



# PORTAGE

## CYBERTECH

PAR CONVERGE

LIVRE BLANC

# La sécurité numérique au cœur de votre municipalité



# Introduction

---

La pandémie et les restrictions qui y sont associées ont entraîné des bouleversements sans précédent pour les citoyens et les entreprises en plus de provoquer une montée en flèche de la demande pour les services en ligne. Les gouvernements ont devancé leurs échéanciers. Les municipalités, en particulier, ont dû restreindre l'accès aux services en personne et miser le plus possible sur les services en ligne.

De tous les paliers gouvernementaux, c'est au niveau municipal que l'impact sur nos vies au quotidien est le plus manifeste. Qu'il s'agisse d'octroyer des permis de rénovation, d'enregistrer nos animaux de compagnie, de déneiger nos rues, d'appliquer les règlements de stationnement, de veiller à la qualité de notre eau potable, de nous aider à rester actifs et en santé, la liste est longue et diverse. Les municipalités devaient fournir des services de manière efficace et rapide bien avant le déclenchement de la pandémie. Or, désormais aux prises avec une pandémie, des budgets limités et une population grandissante, l'infrastructure municipale est de plus en plus sollicitée afin de répondre aux besoins des citoyens et de leurs familles.

Tandis que la transition vers des services en ligne et le recul des visites en personne ont pris le devant de la scène, il devient de plus en plus important de bénéficier de transactions sécuritaires qui minimisent les risques reliés aux rançongiciels, aux fraudes, et au vol d'identité. Les citoyens s'attendent à ce que leurs données soient protégées et demeurent privées. Nous exposerons ici comment une plateforme numérique fiable offre un accès consolidé à des services en ligne qui améliore l'expérience du citoyen et permet aux municipalités de sauver temps et argent alors qu'elles se plient normes du futur, et deviennent «intelligentes».





# Table des matières

Le facteur confiance	4
Où nous en sommes	5
Les défis	6
Les bases d'une plateforme numérique de confiance	7
Réaliser les bénéfices	9
Sommaire	11
References	13



# Le facteur confiance

La confiance peut être un concept abstrait, dont le sens varie selon le contexte où il est utilisé. L'OCDE définit la confiance en le gouvernement comme «la proportion de gens qui affirment avoir confiance en leur gouvernement national»<sup>1</sup>, tandis que Deloitte, dans leur cadre TrustID, «envisage la confiance suivant deux éléments – la compétence perçue et l'intention positive.»<sup>2</sup>

Les bénéfices liés à la confiance à l'endroit du gouvernement sont considérables, et ont été bien documentés ailleurs. Nous nous contenterons d'insister ici sur le fait qu'une telle confiance améliore la satisfaction du citoyen et son engagement, ainsi que la capacité d'un gouvernement à exercer ses mandats.

Des rapports récents<sup>1,2</sup> indiquent que le niveau de confiance à l'endroit du gouvernement s'est détérioré pendant la pandémie, particulièrement au niveau fédéral. Rétablir le lien de confiance va bien entendu au-delà de la transformation numérique. En revanche, ces mêmes rapports indiquent également que les deux aspects sont liés, ce qui est une bonne nouvelle. Si les électeurs sont satisfaits dans leur expérience client et s'ils estiment que leurs renseignements personnels sont bien protégés, leur confiance globale à l'endroit du gouvernement est plus grande.

Constatation clé no. 3: L'expérience numérique du citoyen est un indice important du niveau de confiance. En général, les répondants accordent une grande confiance aux instances nationales et locales s'ils considèrent que leurs services en ligne sont faciles d'utilisation, qu'ils leur permettent d'accomplir ce dont ils ont besoin et que le gouvernement protège leurs données correctement.<sup>2</sup>

Ce document traite d'abord et avant tout de confiance numérique – confiance en l'usabilité, la fiabilité et la sécurité de services offerts par les municipalités. La confiance numérique est plus tangible et potentiellement plus facile à mesurer. Les membres du public désirent profiter de services qui sont d'usage convivial, leur procurent ce dont ils ont besoin et les assure que leurs informations personnelles sont protégées.

Dans les pages qui suivent, nous examinerons la confiance en ce qui concerne la transformation numérique selon deux perspectives:

- Confiance que les services en ligne protègent les informations personnelles et les droits de ceux qui les utilisent
- Une expérience citoyen améliorée comme facteur clé en vue de bâtir la confiance à l'endroit des gouvernements locaux

## Où nous en sommes

La pandémie a exercé une influence d'un nombre incalculable de façons. L'augmentation rapide de la demande pour les services en ligne ainsi que la migration depuis les grands centres vers les communautés plus petites ont eu un impact considérable sur la transformation numérique des municipalités canadiennes.

## Une demande sans précédent pour l'accès aux services en ligne

La pandémie a profondément transformé les interactions entre les citoyens et les gouvernements, et tout particulièrement au niveau local, où elle est plus intense, dans la mesure où ce palier fournit des services essentiels au quotidien.

Même ceux qui étaient hésitants face à l'univers numérique se sont adaptés à la nouvelle réalité des achats en ligne, des rassemblements familiaux virtuels, et des rendez-vous médicaux en ligne. Habités aux interfaces client conviviales du secteur privé, et en particulier celles des géants de la techno, les électeurs s'attendent à une offre similaire provenant de leur gouvernance locale. Ils s'attendent du reste à ce que l'accès aisé aux services en ligne perdure et se bonifie avec le temps. Pour les municipalités, ceci signifie passer de services numériques pratiques et fiables à une offre de services personnalisée et une plateforme favorisant l'engagement du citoyen.

Selon Devon Lafleche, la Ville de Cochrane a appris à interagir avec ses citoyens d'une toute nouvelle manière pendant la pandémie, alors que les services étaient transférés en ligne, tout en s'engageant dans un processus essentiellement sans papier.<sup>3</sup>

Davantage d'utilisateurs en ligne signifie davantage de comptes à prendre en compte. Les utilisateurs peinent à gérer leurs codes d'accès ainsi que le déluge de courriels et infolettres publicitaires. Ils doivent aussi régulièrement entrer des informations similaires ou identiques. Les citoyens sont à la recherche de manière plus simples afin d'accéder aux services municipaux.

## Migration depuis les grands centres urbains vers de plus petites communautés

Tel que noté par l'Index de croissance U-Haul et appuyé encore davantage par les données du recensement 2020/2021, de nombreux Canadiens ont migré des grands centres vers de plus petites communautés depuis le début de la pandémie, tôt en 2020.

La migration depuis les zones urbaines densément peuplées vers des marchés moins peuplés en périphérie était un thème récurrent l'année dernière au Canada, selon les données transactionnelles compilées dans l'index annuel de croissance de U-Haul<sup>4</sup>

Les municipalités de petite et moyenne taille doivent accélérer leurs plans de transformation numérique. Ceci inclut rendre l'internet haute-vitesse universellement accessible et offrir une expérience numérique qui s'accorde à la demande croissante et aux plus grandes attentes de la base d'électeurs désormais plus étendue et «urbaine».

Tandis que la pandémie a mis une pression supplémentaire sur les échéanciers et les budgets alloués à la transformation numérique, des initiatives existantes prépandémie telles que le Défi Villes Intelligentes (Smart Cities Challenge)<sup>5</sup> et Gouvernement Ouvert (Open Government)<sup>6</sup> pilotaient déjà et continuent à mettre en place la transition numérique ainsi que l'innovation

dans les municipalités canadiennes.

Le gouvernement fédéral ainsi que plusieurs gouvernements provinciaux ont introduit des projets de loi visant à réduire le fardeau administratif et à améliorer les interactions entre le gouvernement et les citoyens ainsi que les obligations de retombées pour les gouvernements locaux. Par exemple, en Ontario, une des zones mises en relief a été de simplifier le processus et de réduire les délais d'approbation pour les applications de planification<sup>7</sup>. La délivrance de services de confiance peut s'avérer être un élément clé pour éliminer les étapes redondantes, consolider la récolte d'information et permettre un accès plus rapide et facile aux services.

## Les défis

Le défi pour les municipalités maintenant et dans l'après-pandémie sera d'effectuer une transformation numérique et d'offrir des services en ligne qui permettent un excellent service à la clientèle sans compromettre la sécurité et l'intimité des citoyens, le tout moindre coût et avec des ressources limitées.

Avec l'accroissement fulgurant de la population, il devient de plus en plus urgent de numériser les processus existants, de développer de nouveaux services pour les citoyens, et d'adapter l'infrastructure TI afin de répondre à l'accroissement de la demande. Ces pressions n'ont fait que s'accroître dans la foulée de la crise de la COVID-19, alors que de plus en plus de citoyens et de personnel s'appuient sur l'infrastructure et les services municipaux<sup>8</sup>.

Les embûches que doivent contourner les municipalités en vue de déployer avec succès des services numériques existent depuis longtemps. Des solutions créatives et innovatives devront se manifester pour en venir à bout.

### Contraintes budgétaires

Les dépenses liées à la pandémie ont mis à mal les budgets TI déjà serrés; les municipalités doivent trouver la manière de prioriser le développement de l'infrastructure ainsi que les dépenses qui y sont associées. Il est également dispendieux d'engager et de conserver, voire de former le personnel doté de l'expertise nécessaire à la mise en place de services numériques, en particulier en ce qui concerne la cybersécurité.

### Livrer les services à temps et de manière sécuritaire

Les municipalités doivent trouver un équilibre entre le besoin de fournir des services plus rapidement et la nécessité d'assurer la sécurité et de protéger la vie privée du public. En vue de maintenir la confiance, la sécurité en ligne ainsi que la vérification de l'identité numérique devraient être égales ou supérieures à celle qui prévaut lors d'interactions en personne. Les politiques de vie privée et les processus qui y sont rattachés doivent se conformer aux lois régissant les services en ligne, puis gardés à jour et corrigés au besoin à travers les différents services offerts.

## Favoriser la relocalisation du personnel

Les municipalités devront continuer à offrir leur soutien au personnel qui travaillera à distance, au bureau ou en mode hybride, ainsi que minimiser les obligations de présence en personne sans entraîner une réduction de la qualité du service à la clientèle. Les employés qui travaillent depuis la maison doivent conserver leur accès aux informations importantes et continuer à fournir des services aux électeurs lorsque l'accès aux bureaux est limité.

## Risque de cyberattaques

On considère les municipalités comme des cibles à faible risque et à haute rentabilité en ce qui concerne les cyberattaques, dotées comme elles le sont d'accès à des données aussi diverses que précieuses. Mettre sur pied une stratégie de cybersécurité coûte cher, et les impacts liés aux erreurs sont importants – en matière de coûts potentiels, (par ex. les rançongiciels) et en réputation, mais peut aussi modifier la volonté de la clientèle à interagir en ligne.

Les données démontrent que ces gouvernements (locaux américains) subissent des attaques quasi-constantes), même s'ils maintiennent des protocoles de cybersécurité insuffisants.<sup>10</sup>

Le gouvernement électronique (eGovernment) ne peut exister que là où les citoyens lui font confiance. Les cyberattaques peuvent mettre en péril cette confiance et détruire la crédibilité du gouvernement.<sup>11</sup>

# Les bases d'une plateforme numérique de confiance

Afin de surmonter les défis auxquels font face les municipalités présentement et après la pandémie, Portage recommande une plateforme numérique de confiance qui s'appuie sur quatre valeurs cardinales.

## La confiance d'abord

Comment la confiance se manifeste-t-elle dans une plateforme de services numérique, et comment effectuer des transactions sécuritaires?

Les membres du public ont besoin de savoir que leurs informations personnelles ou d'affaires sont protégées contre les accès non autorisés, qu'elles ne peuvent être vues ou partagées que lorsque le consentement est accordé, et ne sont accessibles qu'à ceux qui y sont autorisés. Cet ensemble de confiance doit s'agrandir au gré de l'intégration de services et du partage de données avec les fournisseurs tiers ou les autres départements municipaux.

L'identité numérique est un élément crucial dans l'établissement d'un lien de confiance et dans la réduction des risques d'attaques aux systèmes numériques. Par-delà de simples processus d'authentification via nom d'utilisateur et mot de passe, il est critique de vérifier l'identité d'un utilisateur ou d'une entreprise avant de donner

accès à des données sensibles, et de pouvoir se fier à l'identité autant qu'en personne.

L'une des premières choses à faire en vue de limiter les cyberattaques est de déployer des plateformes à guichet unique qui offrent un mode d'authentification multifactoriel.<sup>12</sup> Réduire le nombre de noms d'utilisateurs et de mots de passe avec lesquels un usager doit jongler ainsi qu'instaurer un régime de rotation de mots de passe augmente le niveau de sécurité, améliore la satisfaction des usagers et réduit le nombre d'appels au service à la clientèle.

Les solutions de vérification de l'identité et de confiance numérique minimisent les risques d'affaires pour la municipalité et font en sorte de garder en sécurité les informations privées des citoyens.

## La vie privée à l'honneur

Les municipalités doivent prendre en compte et prouver l'application des lois et règles relatives au respect de la vie privée. Maintenir des politiques à jour à travers de multiples plateformes de services isolées prend du temps et peut provoquer des erreurs. Consolider les accès sur une seule plateforme partagée permet de mettre à jour aisément les politiques relatives à la vie privée (et fournir un mécanisme d'approbation pour les usagers) permet une gestion plus simple et cohérente de l'application de la confidentialité.

Les utilisateurs aujourd'hui sont habitués aux désormais universelles déclarations de confidentialité. Aussi directes, claires et faciles à comprendre soient-elles, les utilisateurs les acceptent volontiers, pour la plupart sans se poser des questions. Les considérations relatives à la confidentialité se reviennent à l'avant plan dès que les utilisateurs reçoivent un service et commencent à fournir des informations personnelles et autres données connexes. Ils veulent alors comprendre et donner leur aval à la façon dont la municipalité les utilisera, voire les partagera.

Une plateforme numérique qui accorde explicitement à l'utilisateur le contrôle sur le partage des données demande le consentement avant de procéder à tout partage et permet à l'utilisateur de réviser et de gérer le consentement est critique.

## Une expérience centrée sur le citoyen

Les attentes concernant l'expérience client n'ont jamais été aussi élevées; être centré sur le citoyen signifie le placer au cœur des transactions et processus du service numérique.

Améliorer l'expérience client permet d'atteindre des objectifs essentiels pour les agences gouvernementales à travers le monde. Les clients satisfaits sont 9 fois plus susceptibles de faire confiance à l'agence qui procure le service.<sup>13</sup>

Une plateforme de services numériques peut proposer une expérience client moderne en offrant des capacités intégrées qui offrent les «incontournables» ainsi que les outils nécessaires afin d'évoluer à mesure que les services numériques s'ajoutent et deviennent plus matures. Par «incontournables» on entend l'accès aux services en tout temps, de partout et depuis n'importe quelle appareil, via un point d'accès et d'inscription unique vers les services municipaux

fréquemment utilisés. Les membres du public peuvent ainsi le même identifiant afin de réserver un espace récréatif, demander l'installation un nouveau compteur d'eau ou enregistrer leur animal de compagnie.

Une approche centrée sur le citoyen donne le contrôle et le choix à l'utilisateur, qu'il s'agisse de déterminer avec quels services il peut interagir, quoi voir sur leur tableau de bord, et quelles données partager. Les utilisateurs ont le contrôle sur le consentement d'une façon simple et systématique.

Les utilisateurs désirent profiter de services numériques qui unifient leurs informations à travers les systèmes gouvernementaux afin qu'ils n'aient pas à les entrer à plusieurs reprises. Ils veulent une expérience fluide et efficace mais désirent que leurs informations demeurent en sécurité tout au long du processus<sup>14</sup>

Les électeurs peuvent accéder aux services depuis un appareil mobile, une tablette ou encore un fureteur web sur leur ordinateur de bureau; ils recherchent une expérience de connexion équivalente d'un service à l'autre via un seul nom d'utilisateur et mot de passe. Les utilisateurs apprécient particulièrement les éléments qui permettent de sauver du temps comme la réutilisation des données et le remplissage automatique des champs, lesquels permettent de réduire les erreurs d'entrée de données et aident à fluidifier les flux de travail.

## Permet un déploiement rapide

Les gouvernements municipaux peuvent déployer des services plus rapidement à moindre coût lorsqu'ils tirent profit de l'infonuagique ainsi que des solutions intégrées.

Les plateformes infonuagiques offrent s'adaptent mieux à leurs besoins, et permettent – maintenant ou dans le futur – de s'ajuster rapidement à la demande à travers les différents services.

Des solutions numériques prédéfinies peuvent s'intégrer à d'autres systèmes basés sur des normes établies et offrent une sélection de fonctionnalités innovatrices pour moderniser rapidement les systèmes et l'architecture TI. Les gouvernements peuvent ainsi profiter par exemple de modules prédéfinis pour la gestion de l'identité et de l'accès, conçus et développés grâce à des expertises qui ne sont souvent pas être disponibles à l'interne.

## Réaliser les bénéfices

Selon KPMG dans Le future de la gouvernance locale (The Future of Local Government), «La confiance permet d'accéder à une meilleure vision relativement à l'identité numérique, à la sécurité et aux données»<sup>15</sup>. S'appuyer sur une solution numérique de confiance pour fournir des services en ligne peut en effet améliorer la rentabilité, l'efficacité, et la gestion de risques.

### Rentabilité

La plus grande efficacité des services en mode numérique permet d'effectuer des économies.

Un récent rapport britannique suggère que d'ici 2040, «les processus numériques dans le secteur public auront permis des gains d'efficacité ainsi que des économies équivalents à 75 millions de livres sterling»<sup>16</sup>. Ceci se compare à de précédentes études norvégiennes, qui indiquaient que chaque interaction en personne coûtait en moyenne 80 couronnes contre 3 couronnes pour une autoidentification numérique.<sup>17</sup>

Les solutions infonuagiques offrent une approche pratique en vue d'atteindre l'adaptabilité et la flexibilité sans avoir à commettre d'entrée de jeu des investissements importants en capitaux, et en vue de réduire les coûts d'opération dans la durée. Les interfaces basées sur les normes en vigueur facilitent l'interopérabilité avec les systèmes internes de parties tierces. De telles solutions intégrées éliminent le besoin de gérer des projets de développement d'envergure (ainsi que le personnel associé) et donnent accès à des technologies innovatrices.

## Efficace

Les municipalités doivent offrir un éventail de services. Toutefois, nombre d'entre eux partagent le même flux de travail à haut niveau: remplir une demande, obtenir de la documentation en appui, s'authentifier et/ou s'identifier (à un degré équivalent aux exigences du service), et (parfois) effectuer un paiement. Dès que la demande est envoyée, les utilisateurs peuvent consulter régulièrement afin de recevoir des mises à jour sur l'état de la demande ou obtenir les mises à jour par courriel. Une plateforme prête à l'intégration permet d'offrir des services uniformisés dotés de flux de travail réguliers et transparents. Le partage des données entre les services – avec le consentement de l'utilisateur – élimine les doublons.

Les flux de travail automatisés pour les tâches répétitives telles que la gestion des cas et la soumission des formulaires libèrent le personnel municipal afin qu'il puisse se consacrer à d'autres priorités. Les délais de livraison sont réduits en éliminant les chaînes de courriel ou d'appels téléphoniques ainsi que les demandes de renseignement concernant l'état d'un dossier. Les demandes au niveau du service à la clientèle sont réduites lorsque les électeurs sont satisfaits.

## Facile à gérer

Avec une solution infonuagique, les services peuvent être gérés facilement et de manière sécuritaire depuis le bureau au travail à distance à la maison. Les employés disposent des mêmes accès aux fichiers de travail et aux opérations, tout comme aux services d'accès citoyen, ce qui réduit les disruptions de service.

Les utilitaires de gestion permettent d'ajouter simplement de nouveaux services et facilitent la définition et le maintien de l'accès aux politiques de confidentialité tout en les harmonisant à travers les différents services.

Le partage de données de services peut fournir à la Ville des données prédictives pour l'analyse des tendances, ainsi que favoriser la planification des budgets et des politiques, et en appuyer les initiatives de gouvernance ouverte pour les municipalités partout au Canada.

## Atténue les risques

Les solutions de vérification de l'identité numérique et de confiance numérique minimisent les risques d'affaires de la municipalité et font en sorte que les informations personnelles des citoyens restent privées et en sécurité.

Une stratégie de cybersécurité complète doit prendre en compte de nombreux facteurs, mais une plateforme de services numérique dotée d'éléments de sécurité et de confidentialités éprouvés (guichet unique, gestion responsable du cycle de vie des mots de passe, vérification des identités fiable) est crucial.

## Facilite la conformité aux normes de confiance

Les transactions fiables impliquent souvent de nombreux participants. Elles peuvent parfois impliquer l'échange d'informations personnelles ou d'affaires liées à l'identité ou aux services afin de les compléter. La sécurité et l'intégrité de la transaction dépend d'un traitement responsable des données de la part de chaque participant. Des cadres en émergence, tel que le Cadre de confiance pancanadien (Pan-Canadian Trust Framework™ - PCTF), permet d'établir des relations de confiance entre les organisations publiques et privées qui œuvrent dans l'écosystème d'identité numérique canadien. Choisir des solutions ainsi que des fournisseurs de services qui s'appliquent à se conformer à ces cadres offre un degré d'assurance supplémentaire concernant la sécurité et la fiabilité des transactions, et facilite la conformité future pour les municipalités.

## Satisfaction client et engagement

Les services numériques sont généralement plus rapides, moins sujets à l'erreur et plus pratiques que les méthodes traditionnelles (téléphone, courriel ou en personne). Les demandes sont envoyées directement en ligne et peuvent être traitées plus promptement. Grâce à des rappels intégrés et aux options de notification, il est davantage probable que les résidents se prémuniront ou paieront pour des services comme les licences ou permis d'animaux de compagnie sur une base régulière. Il est moins probable que des citoyens satisfaits et engagés appellent ou communiquent par courriel avec le service à la clientèle ou certains départements municipaux.

Du point de vue du citoyen, la facilité et la fiabilité de l'accès aux services depuis un tableau de bord personnalisé à toute heure avec n'importe quel appareil, savoir ce qu'ils partagent et avec qui, en plus de pouvoir gérer les paramètres de ces échanges favorise la confiance à l'endroit du gouvernement local.

# Sommaire

L'impact des municipalités est unique dans la vie des électeurs. Les gouvernements d'aujourd'hui ont l'opportunité d'offrir des services numériques qui sont mieux connectés, plus fiables et davantage personnalisés, tout en demeurant efficaces du point de vue opérationnel. Une plateforme de services numériques dotée d'une bonne gestion de l'identité et d'un système de partage des données transparent permet d'atteindre ces objectifs à moindre risque.

Investir en ce moment dans une plateforme de services peut aider les municipalités à se remettre des impacts de la pandémie; c'est également un atout pour le futur. Alors que les gouvernements se positionnent en vue du futur de la gouvernance participative, une plateforme numérique peut être un tremplin vers une collaboration étroite – une plateforme communautaire pour l'engagement et le dialogue citoyen, pour l'échange d'idées ou même la gestion des plaintes, le tout au sien d'un gouvernement local reconfiguré.



# Références

1. OECD (2022), Trust in government (indicator). doi: 10.1787/1de9675e-en (Accédé le 13 février 2022)
2. Deloitte Insights, Improving trust in state and local government – Insights from data (septembre 2021)
3. Future Cities Canada, How community-driven innovation is reshaping Canada in the COVID-era: Highlights from a virtual panel discussion at Future Cities Canada: The Summit (2 février 2022)
4. U-Haul Media Relations, Canada Migration Trends: Alberta is Top Growth Province of 2021 (5 janvier 2022)
5. Gouvernement du Canada, Infrastructure Canada, Smart Cities Challenge (26 août 2020)
6. Gouvernement du Canada, Open Government Across Canada (4 mai 2020)
7. Statistiques Canada, Annual demographic estimates, census metropolitan areas and census agglomerations: Interactive dashboard et National Post, This study shows where everyone moved to when they left the big cities last year (7 janvier 2022)
8. Association of Municipalities Ontario, The Province Releases Fall Red Tape Bill (7 octobre 2021)
9. Cisco, Cisco Blogs, Easing the growing pains for state and local governments (26 mai 2021)
10. Public Administration Review, article de recherche, Cyberattacks at the Grass Roots: American Local Governments and the Need for High Levels of Cybersecurity (2019)
11. Hector Rolando Ocampo, Université de Houston, MUNICIPAL GOVERNMENTS AND THE NEED FOR CYBERSECURITY, pg. 9 (avril 2021)
12. Cision, A Serious Shot Across Canada's Cybersecurity Bow - Canada's Ethical Hackers Sound Alarm for Aggressive Cyber-Attacks on Municipal Governments (17 novembre 2020), et Strategic Outlook Inc, The Cybersecurity Challenges Facing Canadian Local Governments (8 décembre 2020)
13. McKinsey & Company, The global case for customer experience in government, Exhibit 1 (2019) and McKinsey Public Sector Journey Benchmark Survey, 2018.
14. Center for Digital Government for KPMG, The Pathway to Modern Government: How the Public Sector Can Build Constituent Trust (2021)
15. KPMG International, The future of local government (21 octobre 2021)
16. ITPro., News, Digital investment will add £232 billion to UK economy by 2040, (16 février 2021)
17. Norwegian Ministries, eGovernment Program, "Digitizing Public Sector Services: Norwegian eGovernment Program" (July 2012), (accédé le 11 février 2021)

# Au sujet de Portage CyberTech™

Portage CyberTech rend possible les transactions numériques entre individus, entreprises et organismes gouvernementaux. Poussés par certains des projets numériques les plus ambitieux et par le désir d'offrir de la visibilité à nos clients ici et ailleurs, notre équipe engagée d'experts de tout ce qui touche le numérique – identité, gestion des accès, fiabilité des services et communications ont créé des solutions sur mesure pour rejoindre votre clientèle.

Pour plus d'informations, visiter [portagecybertech.com](http://portagecybertech.com).

Face au défi de la transformation numérique de votre municipalité?



Écrivez-nous à [gov@portagecybertech.com](mailto:gov@portagecybertech.com) où notre équipe d'experts en solutions et technique pourront vous venir en aide pour mener vos projets numériques à la réussite. ©Portage CyberTech, 2022 | Version 2.0

