



## Le Fonds de renforcement des capacités des organismes de réglementation

### *Permettre aux régulateurs et aux entreprises d'alléger le fardeau réglementaire grâce aux justificatifs d'identité numériques et portefeuilles numériques*

Les justificatifs d'identité numériques sont une technologie émergente qui permettrait aux gouvernements et aux organisations d'émettre des versions numériques de documents officiels pouvant être partagés par le biais d'un portefeuille numérique sécurisé. L'utilisation de justificatifs numériques rendrait les transactions numériques plus faciles et plus abordables pour les entreprises et les organismes de réglementation.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) a déterminé que le manque de connaissances et d'expertise concernant les justificatifs d'identité numériques et les technologies de soutien (p. ex., les portefeuilles numériques) constituaient des obstacles importants à l'adoption de cette innovation. Pour surmonter ces obstacles, l'ISDE a proposé d'élaborer du matériel éducatif pour aider les autorités de réglementation, les entreprises et autres entités à acquérir une maîtrise suffisante des justificatifs d'identité numériques pour pouvoir les utiliser.

L'objectif de ce projet était de développer et de tester trois approches pédagogiques différentes, afin de déterminer leur efficacité dans le développement des connaissances et de l'expertise et leur incidence sur l'adhésion des parties prenantes.

Trois approches pédagogiques ont été élaborées et leur efficacité a été testée en partenariat avec le Digital Identity Laboratory (DigIDLab), une entité canadienne indépendante sans but lucratif qui fournit des services aux secteurs public et privé.

1. **Portail éducatif** : Un portail d'autoapprentissage en ligne qui fournit aux apprenants une base de connaissances sur ce que sont les justificatifs d'identité numériques et comment les appliquer. Cette approche éducative permet aux clients d'apprendre en lisant, regardant et écoutant des sujets tels que l'importance des justificatifs d'identité numériques, ce qu'ils sont et ce qu'implique leur délivrance et leur vérification.
2. **Démonstrations et recettes** : Une collection de démonstrations et de recettes de justificatifs numériques pour aider les utilisateurs dans leurs démonstrations et expériences pratiques. Cette approche éducative aide les clients à apprendre en observant, en faisant l'expérience et en expérimentant des approches de justificatifs d'identité numériques.
3. **Sessions interactives** : Évaluation, orientation et conseils individuels fournis à un client en fonction de son contexte spécifique, de sa préparation au numérique et de ses objectifs. Cette approche éducative aide les clients à apprendre en leur fournissant une assistance personnalisée pour l'application des justificatifs d'identité numériques dans leur contexte spécifique.

#### **La Question:**

- Dans quelle mesure les différentes approches éducatives sont-elles efficaces pour aider les organismes de réglementation, les entreprises et les autres entités à améliorer leurs connaissances et leur expertise à l'aide de justificatifs d'identité numériques?

À l'aide d'un modèle de parcours d'apprentissage prépost (un modèle mesurant la même variable avant et après un changement), les participants ont été répartis en quatre groupes ayant été exposés différemment aux approches éducatives. Les mesures de leurs connaissances ont été évaluées avant et après l'achèvement de leurs parcours d'apprentissage respectifs. Ces mesures ont permis d'évaluer l'efficacité de chaque groupe d'approches éducatives pour améliorer la compréhension de la technologie.

Les participants ont suivi les approches éducatives qui leur ont été assignées et l'incidence de ces approches sur leurs connaissances et leur expertise en matière de justificatifs d'identité numériques a été mesurée.



## Le Fonds de renforcement des capacités des organismes de réglementation

Les connaissances et l'expertise des participants concernant les justificatifs d'identité numériques ont été évaluées avant et après l'utilisation de chaque approche éducative. Des enquêtes qualitatives et des entretiens de suivi avec certains participants ont également été utilisés pour fournir plus de données sur l'expérience et les performances des participants.

Alors qu'un peu moins de 300 participants se sont inscrits au portail en ligne, seuls 20 participants ont suivi la formation sur le portail en ligne. Parmi eux, seuls 16 ont terminé les démonstrations et les recettes et un nombre encore plus faible a également terminé les sessions interactives.

Ce nombre élevé d'inscriptions initiales a confirmé qu'il existe un grand niveau d'intérêt pour les justificatifs d'identité numériques et leurs applications potentielles aux processus et programmes de l'industrie et du gouvernement. Cependant, l'ISDE a appris que si le format de l'approche éducative est trop dense, long et complexe, les participants ne termineront pas la formation, même s'ils apprécient l'expérience et y voient de la valeur.

En comparant les différentes approches, les résultats expérimentaux ont montré qu'après avoir complété le portail éducatif, le score moyen des participants sur un questionnaire de connaissances s'est amélioré de 25 % en moyenne. Lorsque les participants ont ensuite suivi les autres approches, leur résultat moyen au questionnaire a diminué (une diminution de 10 % après avoir suivi les démonstrations et les recettes et une autre diminution de 9 % après avoir suivi les sessions interactives).

Bien que ces résultats suggèrent que le portail éducatif seul constitue le meilleur moyen d'améliorer les connaissances et l'expertise des participants en matière de justificatifs d'identité numériques, les données qualitatives recueillies au cours de l'expérience suggèrent le contraire. Les données qualitatives suggèrent que l'approche des démonstrations et des recettes doit être améliorée et que, si elle est mise en œuvre efficacement, elle a le potentiel de renforcer et de faire progresser les connaissances et l'expertise lorsqu'elle est associée à l'approche n° 1. L'approche n° 3 ne visait pas à développer les connaissances et l'expertise, mais plutôt à aider les organisations à appliquer les justificatifs d'identité numériques dans leur contexte spécifique.

L'ISDE a appris qu'il n'existe pas de solution unique pour les approches éducatives. Chacune des approches éducatives répondait à des besoins différents et fonctionnait mieux dans des contextes différents. L'approche n° 1 a permis de fournir une base commune de compréhension, mais n'a pas aidé les participants à appliquer les justificatifs d'identité numériques dans leur contexte. L'approche n° 2, si elle est mise en œuvre efficacement, a montré un potentiel pour renforcer et faire progresser la compréhension lorsqu'elle était associée à l'approche n° 1, mais elle n'a pas fourni une base commune de compréhension. L'approche n° 3 ne visait pas à développer la compréhension, mais plutôt à aider les organisations à appliquer les justificatifs d'identité numériques dans leur contexte spécifique.

### Enseignements tirés :

Pour comparer l'efficacité des approches éducatives, les approches ont été développées et sont restées inchangées tout au long de l'expérience. Cela a permis aux données quantitatives (mesure de l'amélioration des connaissances et de l'expertise) d'être comparables pendant toute la durée de l'expérience.

Cependant, les approches expérimentales n'ont pas été pilotées avant la réalisation de l'expérience et les données qualitatives obtenues au cours de l'expérience ont rapidement montré que les approches éducatives pouvaient chacune être améliorée, limitant ainsi la valeur des données quantitatives comparatives. Cette expérience a appris à l'ISDE que les expériences visant à comparer quantitativement l'efficacité de différents outils peuvent être mieux adaptées aux outils qui sont plus avancés dans leur processus de développement ou qui ont été mis en œuvre depuis déjà un certain temps. Lorsque de nouveaux outils sont créés, des expériences plus simples et plus agiles permettent une plus grande souplesse, des apprentissages plus rapides et une amélioration plus rapide.