

Réussir votre stratégie CIAM

Guide pratique à l'intention des gouvernements nationaux, régionaux
et locaux qui envisagent de moderniser l'identité citoyenne



PORTAGE
cybertech

 portagecybertech.com

 info@portagecybertech.com

Réussir votre stratégie CIAM

Guide pratique à l'intention des gouvernements nationaux, régionaux et locaux qui envisagent de moderniser l'identité citoyenne

Résumé

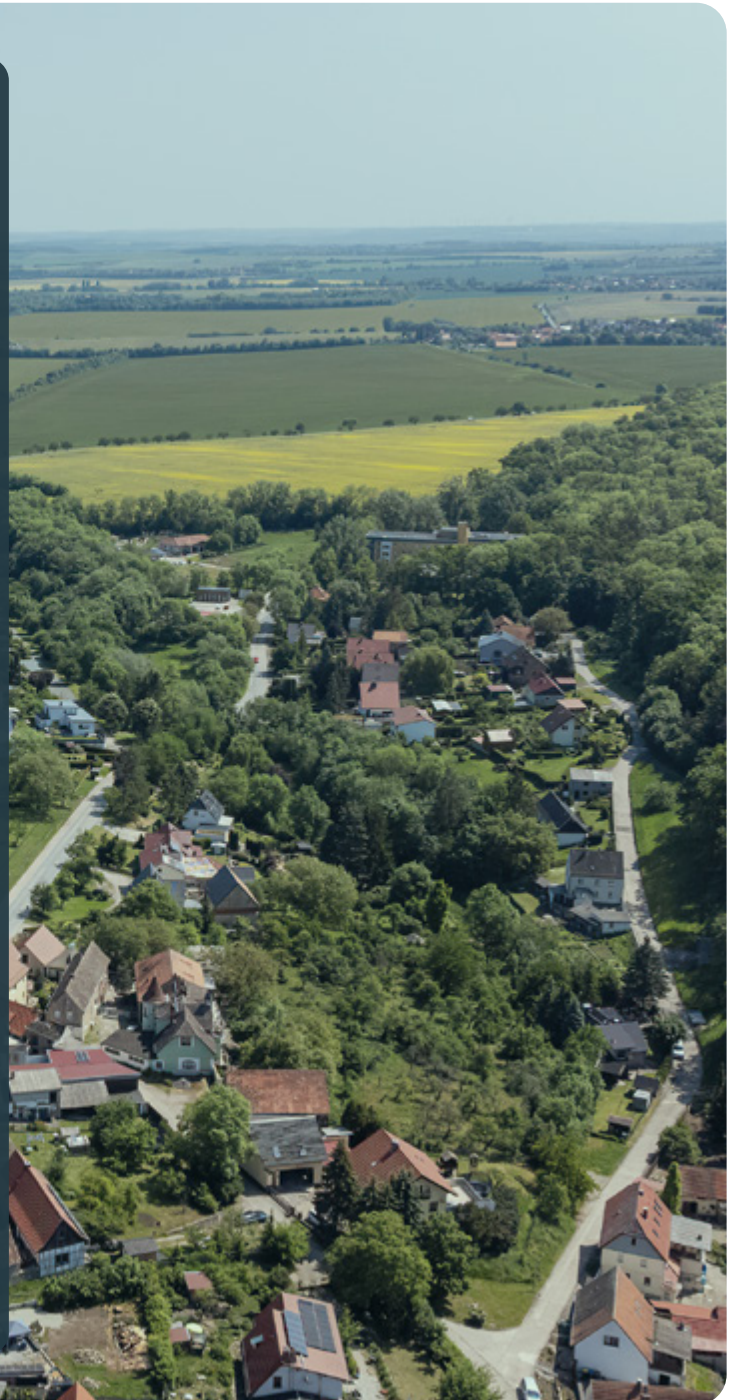
De nombreux gouvernements étatiques, provinciaux et locaux reconnaissent l'urgence de moderniser la gestion de l'identité et de l'accès des citoyens. À mesure que la transformation numérique devient la norme en matière de prestation de services, le lien entre les résidents et les services gouvernementaux passe presque toujours par un portail numérique.

Pourtant, lorsqu'il est question de gestion des identités et des accès clients (CIAM), les organismes demeurent souvent hantés par le spectre des initiatives de gestion des identités et de l'accès (IAM) du début des années 2000. Ces projets traditionnels, caractérisés par des calendriers pluriannuels, des armées de consultants et des budgets colossaux, menaient fréquemment à une « paralysie par l'analyse », freinant les progrès bien avant que les avantages ne puissent se faire sentir.

Le présent guide remet en question ces hypothèses dépassées.

Il décrit à quoi ressemble aujourd'hui la mise en œuvre d'un CIAM moderne, notamment en ce qui concerne les coûts, les efforts, les ressources et les risques. Plus important encore, il illustre en quoi une approche progressive et englobante diffère fondamentalement des déploiements traditionnels de type « rip-and-replace » (remplacement complet). Plutôt qu'une transformation unique à haut risque, le CIAM devient une série d'améliorations gérables et axées sur les résultats.

En adoptant une approche axée sur une plateforme, la valeur se concrétise en quelques semaines plutôt qu'en plusieurs années, la charge opérationnelle diminue et une couche d'identité durable est mise en place pour soutenir la croissance à long terme et assurer une prestation de services numériques durable.



Une idée fausse courante : le fantôme de « l'IAM » hérité

Lorsque les agences entendent parler de « CIAM », elles s'attendent souvent au pire : de vastes programmes IAM d'entreprise, lourds et rigides, qui absorbent les ressources, exigent une coordination interminable et laissent derrière eux une longue traînée de dépenses, de risques et d'insatisfaction.

Idées reçues courantes :

- **Déploiements pluriannuels, tout ou rien :** des projets qui s'étendent au-delà du cycle budgétaire actuel avant même qu'un seul résident puisse se connecter.
- **De grandes équipes de consultants :** des contingents de prestataires externes facturant des montants considérables pour des personnalisations complexes.
- **Effectifs internes importants :** détourner des talents informatiques déjà limités des opérations critiques pour gérer une nouvelle infrastructure d'identités.
- **Remplacement complet des systèmes existants :** démanteler portails et bases de données existants — une entreprise colossale.
- **Coût initial élevé et risque important :** des investissements majeurs avant que les résidents ne voient la moindre amélioration, combinés à un risque de mise en œuvre considérable.

Ces préoccupations sont légitimes : elles reflètent des décennies de mise à niveau de modèles IAM hérités conçus pour les effectifs internes plutôt que pour les citoyens, les entreprises et les partenaires qui accèdent aux services par divers canaux. Les plateformes CIAM modernes, pensées pour le secteur public, sont conçues précisément pour répondre à ces frustrations.



2 Un modèle CIAM différent : qu'est-ce qui a changé ?

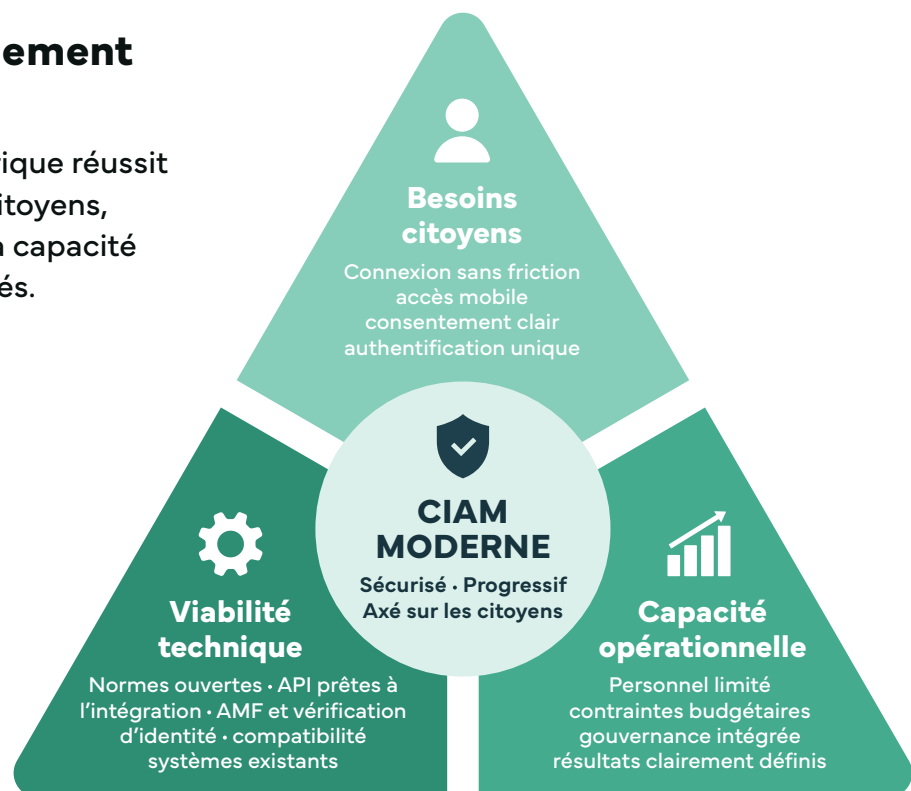
Le CIAM moderne destiné au secteur public a évolué pour répondre aux contraintes budgétaires, au cloisonnement des services et aux exigences de sécurité élevées auxquels les gouvernements sont confrontés au quotidien. Son objectif principal est de permettre aux résidents de se connecter, de s'authentifier et d'accomplir leurs tâches de manière sécurisée et cohérente, tout en limitant les frictions, en renforçant la confidentialité et en réduisant les frais administratifs.

Ce changement de paradigme s'articule autour de cinq évolutions essentielles :

- **Envelopper, ne pas remplacer** : le CIAM moderne agit comme une couche « connective ». Les applications existantes, les portails hérités et les plateformes de fournisseurs tiers restent en place. Le CIAM se superpose ou s'ajoute à ces systèmes, offrant une expérience de connexion unifiée sans nécessiter de refonte du backend.
- **Adoption progressive** : au lieu d'un déploiement à l'échelle de l'entreprise, les organismes commencent par deux ou trois services prioritaires (p. ex., licences professionnelles, permis de stationnement, etc.). De petits projets pilotes itératifs permettent de valider les hypothèses, réduire les risques et générer des gains rapides qui justifient l'expansion.

Le modèle d'alignement CIAM

La transformation numérique réussit lorsque les besoins des citoyens, la viabilité technique et la capacité opérationnelle sont alignés.





- **Intégration basée sur des normes** : le verrouillage propriétaire est une relique du passé. Le CIAM utilise des normes ouvertes telles que l'OIDC (OpenID Connect), le SAML et les API RESTful. Cela garantit que la couche d'identité demeure compatible avec n'importe quelle application, quel qu'en soit le fournisseur.
- **Priorité à l'expérience citoyenne (CX)** : l'IAM traditionnel gérait l'accès des employés. Le CIAM moderne vise à « accueillir les résidents »

avec un minimum d'obstacles. L'élimination des connexions déroutantes et des saisies de données redondantes accélère l'adoption, réduit les coûts d'assistance et renforce la confiance des citoyens.

- **Gouvernance dès la conception** : la gestion du consentement, la résidence des données et les garde-fous de sécurité sont intégrés dès le départ dans les définitions des services, garantissant la conformité sans supervision manuelle.

La transformation numérique porte ses fruits lorsque les besoins des résidents, les exigences techniques et les capacités opérationnelles s'alignent sur les réalités gouvernementales. Lorsque ces forces divergent, la dynamique ralentit et l'adoption vacille. En adoptant un déploiement progressif, en s'appuyant sur des normes ouvertes, en privilégiant l'expérience utilisateur et en intégrant la gouvernance dès le départ, le CIAM permet aux organismes de tirer parti de leurs systèmes actuels, de renforcer leur sécurité et d'élargir progressivement leurs capacités de service.

En quoi consiste réellement une initiative CIAM type ?

Une fois dissipés les mythes liés aux « grandes infrastructures TI », une initiative CIAM moderne s'avère étonnamment simple au regard de la valeur qu'elle génère.

Avec la technologie adéquate, une mise en œuvre type se divise en quatre volets :

Portée (phase initiale) :

- **Se concentrer sur 2 ou 3 services destinés aux citoyens** qui présentent déjà un fort taux d'adoption.
- **Aucune refonte du site web n'est nécessaire.** Le CIAM intervient à la couche identitaire, couvrant

l'inscription, la connexion, l'authentification multifactorielle et la vérification d'identité pour tous les services, sans modifier le fonctionnement interne de ces derniers.

- **Les systèmes transactionnels centraux demeurent intacts** (p. ex., registres du DMV, bases de données fiscales) et sont connectés à l'aide d'une fédération conforme aux normes, plutôt que par des intégrations personnalisées.

Personnel interne :

- **Participation limitée du service informatique**, se limitant à la validation de l'intégration et à l'examen de la sécurité. Les fournisseurs ou partenaires CIAM fournissent des accélérateurs et des connecteurs préconfigurés afin de réduire la charge de travail.
- **Aucune grande équipe IAM interne n'est nécessaire.** Contrairement à l'IAM pour les employés, l'identité des citoyens ne nécessite ni administration centralisée des répertoires ni conception de politiques sur mesure pour chaque système. La plupart des complexités sont gérées au sein même de la plateforme CIAM.
- **La contribution des dirigeants est axée sur les résultats**, comme la réduction du volume d'appels, la diminution des réinitialisations, l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs et l'accélération de la prestation des services (p. ex., « Comment faciliter le renouvellement de la licence d'un petit entrepreneur ? »).

Calendrier :

- **Les projets pilotes peuvent être opérationnels en quelques semaines**, non en plusieurs mois ou années.
- **La mise à l'échelle suit la validation.** L'expansion n'intervient qu'après que le succès a été démontré et que les commentaires des résidents ont été pris en compte. Cette stratégie « d'implantation et d'expansion » atténue les risques politiques et financiers.
- **Elle s'aligne sur les modèles de maturité Zero Trust** qui reposent sur l'amélioration continue plutôt que sur une transformation ponctuelle.

Profil des coûts :

- **Investissement initial réduit** grâce à un champ d'application restreint et à la réutilisation des plateformes existantes.
- **Les coûts évoluent en fonction de l'adoption et de la croissance**, ce qui élimine les dépenses IAM de grande ampleur et les demandes budgétaires ponctuelles massives.
- **La valeur est visible et défendable** lorsqu'elle est liée à des indicateurs tels que la réduction du nombre d'appels au centre d'assistance et l'augmentation des taux d'achèvement numérique.

Le CIAM n'est plus l'effort monolithique d'autrefois. Les organismes qui restent concentrés, tirent les leçons de l'utilisation dans le monde réel et distribuent leurs ressources de manière stratégique peuvent adapter le CIAM de manière à renforcer la confiance et à générer des résultats significatifs, tant pour les résidents que pour les dirigeants.

CIAM : démarrage rapide en 90 jours

Comment mettre en place une identité citoyenne moderne avec un minimum de perturbations et des résultats concrets.

SEMAINES 0-2 :

Choisir le bon point d'ancrage

- Identifier 2 à 3 services à fort impact (volume de demandes, volume d'appels, priorités de la direction).
- Définir les indicateurs de succès : taux de connexion réussie, inscription à l'AMF, réduction des réinitialisations, complétion des démarches en ligne.
- Établir une politique d'authentification : privilégier une AMF résistante à l'hameçonnage et prévoir des alternatives équitables.

SEMAINES 3-6 :

Mettre en place la couche d'identité

- Déployer l'instance CIAM et configurer la fédération OIDC/SAML.
- Intégrer un service de bout en bout (inscription → ouverture de session → profil d'AMF).
- Lancer un projet pilote avec le personnel et un groupe limité de résidents; mettre en place l'analytique et le suivi des erreurs.

SEMAINES 11-12 :

Démontrer la valeur et informer la direction

- Publier les résultats avant/après : réduction des réinitialisations, augmentation du taux de complétion, diminution des appels.
- Présenter la feuille de route pour les trois prochains services avec l'impact prévu.
- Lier les gains d'adoption à la clarté de l'expérience utilisateur et à une communication proactive.

LANCER → DÉMONTRER → ÉTENDRE

#

4 Comparaison entre l'ancien et le nouveau

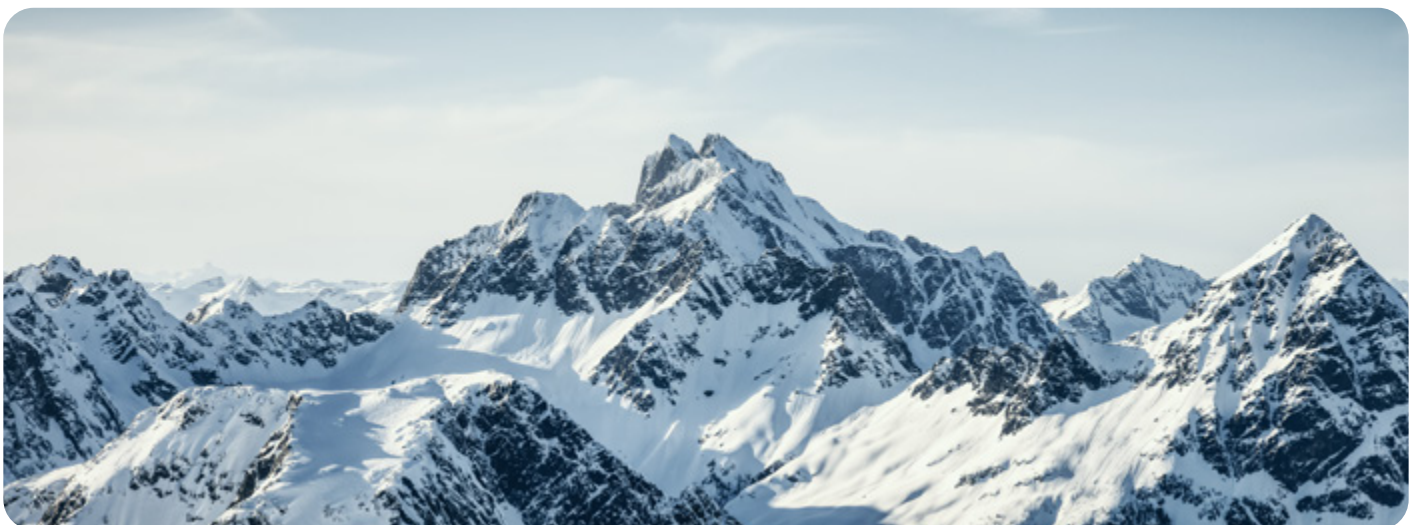
La distinction la plus importante entre l'IAM traditionnel et le CIAM moderne réside dans le point de départ de chaque approche et dans la manière de définir le succès.

Les programmes IAM traditionnels partent de l'identité en tant que construction technique, le « qui ». Le succès se mesure à la consolidation des répertoires, à l'application des politiques et à l'exhaustivité de l'architecture. À l'inverse, le CIAM pour le secteur publique part des services, le « quoi ». Le succès se mesure à la facilité avec laquelle les résidents et les entreprises peuvent se connecter, accéder aux différentes plateformes et passer aisément d'une étape à l'autre.

L'IAM traditionnel a été conçu pour les effectifs internes. Le CIAM moderne est conçu pour le public. Là où l'IAM traditionnel met l'accent sur un contrôle centralisé, le CIAM privilégie le consentement, la limitation des finalités et la transparence. Alors que l'IAM est généralement dirigé par les services informatiques, le CIAM nécessite une collaboration entre les équipes technologiques, juridiques, de confidentialité, de sécurité et de prestation des services.

Fonctionnalité	IAM traditionnel	CIAM moderne
Utilisateurs principaux	Employés internes	Citoyens et entreprises
Fondation	Répertoire centralisé	Consentement et finalité
Indicateur de succès	Disponibilité technique	Expérience citoyenne (CX)
Approche de déploiement	« Big Bang »	Victoires progressives
Leadership	Piloté par les TI	Piloté par la direction et les citoyens

Ce repositionnement fait passer l'identité de l'arrière-plan au premier plan. L'identité devient un facilitateur de services — une composante visible et mesurable de l'expérience citoyenne.



#

5

Quand les organismes en tirent le plus de valeur

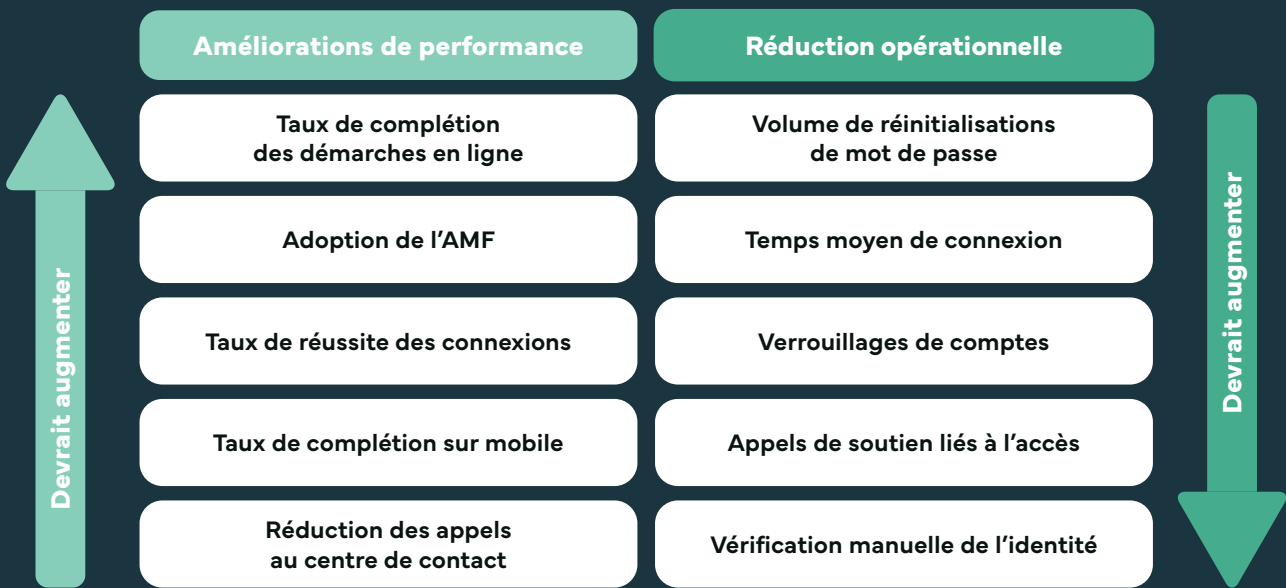
Comment savoir si votre organisme est prêt pour le CIAM ? Les retours les plus importants et les plus rapides s'observent généralement dans les organismes qui :

- 1. Gèrent plusieurs silos** : les résidents doivent mémoriser différents mots de passe pour différents services et bénéficieraient grandement d'une authentification unique.
- 2. Subissent un volume élevé d'appels** : les services d'assistance consacrent un temps disproportionné à gérer les verrouillages de comptes, les réinitialisations de mots de passe ou les problèmes de connexion.
- 3. Lancent de nouvelles applications** : un nouveau service numérique constitue un « point d'ancrage » idéal pour intégrer une expérience identitaire modernisée.
- 4. Priorisent la confidentialité** : un mandat vise à renforcer la protection des données et la vie privée des résidents sans compliquer l'accès aux services, ce qui met en évidence l'importance du consentement centralisé et de la minimisation des données.
- 5. Recherchent des gains visibles** : les services à fort trafic dotés d'indicateurs clairs, comme les taux d'achèvement et les billets d'assistance, fournissent à la direction des éléments de preuve solides.

Les organismes n'ont pas besoin de remplir toutes ces conditions pour tirer parti du CIAM. Un ou deux de ces signaux suffisent pour révéler une occasion de simplifier l'accès, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de jeter des bases plus solides pour les futurs services numériques.

Tableau d'impact CIAM

Indicateurs clés à mesurer pour justifier les investissements.



#

Une meilleure question de planification

Les organismes qui attendent le moment « idéal » pour lancer un projet d'identité à grande échelle ne se lanceront probablement jamais. Au lieu de vous demander :

« Sommes-nous prêts pour un projet CIAM de grande envergure ? »

Posez-vous plutôt la question suivante :

« Quelles sont les 1 ou 2 expériences citoyennes qui bénéficieraient le plus d'une réduction des frictions et que faudrait-il pour les améliorer en toute sécurité ? »

En changeant de perspective, le CIAM passe d'un programme informatique risqué et pluriannuel à une initiative gérable, axée sur les résultats, qui génère une valeur tangible pour les contribuables dès son déploiement.

Conclusion :

Le CIAM moderne ne nécessite pas de « miser tout ce que vous avez », de reconstruire l'ensemble de votre infrastructure technique, ni d'engager des équipes de consultants. Lorsqu'il est abordé de manière réfléchie, le CIAM devient un moyen mesuré et peu risqué d'améliorer l'expérience des résidents avec leur administration.

En commençant modestement, en s'intégrant aux systèmes existants et en donnant la priorité au parcours des citoyens, les agences peuvent moderniser l'identité et ouvrir la voie à une résilience accrue et à une confiance numérique durable, un service à la fois.

Auto-évaluation de la préparation au CIAM

Un outil pour les dirigeants des gouvernements nationaux, provinciaux et locaux

Avant de lancer une initiative CIAM, utilisez la liste de contrôle ci-dessous pour passer de la « planification d'un projet informatique » à la « conception d'un service aux résidents ». Cette évaluation permet d'identifier la situation actuelle de votre organisme et les domaines dans lesquels la valeur ajoutée la plus immédiate peut être exploitée.

Phase 1 : Expérience des résidents (audit des « frictions »)

Objectif : identifier les difficultés auxquelles vos résidents sont réellement confrontés aujourd'hui.

Connexions multiples :

Un résident a-t-il besoin de plusieurs noms d'utilisateur/mots de passe pour interagir avec différents services de votre organisme ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Vérification manuelle :

Les résidents doivent-ils encore présenter une pièce d'identité physique ou envoyer des documents papier par courrier pour prouver leur identité afin de profiter des services numériques ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Volume du service d'assistance :

Les demandes de « réinitialisation de mot de passe » ou de « verrouillage de compte » figurent-elles parmi les cinq principales catégories de billets d'assistance/du centre d'appels ? Ou vos agents passent-ils beaucoup de temps à orienter les personnes vers le bon service ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Accessibilité mobile :

Un résident peut-il facilement se connecter et effectuer une transaction entièrement à partir d'un téléphone intelligent ?

Oui

Non

Je ne sais pas



Phase 2 : Environnement technique (audit « silo »)

Objectif : comprendre la complexité de votre paysage identitaire actuel.

Données fragmentées :

Les données des résidents (nom, adresse, courriel) sont-elles stockées dans plusieurs bases de données non connectées entre elles ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Lacunes en matière de sécurité :

Êtes-vous en mesure d'appliquer l'authentification multifactorielle (MFA) à toutes les applications destinées aux citoyens, ou seulement à certaines d'entre elles ? Est-ce facile pour l'utilisateur ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Compatibilité avec les anciens systèmes :

Disposez-vous d'applications « phares » qui utilisent des protocoles plus anciens (comme LDAP ou l'authentification basée sur les entêtes) et qui peinent à communiquer avec les applications infonuagiques modernes ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Vitesse d'intégration :

Faut-il plus de quatre semaines pour intégrer l'identité dans un nouveau service ou une nouvelle application numérique ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Phase 3 : Gouvernance et confidentialité (l'audit des « risques »)

Objectif : garantir que la conformité et la confiance des résidents sont intégrées dès le départ.

Gestion du consentement :

Disposez-vous d'un moyen centralisé pour permettre aux résidents de gérer leurs préférences en matière de confidentialité et de consentement et de voir quelles données sont partagées ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Préparation à l'audit :

Pouvez-vous produire un rapport unique présentant toutes les activités de connexion d'un résident spécifique sur plusieurs services, en cas d'une enquête ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Résidence des données :

Savez-vous précisément où sont stockées les données d'identité de vos résidents (p. ex., dans l'État, dans le pays, à l'étranger) ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Détection des fraudes :

Votre système actuel signale-t-il automatiquement les schémas de connexion suspects (p. ex., « voyages impossibles », tentatives de force brute) ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Interprétation de vos résultats

Principalement « Non » ou « Je ne sais pas » :
Vous êtes à l'étape « système hérité ».


Votre principal risque réside dans la frustration des résidents et des coûts opérationnels élevés. Un projet pilote « global » portant sur un seul service très utilisé constitue votre meilleur point de départ.

Un mélange de « Oui » et « Non » :
Vous êtes à l'étape de « transition ».

Vous disposez probablement d'outils modernes, mais sans stratégie unifiée. Priorisez une intégration axée sur les services pour combler vos silos.

Principalement « Oui » :
Vous êtes à l'étape d'« optimisation ».

Votre objectif devrait être de mettre en place une fonctionnalité de type « nous informer une seule fois », d'explorer les technologies émergentes (portefeuilles numériques, identité décentralisée) et de maximiser la valeur des investissements existants.



Prêt à passer à l'étape suivante?

Contactez-nous pour découvrir comment une mise en œuvre stratégique et progressive du CIAM, adaptée au secteur public, peut profiter à votre organisation.

Les solutions de Portage CyberTech
<https://www.portagecybertech.com/fr/solutions/ciam-gouvernements>

Réservez une consultation
<https://www.portagecybertech.com/fr/nous-joindre>

Prochaines étapes ?

Des questions ?

Découvrez les [solutions de Portage CyberTech.](#)

Ou [réservez une consultation](#) avec l'un de nos experts pour explorer comment nos solutions peuvent bénéficier à votre municipalité.