerait, ainsi que sur la façon dont les données biométriques seraient stockées par l'Agence. Certains ont dit qu'ils ne sont pas à l'aise que l'Agence ait une numérisation stockée de leur visage ou de leur empreinte digitale qui pourrait être volée ou mal utilisée, ou ont exprimé des préoccupations à l'égard du fait que l'IA pourrait être utilisée pour simuler leur image et être utilisée pour s'authentifier par l'authentification du visage.

## Soutien à la mise en place de l'authentification biométrique par l'Agence

- La plupart des participants étaient en faveur de l'introduction de la biométrie par l'Agence, mais beaucoup ont dit que cela devrait demeurer facultatif et ne pas remplacer toutes les autres mesures de sécurité.
- Plusieurs ont indiqué qu'ils appuient la mise en œuvre et que l'on se dirige vers cette technologie, tandis que d'autres ont indiqué qu'ils croient que cela sera plus pratique et plus rapide en ce qui concerne le processus de connexion. Une autre mention positive était que la biométrie était perçue comme quoi les gens n'ont pas besoin de se souvenir des mots de passe ou des réponses de sécurité. Quelques participants ont dit qu'ils n'étaient pas en faveur de cela, car cela leur semblait compliqué et non nécessaire, tandis que quelques autres ont demandé quel serait le coût de la mise en œuvre de cette mesure et si cela en valait la peine.
- De nombreux participants ont indiqué qu'ils font confiance à l'Agence pour mettre en œuvre la biométrie, soulignant souvent qu'il ne s'agit pas d'une nouvelle technologie, et que l'Agence est un grand ministère et qu'elle dispose des ressources et de la technologie nécessaires pour le faire. Plusieurs participants ont dit que, bien qu'ils fassent confiance à l'Agence pour mettre en œuvre la technologie biométrique, ils se demandent combien de temps cela prendrait et combien de problèmes et de pépins surviendraient pendant la mise en œuvre. Ces participants ont indiqué que toute nouvelle méthode d'authentification biométrique devrait faire l'objet d'une mise à l'essai bêta approfondie et qu'il serait important de toujours se fier à d'autres méthodes d'authentification en cas de problème.
- D'autres ont indiqué qu'ils auraient besoin de plus de renseignements avant de pouvoir prendre une décision quant à savoir s'ils appuient ou s'opposent à ce type d'authentification, en disant que cela dépend de la façon dont les données biométriques seraient stockées, de ce qui serait stocké et de la personne qui y aurait accès. Quelques-uns ont dit qu'ils ne croyaient pas que la technologie fonctionnerait ou qu'ils ne faisaient pas confiance aux personnes qui y travaillent pour ne pas faire d'erreurs. Certains ont dit que, même s'ils font confiance à l'Agence, ils se demandent si cela est nécessaire et si cela en vaut la peine par rapport à d'autres priorités concurrentes de l'Agence.
- Quelques-uns ont indiqué qu'ils ne faisaient pas confiance à l'Agence (ou à quiconque) en ce qui concerne leurs renseignements biométriques, et certains ont exprimé des préoccupations concernant les atteintes à la sécurité ou les piratages antérieurs à l'Agence, et ils ont dit qu'ils ne sont pas certains que leurs données seraient en sécurité et que la transparence serait extrêmement importante.

## D. Limites et utilisation des constatations

La recherche qualitative vise à révéler un large éventail d'opinions et à générer des renseignements sur l'orientation, plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Les résultats de ces séances de discussion et d'entrevues approfondies fournissent une indication des points de vue des participants sur les enjeux explorés, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ni généralisés à l'ensemble de la population des contribuables, des petites entreprises et des fiscalistes. Par conséquent, les résultats peuvent être utilisés par l'Agence pour les raisons suivantes : évaluer la satisfaction à l'égard du processus d'inscription ou de connexion au portail en ligne de l'Agence, fournir des renseignements fondés sur des données probantes pour la prise de décisions stratégiques et fournir des renseignements pour l'établissement de rapports sur les considérations des justificatifs et de l'authentification.



## E. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat était de 117 836,40 \$ (taxe de vente harmonisée [TVH] comprise).

**Nom du fournisseur :** Nanos Research

Numéro de contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : CW2355366

Date initiale du contrat : 2024-03-11

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec l'Agence à l'adresse [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca).

## F. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

Cette attestation doit accompagner le rapport définitif au chargé de projet.

J'atteste par la présente, à titre de représentant de Nanos Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Nik Nanos

Chef de la science des données et président

Nanos Research

[nik@nanos.co](mailto:nik@nanos.co)

613-234-4666, poste 237