

Livre numérique

# Notions essentielles pour optimiser le ROI des solutions CIAM dans le secteur public

Analyse coûts-avantages sur cinq ans pour des répercussions stratégiques durables



**PORTAGE**  
cybertech

🌐 [portagecybertech.com](https://portagecybertech.com)  
✉ [info@portagecybertech.com](mailto:info@portagecybertech.com)

Introduction

# Notions essentielles pour optimiser le ROI des solutions CIAM dans le secteur public

Analyse coûts-avantages sur cinq ans pour des répercussions stratégiques durables



La mise en œuvre d'une solution CIAM (gestion des identités et des accès clients) peut révolutionner la façon dont votre organisation assure la prestation de ses services numériques. Elle optimise l'efficacité opérationnelle, réduit les risques de fraude et pose les fondations d'interactions sécurisées et évolutives avec les citoyens.

Le présent guide s'appuie sur une solide expérience auprès d'organisations du secteur public. Les

données présentées reflètent le rendement du capital investi observé pour une juridiction gouvernementale de taille moyenne. Bien qu'illustratives, elles offrent une estimation réaliste de ce à quoi des organisations similaires peuvent s'attendre lorsqu'elles planifient le déploiement d'une solution CIAM.

Servez-vous de ce cadre pour établir un budget précis, prévoir les avantages, évaluer les risques et prendre des décisions éclairées afin de maximiser votre investissement CIAM conçu pour le secteur public.



## Comprendre les coûts

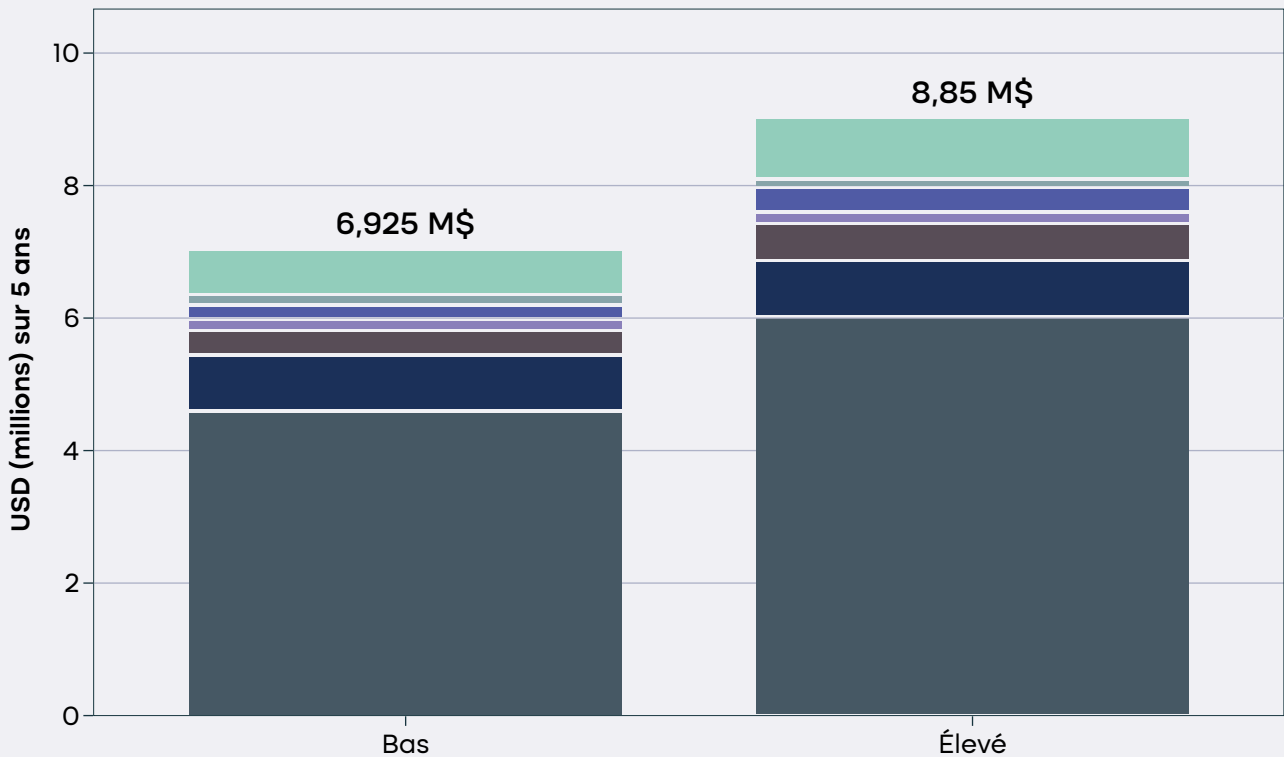
Il est crucial de bien appréhender le coût total de possession (TCO) pour planifier efficacement et obtenir l'adhésion des parties prenantes. Les initiatives de gestion des identités et des accès

clients ne se limitent pas à la technologie : la sécurité, la formation, l'engagement citoyen et la gestion continue doivent également être pris en compte.

Catégorie	Estimation des coûts sur cinq ans	Ce qu'ils couvrent
Développement et maintenance de la plateforme	4,5 M\$ – 6 M\$	Hébergement, mises à jour, assistance de niveau 2 et 3, expérience utilisateur et évolutivité.
Améliorations en matière de sécurité et confidentialité	900 k\$	Déploiement de l'authentification multifactorielle, chiffrement, audits, examens de sécurité et tests de pénétration.
Gestion du programme	375 k\$ – 562,5 k\$	Supervision, gestion du changement et coordination des fournisseurs.
Formation et gestion du changement	150 k\$	Ateliers et matériel de soutien pour accompagner le personnel.
Engagement du public et communications	187,5 k\$ – 375 k\$	Informers le public, instaurer la confiance et encourager l'adoption.
Conformité en matière d'accessibilité (WCAG 2.1 AA)	112,5 k\$	Garantir que les services sont utilisables par tous les citoyens, y compris la conception UX, les audits et le support de contenu.
Contingence (10 à 15 %)	700 k\$	Couvre l'inflation, les obstacles à l'intégration et les mises à niveau imprévues.

**Coût total estimé sur cinq ans : 6,925 M\$ – 8,85 M\$**

## Répartition des coûts : coût total de possession sur 5 ans, par catégorie (bas vs élevé)



Développement et maintenance de la plateforme



Formation et gestion du changement



Contingence (10 à 15 %)



Améliorations en matière de sécurité et confidentialité



Engagement du public et communications

*Note: High scenario uses a 15% (\$7.5K) contingency to align with a total of \$8.85M.*



Gestion du programme



Conformité en matière d'accessibilité (WCAG 2.1 AA)

### Points clés à retenir

- Le développement de la plateforme et sa maintenance continue représentent la plus grande partie des coûts ; anticiper l'évolutivité dès le départ permet des économies futures.
- Les investissements dans la sécurité et la confidentialité sont indispensables pour protéger les données des citoyens et maintenir leur confiance.
- L'engagement et la formation sont importants. La technologie, aussi performante soit-elle, échouera sans personnel formé et adoption citoyenne.
- Un fonds de réserve permet de faire face aux imprévus et de maintenir le projet sur la bonne voie.

# #2

## Ce que vous avez à y gagner

Lorsqu'elles sont bien adaptées aux besoins du secteur public, les plateformes CIAM offrent des avantages tangibles qui améliorent les opérations

quotidiennes, l'expérience citoyenne et la capacité à déployer de futurs services numériques.

Avantage	Estimation des avantages sur cinq ans	Pourquoi c'est important
<b>Efficacité opérationnelle (gain de temps pour le personnel)</b>	4 M\$ – 6 M\$	Moins de problèmes d'accès pour les utilisateurs, moins de demandes d'assistance, traitement plus rapide des dossiers, réduction des doublons entre les systèmes.
<b>Réduction des fraudes d'identité et des erreurs administratives</b>	500 k\$ – 1 M\$	Des identifiants renforcés et l'authentification multifactorielle réduisent les accès frauduleux et les erreurs d'identification.
<b>Adoption du libre-service et changement de canal</b>	2,25 M\$ – \$3,375 M\$	De plus en plus de citoyens utilisent les canaux numériques, ce qui permet de réduire les coûts des visites en personne.  Coût moyen par interaction en personne = 17 \$ contre 0,40 \$ en ligne.
<b>Amélioration de la satisfaction des citoyens</b>	1,5 M\$	Des expériences de connexion cohérentes et des services accessibles augmentent la confiance et encouragent l'usage des canaux numériques.
<b>Soutien aux futurs services numériques</b>	3 M\$ – 4,5 M\$	L'intégration de nouveaux services (santé, permis, fiscalité) est plus rapide et moins coûteuse que le maintien de silos d'identité.
<b>Total des avantages estimés sur cinq ans : 11,25 M\$ – 16,375 M\$</b>		

### Points clés à retenir

- Les gains d'efficacité opérationnelle constituent le principal moteur d'un rendement du capital investi tangible, grâce à la réduction des doublons, à l'allègement de la charge de travail et à des économies de temps significatives pour le personnel.
- Une sécurité renforcée et moins d'erreurs administratives protègent à la fois les citoyens et l'organisation.
- L'essor du libre-service numérique diminue les coûts liés aux interactions en personne et simplifie les démarches.
- Une meilleure accessibilité et une satisfaction accrue renforcent la confiance du public dans les services.
- Les solutions CIAM créent une base pour les futurs services numériques, accélérant le lancement de nouvelles initiatives et réduisant leurs coûts.

# #3

## Synthèse : valeur actuelle nette (VAN) et ROI

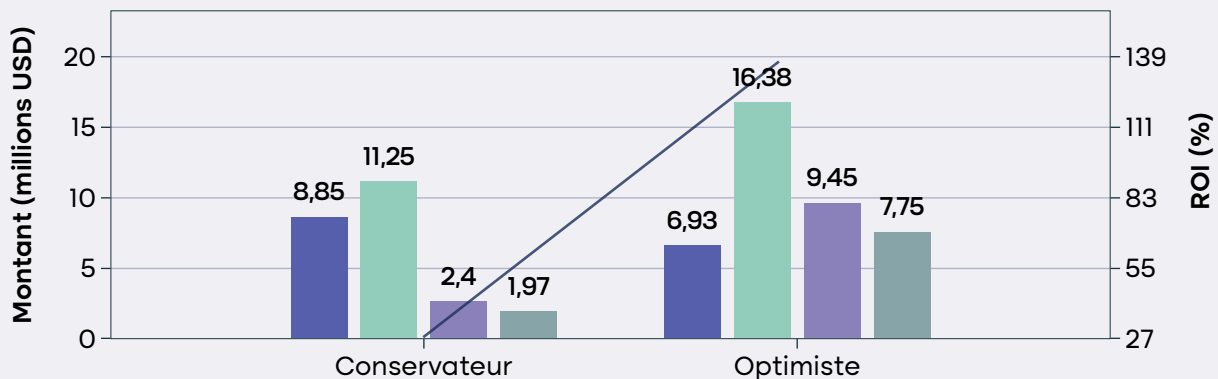
Dans notre scénario, une analyse financière simplifiée a été réalisée pour évaluer les coûts et les bénéfices de l'initiative sur un horizon de cinq ans. En appliquant un taux d'actualisation de 7 % propre au secteur public et en supposant une répartition

uniforme des coûts et des bénéfices sur la période, les résultats indiquent un rendement positif, tant dans le scénario conservateur que dans le scénario optimiste. Le tableau ci-dessous présente la synthèse des résultats.

Scénario	Coûts sur cinq ans	Avantages sur cinq ans	Avantage net non actualisé	VAN actualisée (7 %)	ROI
Conservateur (faible bénéfice / coût élevé)	8,85 M\$	11,25 M\$	2,4 M\$	1,97 M\$	27 %
Optimiste (bénéfices élevés / coûts faibles)	6,93 M\$	16,38 M\$	9,45 M\$	7,75 M\$	136 %

ROI total estimé sur 5 ans : 27 % (scénario conservateur) / 136 % (scénario optimiste)

Analyse de la VAN et du ROI : scénario conservateur vs optimiste



— ROI (%) — Coûts sur cinq ans — Avantages sur cinq ans — Avantage net non actualisé — VAN actualisée (7 %)

### Point clé à retenir :

Sur un horizon de cinq ans, le projet demeure financièrement viable dans tous les scénarios. Même avec des hypothèses prudentes, la valeur actuelle nette (VAN) atteint 1,97 M\$, avec un rendement du capital investi (ROI) de 27 %, ce qui confirme que les bénéfices surpassent les coûts. Dans le scénario optimiste, la VAN grimpe à 7,75 M\$ et le ROI à 137 %, démontrant une valeur considérable grâce à l'efficacité opérationnelle, à la réduction des erreurs,

à l'amélioration de la satisfaction citoyenne et à la préparation des futurs services numériques.

Ces résultats confirment que le projet générera un rendement élevé, quel que soit le scénario. En tenant compte de la valeur temporelle de l'argent, les avantages nets actualisés restent positifs, ce qui renforce la portée à long terme pour le gouvernement et les citoyens.

# #4

## Sensibilité des chiffres

Les taux d'adoption, le calendrier et l'engagement citoyen influencent fortement le rendement du capital investi.

Une communication proactive et une intégration précoce des services peuvent faire la différence entre un rendement modeste et un succès remarquable.

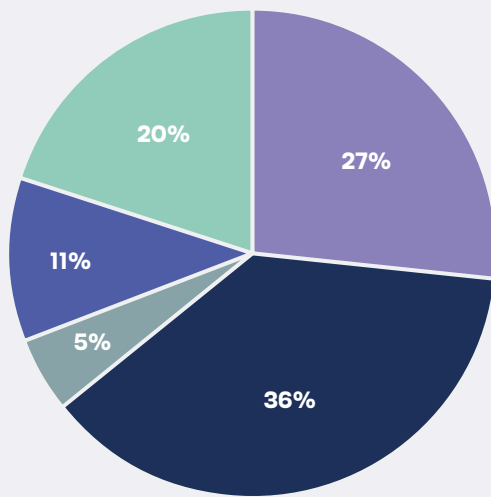
Les résultats financiers de ce projet dépendent fortement des taux d'adoption, du calendrier de mise en œuvre et du niveau d'engagement des citoyens. Nos calculs illustrent deux extrêmes :

- **Scénario pessimiste**  
ROI de 27 % et VAN de 1,97 M\$, reflétant une adoption et un engagement modérés. Les bénéfices dépassent légèrement les coûts, ce qui indique un résultat financièrement viable mais prudent.
- **Scénario optimiste**  
ROI de 137 % et VAN de 7,75 M\$, reflétant une adoption forte, une intégration précoce et un engagement citoyen élevé. Les avantages dépassent largement les coûts, démontrant une valeur opérationnelle et stratégique substantielle.

### Facteurs déterminants

- **Taux d'adoption**  
Même une hausse progressive de la participation citoyenne ou de l'utilisation du libre-service par le personnel peut améliorer considérablement le rendement du capital investi. Par exemple, faire passer l'adoption du libre-service d'un niveau modéré à un niveau élevé pourrait transformer le projet, le faisant passer d'un scénario à faible rendement à un scénario à forte rentabilité.
- **Calendrier des avantages**  
Accélérer le déploiement des services permet de réaliser des bénéfices plus tôt, ce qui augmente la VAN actualisée et le ROI global. Les retards dans le déploiement atténuent les bénéfices financiers en raison de la valeur temps de l'argent.
- **Engagement citoyen**  
Une communication claire, une formation adaptée et un engagement précoce favorisent l'adoption et minimisent les frictions. Ces facteurs peuvent faire la différence entre un rendement modeste et un succès remarquable.

Flux d'avantages :  
fourchette sur 5 ans, par catégorie



 Efficacité opérationnelle (temps de travail économisé)

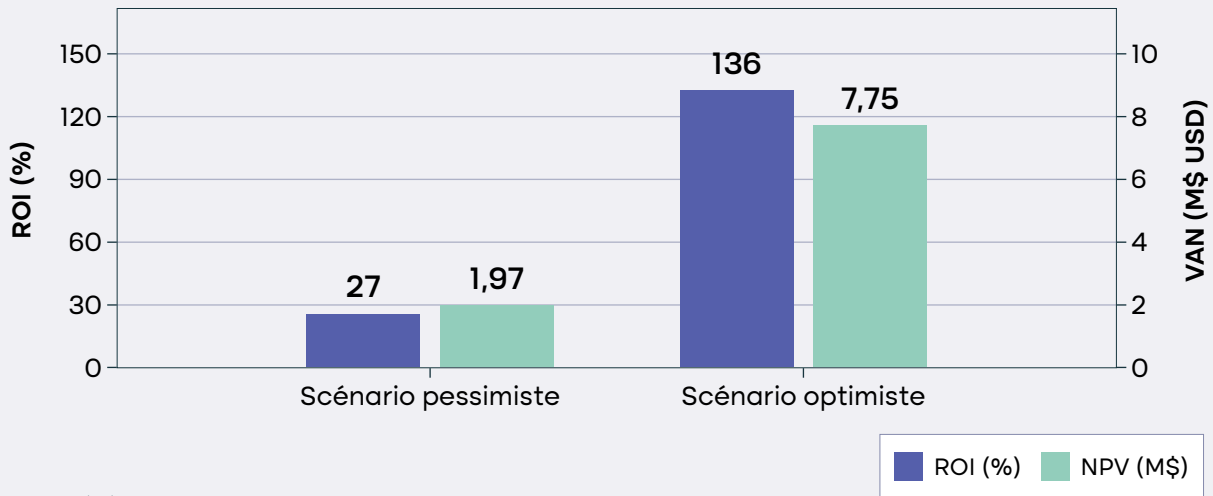
 Réduction de la fraude liée à l'identité et des erreurs administratives

 Adoption du libre-service et transfert vers les canaux numériques

 Amélioration de la satisfaction des citoyens

 Soutien aux futurs services numériques

### Analyse de sensibilité : impact des scénarios sur la VAN et le ROI



#### Point clé à retenir :

La valeur du projet est hautement optimisable. Une stratégie axée sur l'adoption rapide, un engagement citoyen fort et un déploiement progressif des services numériques peut transformer des

gains modestes en avantages opérationnels et stratégiques substantiels.

## #5

## Au-delà des chiffres : les atouts stratégiques

Certains avantages sont difficiles à quantifier, mais ils sont très importants :

- **Confiance et équité publiques**

Une approche transparente et axée sur la confidentialité permet d'éviter les réactions négatives et renforce la confiance citoyenne.

- **Préparation numérique**

Prépare les organisations à la modernisation des services, à une transformation numérique fluide et à l'interopérabilité des systèmes entre agences.

- **Accessibilité et inclusion**

Des services conformes aux normes WCAG/ADA améliorent l'accès pour les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les communautés éloignées.

- **Incidence environnementale**

La réduction des visites en personne dans les bureaux gouvernementaux contribue à diminuer les émissions et la consommation de papier.

#### Point clé à retenir

Ces atouts stratégiques renforcent le rendement du capital investi bien au-delà des aspects financiers, en permettant aux organisations de tirer pleinement

parti de la mise en œuvre tout en contribuant à façonner un secteur public plus résilient et centré sur le citoyen.

# Conclusion et recommandations

Même avec des projections prudentes, une mise en œuvre bien planifiée du CIAM dans le secteur public génère un rendement du capital investi significatif, soutient les initiatives numériques futures et réduit les risques.

- **Rentabilité**  
Une administration publique de taille moyenne peut obtenir un rendement du capital investi élevé.
- **Investissement fondamental**  
Le CIAM constitue la base des futures initiatives gouvernementales numériques.
- **Risque maîtrisable**  
Les dépassements de coûts et la lente adoption peuvent être atténués par une mise en œuvre progressive, une gouvernance transparente et une participation active des parties prenantes.

## Approche recommandée

- Commencer par des services à volume élevé et à faible risque (par exemple, les licences et les permis) afin de démontrer rapidement la valeur ajoutée.
- Intégrer la protection de la vie privée à l'étape de la conception.
- Lancer des campagnes d'engagement claires et transparentes, codirigées par des experts en confidentialité et des équipes de prestation de services, afin d'instaurer la confiance et d'encourager l'adoption.

**Conclusion :** un programme CIAM stratégique, soigneusement échelonné et bien exécuté maximise le rendement du capital investi, renforce la confiance du public, améliore l'efficacité opérationnelle et prépare le terrain pour la transformation numérique à long terme.



## Prêt à franchir la prochaine étape ?

Découvrez les [solutions de Portage CyberTech](#) ou [contactez-nous](#) pour explorer comment une mise en œuvre progressive et stratégique du CIAM, adaptée au secteur public, peut profiter à votre organisation.

# 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.