

Un regard sur l'identification : Services bancaires à identification
biométrique à Saint John

Préparé par le Saint John Community Loan Fund et Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick à

l'intention du Bureau des services à la consommation

Mai 2021

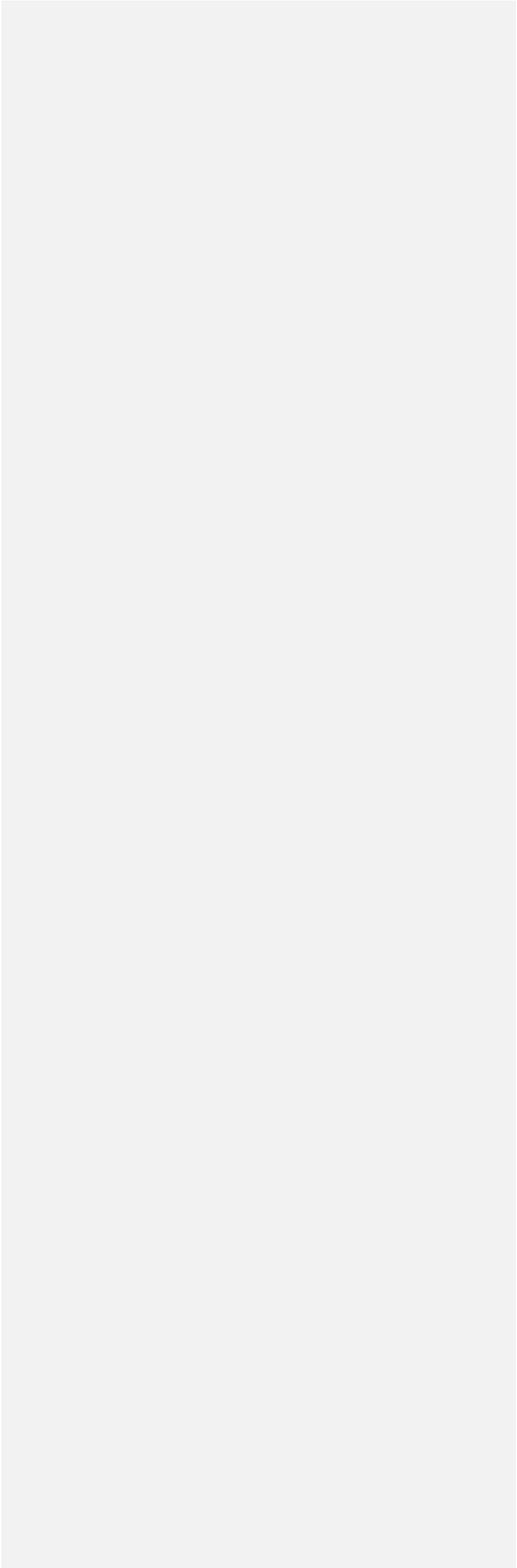


Contents

Résumé	5
Introduction	8
Saint John Community Loan Fund	8
Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick	9
Raison d’être	10
Livrables clés	10
Renseignements généraux.....	12
Méthodologie.....	16
Concept de l’étude	16
Examen de la documentation	17
Examen de la réglementation	18
Sondage des consommateurs	18
Participants et recrutement.....	19
Logiciel utilisé pour le sondage	20
Entrevues des consommateurs.....	20
Participants et recrutement.....	21
Sondage auprès des professionnels du secteur.....	21
Participants et recrutement.....	21
Logiciel utilisé pour le sondage	22
Entrevue des professionnels du secteur.....	22
Participants et recrutement.....	22
Plan d’analyse des données	22
Analyse quantitative	22
Analyse thématique.....	23
Index socioéconomique	23
Résultats	24
Examen de la documentation	24
Examen de la réglementation	32
Exigences en matière de prestation de services au Nouveau-Brunswick.....	32
Solutions possibles et règlements connexe	35
Sondage des consommateurs	37
Données démographiques et statut socioéconomique.....	38

Attitudes et comportements financiers.....	39
Expériences bancaires.....	40
Expérience relative à l'identification	41
Perception du recours à l'identification par données biométriques ou aux banques d'identification comme solution de rechange.....	42
Entrevues auprès des consommateurs.....	44
Données démographiques	44
Vivre sans pièces d'identité.....	45
Obtenir ou remplacer une carte d'identité.....	47
Solutions aux obstacles à l'identification.....	50
Sondage des professionnels du secteur	52
Expériences avec les clients	52
Solutions possibles.....	53
Entrevues auprès des partenaires communautaires.....	56
Reconnaitances des obstacles et des expériences des clients	56
Solutions actuelles.....	58
Étude de faisabilité.....	61
Solutions possibles	62
Identification par données biométriques	62
Banque d'identification.....	63
Service d'aide à l'acquisition des pièces d'identité	64
Matrice de l'étude de faisabilité	64
Résultats de l'étude de faisabilité	67
Identification par données biométriques	67
Bank d'identification.....	68
Service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité.....	69
Conclusion et recommandations	70
Références	74
Annexe A : Guide de notation de l'attitude financière OECD/INFE	79
Annexe B : Guide des questions d'entrevue qualitatives pour les consommateurs et les clients.....	80
Annexe C : Guide des questions d'entrevue qualitatives pour les partenaires communautaires, les intervenants du secteur et autres répondants clés	82
Annexe D : Index de notation pour les statut socioéconomique (échelle de 0 à 8)	83
Annexe E : Résultats du sondage des clients	84

Annexe F : Résultats du sondage auprès des professionnel du secteur..... 95
Annexe G : Score de la matrice de faisabilité 98



Résumé

La présente étude visait à examiner la question complexe de l'inclusion financière pour les personnes qui se heurtent à des obstacles personnels, pratiques et systémiques quand vient le temps d'avoir accès aux services, ainsi que des solutions qui pourraient alléger ce problème. L'identification est obligatoire pour avoir accès à de nombreux services et mécanismes de soutien communautaires, comme les services bancaires, les soins de santé et les services de logement. La présente étude visait à acquérir des connaissances sur l'importance de l'identification à titre d'obstacle à l'inclusion sociale et aux autres déterminants sociaux de la santé. Elle vise à fournir une analyse détaillée de l'expérience des consommateurs et des fournisseurs de services en vue de surmonter ces obstacles et à proposer des solutions pour leur permettre de relever ces défis. L'information a été recueillie de diverses façons : examen de la documentation, examen des dispositions réglementaires, sondages, entrevues et sondages auprès des consommateurs qui se heurtent personnellement à ces obstacles et sondages et entrevues auprès des professionnels du secteur qui font affaire avec des clients sous-bancarisés. Les consommateurs ont été appelés à fournir des renseignements sur leurs attitudes et comportements financiers, leur expérience en matière d'identification et leur perception des solutions possibles. Pour leur part, les professionnels du secteur ont été appelés à fournir des renseignements sur les mesures prises pour aider les clients à se retrouver dans les services et sur leur perception des solutions possibles.

L'accès aux pièces d'identité, ainsi que des exigences rigoureuses en matière d'identification, constituent les deux plus importants obstacles relevés à la prestation des services dans la collectivité. Ces facteurs sont aussi directement liés à d'autres obstacles, comme les services de logement et les services financiers. Par exemple, il a été déterminé que le fait de ne pas avoir d'adresse constitue un obstacle à l'accès aux pièces d'identité, car les organismes gouvernementaux exigent une adresse postale où envoyer les pièces d'identité. De plus, le fait de ne pas avoir de pièces d'identité est également directement lié à la précarité du logement, car souvent, il faut des pièces d'identité afin d'être placé sur une liste pour logement subventionné et pour avoir accès aux services d'électricité et autres services publics. Il serait possible d'atténuer

les obstacles cycliques aux services en assouplissant les exigences en matière d'identification et en rendant les pièces d'identité plus accessibles.

Les trois principales solutions proposées pour atténuer les obstacles à l'accès aux pièces d'identité étaient l'utilisation de données biométriques, la mise en place de banques d'identification et le recours aux services d'aide à l'acquisition de pièces d'identité. Nous avons mené une étude de faisabilité pour évaluer ces trois options et déterminer laquelle convient le mieux à notre région. La technologie et la formation requises pour la mise en place d'un système d'identification par données biométriques font en sorte que cette option est la plus coûteuse. Une fois un tel système mis en place, les coûts permanents pour assurer la prestation des services sont plus raisonnables. La mise en place d'un système d'identification par données biométriques nécessiterait aussi la mise à contribution de nombreux groupes et fournisseurs de services qui seraient prêts à adopter cette technologie pour leurs clients. Les professionnels du secteur et les consommateurs eux-mêmes semblent avoir en général une perception positive de cette solution.

L'option de la mise en place d'une banque d'identification a obtenu une note parfaite en ce qui a trait au coût de démarrage, à la viabilité et à la prestation des services, en plus d'obtenir une note relativement élevée pour la facilité de sa mise en œuvre. La perception des intervenants était aussi positive pour la banque d'identification que celle pour le recours à l'identification par données biométriques, mais la perception des consommateurs était moins bonne.

La mise en place d'un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité a également obtenu une note très élevée dans la matrice de faisabilité. Bien que nous n'ayons pas demandé précisément aux participants de nous donner leur perception de cette solution, tant les consommateurs que les professionnels du secteur ont mentionné qu'ils connaissaient d'autres groupes qui aident des clients à faire l'acquisition de pièces d'identité ou qu'ils avaient personnellement eu recours à un tel service pour obtenir une pièce d'identité. Un groupe comme le Saint John Community Loan Fund pourrait facilement mettre en place un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité, car il fournit déjà des services aux clients sous-bancarisés. Nous recommandons la mise en place d'un service global d'identification qui offre des services de soutien pour l'acquisition de pièces

d'identité et une banque d'identification pour les consommateurs qui souhaitent avoir accès à ce niveau de sécurité supplémentaire.

L'identification est une question complexe qui nécessitera l'appui de l'ensemble des secteurs pour atténuer les obstacles et améliorer les résultats pour les personnes qui vivent sans pièce d'identité et qui sont mal desservis par le système actuel. Les services bancaires, le logement, l'aide sociale, les banques alimentaires et les activités sociales ne sont que quelques exemples de services qui nécessitent la présentation d'une pièce d'identité. Bien que l'amélioration de l'accès aux pièces d'identité permettra aux consommateurs d'avoir plus facilement recours aux services dont ils ont besoin, il faut aussi prendre en considération les exigences actuelles en matière d'identification pour avoir accès à ces services. Les fournisseurs de services doivent prendre en compte les besoins de leurs clients cibles et les obstacles qu'ils doivent surmonter avant d'adopter des exigences en matière d'identification qui rendront leurs services inaccessibles. Les exigences en matière d'identification dans l'ensemble de divers secteurs font en sorte qu'il est extrêmement difficile pour les personnes qui vivent sans pièces d'identité d'améliorer leur situation, malgré tous leurs efforts. Si les fournisseurs de services investissaient dans des approches de rechange pour répondre à leurs exigences en matière d'identification, il serait possible d'éliminer davantage d'obstacles et les gens pourraient enfin avoir accès aux services qu'ils tentent de recevoir. En recueillant des données sur les expériences des consommateurs et des professionnels du secteur relativement aux exigences restrictives en matière de pièces d'identité, ce sondage a fourni un aperçu pratique des façons dont nous pouvons atténuer les obstacles et améliorer les résultats pour les personnes qui vivent sans pièces d'identité.

Introduction

Saint John Community Loan Fund

Le Saint John Community Loan Fund (SJCLF), un fond de financement communautaire, a célébré son 20^e anniversaire d'existence en novembre 2019. À l'époque, il était le premier fonds de financement communautaire au Canada atlantique et demeure le seul à cette date. Il est passé d'un organisme de microfinancement à une organisation qui offre de la formation et du financement social, en plus de développer et de gérer des biens immobiliers à vocation sociale. Il vise à aider les particuliers et les organismes à générer un revenu, à augmenter leur actif et à atteindre une plus grande autonomie. Il a comme mission d'aider les gens à prospérer.

Le SJCLF a fourni une formation à plus de 5 000 personnes, leur permettant de perfectionner les compétences en développement d'entreprises et en littératie financière dont elles ont besoin pour démarrer une entreprise, retourner aux études ou revenir sur le marché du travail. Le SJCLF a également bâti le Carrefour d'entreprises sociales en 2016, qui a pignon sur rue au 139, rue Prince Edward, offrant un espace d'environ 15 000 pieds carrés. Ce carrefour réunit des organismes entrepreneurs à but non lucratif, des entreprises sociales et des microentreprises, s'efforçant ensemble de développer l'esprit d'entreprise et d'innovation pour créer des collectivités inclusives et réduire la pauvreté. Ensemble, ces groupes ont commencé à créer une culture de collaboration qui comprend le partage de locaux, d'équipement et de personnel, la mise sur pied et l'organisation d'événements, ainsi que la mise en œuvre collaborative d'initiatives et de propositions de projets.

Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick

Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick est une équipe interprofessionnelle formée de chercheurs, pédiatres, travailleurs sociaux, fournisseurs de services communautaires, bénévoles et familles qui se dévouent à améliorer la qualité de vie des enfants et des familles du Nouveau-Brunswick. Pour y arriver, nous fournissons une gamme complète de services en collectivité dans le but précis d'interrompre les mécanismes générationnels de la pauvreté, de la dépendance et des problèmes de santé mentale pour nos enfants et leur famille. Nous nous servons d'une approche fondée sur les forces pour appuyer nos clients et nos patients à l'aide d'un certain nombre de programmes. La recherche et l'évaluation constituent des parties intégrantes de tous nos programmes. Nous sommes habiles à recenser les pratiques prometteuses dans des domaines d'intérêt précis, à les adapter au contexte local et à les mettre à l'essai dans la collectivité. Le Programme d'aide aux parents et aux enfants, le Programme de renforcement des familles et le Programme de pédiatrie sociale sont tous des exemples de programmes innovateurs dans le domaine de la dépendance chez les mères, du perfectionnement des compétences parentales et des soins pédiatriques liés au développement neurologique qui ont été mis sur pied dans la région de Saint-Jean par l'organisme au cours des trois dernières années. Durant la phase d'essai de la mise en œuvre des programmes, nous surveillons de près les progrès réalisés par le programme et les indicateurs clés pour nous assurer que les clients et les patients obtiennent les résultats souhaités. Ces conclusions sont communiquées aux bailleurs de fonds et publiées à l'aide de diverses techniques de mobilisation des connaissances.

Le Carrefour d'entreprises sociales héberge Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick et le SJCLF. Notre mission de réduire les obstacles et d'améliorer les résultats pour les personnes vivant dans la pauvreté au Nouveau-Brunswick cadre étroitement avec la mission du SJCLF d'améliorer les

conditions sociales des gens en faisant la promotion de l'indépendance financière. Nous sommes heureux d'unir nos forces avec le SJCLF dans le cadre d'une initiative qui profitera directement à nos clients et nous avons hâte de bâtir un partenariat encore plus solide avec le SJCLF.

Raison d'être

L'initiative actuelle vise à examiner un certain nombre de questions liées aux citoyens qui n'ont pas accès à certains outils pour répondre à leurs besoins financiers de base, comme un compte bancaire. En passant en revue la documentation et la réglementation qui existent dans ce domaine, et en recueillant des renseignements auprès des consommateurs et des professionnels du secteur à l'aide de sondages et d'entrevues, cette initiative se donne comme mission de comprendre les problèmes auxquels doivent faire face les « sous-bancarisés » de notre collectivité et de faire enquête pour trouver des solutions, comme les services bancaires biométriques et les banques d'identification.

Livrables clés

Le présent rapport comprend les livrables suivants :

- Examen de la documentation
- Examen de la réglementation
- Sondage des consommateurs
- Sondage des professionnels du secteur
- Entrevues auprès des consommateurs
- Entrevues auprès des professionnels du secteur
- Étude de faisabilité concernant trois solutions possibles

- **Recommandations et conclusions**

Renseignements généraux

Les citoyens vivant dans la pauvreté ne sont souvent pas en mesure d'ouvrir un compte bancaire traditionnel en raison de l'absence de documents d'identification et d'antécédents bancaires. Ces obstacles les empêchant d'avoir accès aux services bancaires les marginalisent encore davantage et les forcent à avoir recours à des pratiques coûteuses et prédatrices, comme les prêteurs sur salaire, créant un cycle de dette dont il est difficile de sortir. En se servant de prêteurs prédateurs comme service bancaire, ils sont forcés à n'utiliser que de l'argent comptant et n'ont pas accès à un moyen d'épargner de l'argent. De plus, le fait d'avoir uniquement de l'argent liquide les rend vulnérables aux vols et aux arnaques.

L'accès aux services bancaires traditionnels permet aux consommateurs de bénéficier de sécurité et de sûreté personnelles, ainsi que d'avoir un plus grand sentiment d'appartenance à leur collectivité. Puisque la plupart des employeurs rémunèrent leur personnel par virement automatique, le fait pour quelqu'un de ne pas avoir accès à des services bancaires peut également nuire à sa capacité de trouver un emploi stable. Le fait qu'un caissier de banque puisse répondre à leurs questions et les aider à acquérir des compétences financières peut renforcer l'estime de soi des gens qui commencent à mettre de l'argent de côté et à épargner pour atteindre des objectifs à long terme.

Le sondage Global Findex 2017 de la Banque mondiale révèle que 20 % des adultes qui n'ont pas un compte bancaire traditionnel ont signalé que l'absence de documentation en était la raison (Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, Hess, 2018, p. 40). Sans les pièces d'identité requises et sans compte bancaire, ils doivent avoir recours à des sociétés d'encaissement de chèques (prêteurs sur salaire) comme Money Mart. Ces établissements prédateurs n'acceptent pas les dépôts, de sorte que leurs clients doivent non seulement payer des frais élevés pour encaisser leur chèque, qui

sont en majorité émis par le gouvernement et pourraient être encaissés gratuitement s'ils avaient un compte bancaire, mais ils doivent également transporter tout leur argent en espèces.

L'absence de pièces d'identité ne leur empêche pas seulement d'avoir accès aux services bancaires. Il peut également les empêcher d'avoir accès à d'autres précieux services et mécanismes de soutien communautaire, y compris les logements subventionnés et les banques alimentaires. En reconnaissant que l'absence de pièces d'identité constitue un obstacle pour l'accès aux déterminants sociaux de la santé, nous faisons un grand pas en avant en vue d'améliorer les résultats en matière de santé et la qualité de vie des personnes marginalisées dans nos collectivités. Bien qu'il manque des connaissances dans ce domaine, les thèmes courants de la documentation qui existe à ce sujet portent sur l'acquisition et la conservation des pièces d'identité, l'accès aux services sanitaires et sociaux qui exigent des pièces d'identité et l'amélioration des programmes d'identification pour faciliter l'accès (Sanders, p. 4, 2020).

Tant à l'échelle nationale qu'internationale, on s'attaque de diverses façons au problème de la sous-bancarisation et au problème de l'acquisition et de la conservation de pièces d'identité. À l'échelle internationale, l'Inde est un chef de file quand vient le temps d'améliorer les résultats pour ces citoyens en se servant de données biométriques pour identifier ses citoyens et les mettre en contact avec des programmes gouvernementaux, y compris les services bancaires. On y utilise les données biométriques et les empreintes digitales afin de créer un identificateur unique pour tous les citoyens inscrits, leur permettant ainsi d'avoir accès à d'importants services gouvernementaux sans devoir avoir avec une pièce d'identité (Maripally et Bridwell, 2017). Au Canada, la Colombie-Britannique et l'Alberta s'attaquent à ce problème avec l'appui de la collectivité afin d'améliorer les résultats. En 2016, ATB Financial et Boyle Street Community Services à Edmonton, en Alberta, ont uni leurs forces pour mettre en place des services bancaires

accessibles aux sans-abris et aux personnes vivant dans la pauvreté (Ohler et Kornik, 2017). Four Directions Financial a mis en place un programme bancaire relationnel fondé sur la confiance, dans le cadre duquel les clients peuvent se servir de données biométriques pour l'identification et peuvent recevoir des conseils financiers pendant qu'ils effectuent des transactions à leur institution bancaire. Puisqu'il s'agit d'une petite banque dans un quartier à priorité, les clients et les membres du personnel peuvent nouer des liens qui permettent aux clients de se sentir en sécurité et respectés, tout en épargnant de l'argent et en rompant les cycles d'endettement. Une autre solution de rechange tout aussi efficace est mise en œuvre à Vancouver pour surmonter les obstacles entravant l'accès aux services bancaires. La Kettle Society est un groupe sans but lucratif qui offre une banque d'identification pour aider les personnes à faible revenu, les sans-abris et les citoyens marginalement logés à acquérir et à conserver leurs pièces d'identité. Non seulement l'organisme assure-t-il la sauvegarde des pièces d'identité, mais il aide aussi ses clients à présenter une demande en vue d'obtenir un certificat de naissance du Canada, un certificat de citoyenneté canadienne, une carte de résident permanent et une carte d'identité provinciale avec photo. L'organisme sauvegarde ces documents gratuitement dans sa banque d'identification, en plus d'assumer les coûts associés à l'acquisition d'un certificat de naissance ou au remplacement d'une carte de citoyenneté ou de résident permanent (Mariam, 2019). Ces solutions mises en œuvre ailleurs dans le monde constituent seulement quelques exemples qui illustrent comment il est possible de se servir de données biométriques et de banques d'identification pour améliorer les résultats des personnes qui vivent dans la pauvreté. Travaillant de près avec des clients marginalisés et insuffisamment desservis, Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick et le Saint John Community Loan Fund ont constaté de visu la façon dont l'absence de pièces d'identité ou d'un compte bancaire traditionnel peut perpétuer les cycles de

pauvreté et d'endettement. Nous espérons que cette étude nous permettra de mieux connaître l'ampleur de ce problème au Nouveau-Brunswick et dans les Provinces atlantiques de façon à encourager et à éduquer les organismes pour qu'ils mettent en place des outils et des stratégies qui favorisent l'épargne chez les personnes sous-bancarisées. Si nous réussissons à mieux comprendre cet enjeu tant de la perspective des clients que de celle des partenaires et des intervenants communautaires, nous pourrons connaître la pleine ampleur du problème et envisager des solutions possibles.

Méthodologie

Concept de l'étude

L'étude vise à observer les obstacles entravant l'accès aux services bancaires et à examiner des solutions pour les surmonter. Un comité consultatif formé d'intervenants et de professionnels du secteur de la région a mis au point notre méthodologie et a formulé des commentaires concernant nos indicateurs. Le comité consultatif, présidé par la coordonnatrice de la littératie financière du SJCLF, s'est réuni mensuellement.

L'étude se compose de six volets :

- Examen de la documentation
- Examen de la réglementation
- Sondage des consommateurs
- Entrevues des consommateurs
- Sondage des professionnels du secteur
- Entrevues des professionnels du secteur

Chacun de ces volets est décrit ci-dessous.

L'étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche du Réseau de santé Horizon et il sera possible d'utiliser les données sur les résidents du Nouveau-Brunswick aux fins de recherche. Les données recueillies auprès de participants de l'extérieur du Nouveau-Brunswick peuvent être utilisées dans les rapports d'organisation, mais ne peuvent servir aux fins de recherche.

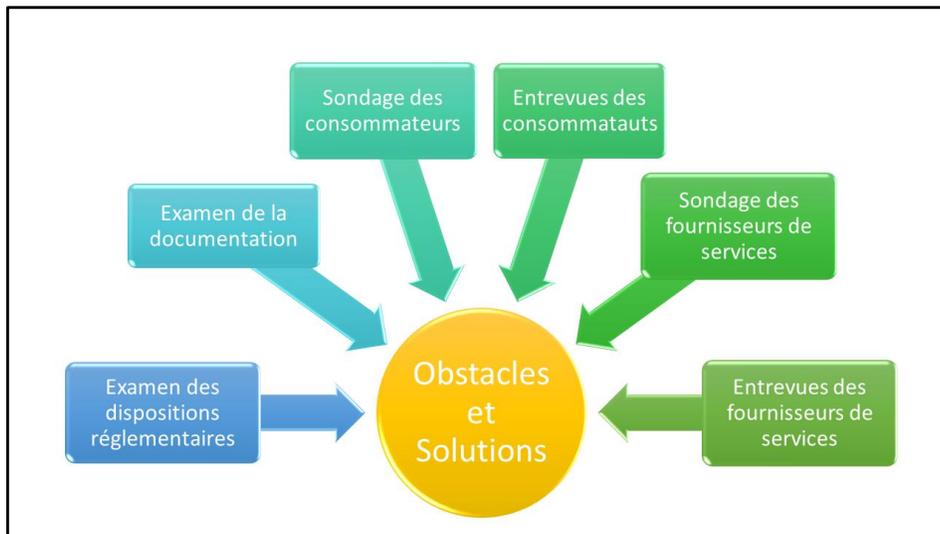


Figure 1. Dans le cadre de ce projet, nous nous sommes servis d’information recueillie à partir de six sources différentes pour examiner des questions qui ont des répercussions sur l’inclusion financière au Canada atlantique.

Examen de la documentation

Un examen des revues à comité de lecture, de la documentation parallèle et de livres blancs servira de base pour comprendre la signification d’être « sous-bancarisé », les obstacles entravant l’accès aux services bancaires traditionnels et les circonstances atténuantes qui peuvent entrer en ligne de compte. La portée de cet examen comprenait l’exploration de l’expérience que vivent présentement des consommateurs sous-bancarisés et des obstacles auxquels ils se buttent pour avoir accès aux services bancaires. Il portait aussi sur les avantages pouvant provenir des services bancaires biométriques et d’autres solutions possibles. Il visait également à définir comment la nécessité d’avoir des pièces d’identité limite l’accès aux services sanitaires et communautaires, créant du même coût des inégalités en matière de santé. Deux bases de données ont été utilisées dans le cadre de cet examen, soit Pubmed et Google Scholar. Le comité

consultatif du projet a déterminé les sujets et les termes de recherche pertinents dans la documentation. Des termes de recherche comme les suivants ont été utilisés : biométrie, services bancaires biométriques, services bancaires communautaires, égalité en matière de santé/déterminants sociaux en matière de santé, obstacles entravant l'accès aux services en raison de l'absence de pièces d'identité, banques d'identification, bibliothèques d'identification, prêts sur salaire, faible revenu/pauvreté/dette, pauvreté/faible revenu et inclusion financière, pauvreté/faible revenu et littératie financière. Les Services de bibliothèque du Réseau de santé Horizon ont également contribué à la recherche.

Examen de la réglementation

L'examen des règlements et des lignes directrices applicables de compétence provinciale et fédérale permet de comprendre à fonds les obstacles entravant l'accès aux pièces d'identité traditionnellement délivrées par le gouvernement et comment ils peuvent avoir des répercussions sur l'accès à d'autres services favorables à la santé, comme les services bancaires. Cet examen visait aussi les règlements et les lignes directrices qui pourraient avoir des répercussions sur la mise en œuvre d'autres solutions proposées au problème de l'absence de pièces d'identité, comme les banques d'identification et l'identification biométrique.

Sondage des consommateurs

Le sondage des consommateurs était formé d'un sondage fait sur mesure et d'un sondage validé. Les questions du sondage portant sur les données démographiques ont été préparées par l'équipe de projet. Les questions du sondage concernant les comportements financiers et les expériences connexes ont été adaptées à partir de questions du sondage sur la littératie financière

OECD/INFE (OECD, 2018), qui servira à évaluer les attitudes financières. D'autres questions du sondage concernant la perception des services bancaires biométriques et d'autres circonstances atténuantes liées aux obstacles entravant l'accès aux services bancaires ont été préparées par l'équipe de recherche. Les sondages comprenaient des questions à choix multiples (catégoriques), des énoncés à réponse vrai ou faux, ainsi que des questions à réponse libre.

Les questions des sondages mettaient l'accent sur divers sujet clés :

- Données démographiques sur les participants
- Attitudes et comportements financiers
- Expériences relative à l'identification
- Perception des solutions possibles

Participants et recrutement

Les participants à ce projet étaient des consommateurs âgés d'au moins 19 ans. Le public visé était des membres de la collectivité qui se buttent à des obstacles quand vient le temps d'avoir recours aux services bancaires traditionnels. Des efforts particuliers ont été déployés pour établir une communication avec les participants par l'intermédiaire de groupes communautaires œuvrant dans les cinq quartiers prioritaires de Saint John recensés par le Saint John Human Development Council : Crescent Valley, Old North End, Lower West Side, South End et Waterloo Village.

L'équipe d'examen s'est également rendue à Moncton pour distribuer les sondages à des organismes partenaires de cette région. Les participants du Nouveau-Brunswick ont reçu un formulaire de consentement éclairé, alors que ceux de l'extérieur de la province ont reçu une convention d'examen.

Le recrutement s'est fait principalement par le bouche-à-oreille en communiquant avec les

partenaires communautaires qui font affaire avec des clients sous-bancarisés. Nous avons communiqué avec des partenaires et des professionnels du secteur par téléphone et par courriel pour faire la promotion du sondage. Nous avons demandé aux partenaires et professionnels du secteur de nous aider à transmettre le sondage à leurs clients. Lorsque les restrictions relatives à la COVID-19 le permettaient, des membres de l'équipe de recherche se sont installés sur place à divers endroits pour recruter des participants. Ces sondages ont été remplis sur format papier et les réponses ont été entrées dans le système plus tard par un membre de l'équipe. Le sondage a fait l'objet de publicités sur le site Web de Pédiatrie sociale Nouveau-Brunswick (www.nbsocialpediatrics.com), le site Web de SJCLF (www.loanfund.ca) et dans divers comptes de médias sociaux (Facebook and Twitter). Il a également été annoncé dans un bulletin communautaire de Saint John, intitulé *Around the Block*, ainsi que par l'intermédiaire d'autres médias. Une adresse de courriel a été créée aux fins de communication (biobankproject@loanfund.ca). Une carte cadeau de 10 \$ a été offerte en prime pour inciter les gens à répondre au sondage (limite de deux cartes par ménage).

Logiciel utilisé pour le sondage

Le sondage a été effectué à l'aide du site Survey Monkey.

Entrevues des consommateurs

Les entrevues effectuées auprès des consommateurs ont été menées à l'aide d'un guide d'entrevue semi-structurée préparé par l'équipe. Les entrevues ont été menées en personne en respectant les consignes relatives à la COVID-19 qui étaient en vigueur au moment, par téléphone ou par l'intermédiaire de la plateforme Zoom. Toutes les entrevues ont été enregistrées et transcrites mot pour mot. Les entrevues comprenaient des questions à réponse libre afin d'en apprendre davantage sur les expériences vécues par les consommateurs. Le guide d'entrevue des

consommateurs se trouve à l'annexe B.

Participants et recrutement

On a utilisé le même public cible et le même processus de recrutement que pour le sondage auprès des consommateurs.

Sondage auprès des professionnels du secteur

Ce sondage a été conçu par l'équipe de recherche afin de comprendre la perception des représentants du secteur au sujet des sous-bancarisés et aussi de trouver des solutions possibles et de déterminer ce qui se fait ailleurs.

Participants et recrutement

Ce groupe de participants comprend des professionnels du secteur qui font affaire avec des clients à faible revenu, notamment des personnes travaillant dans des établissements financiers ou des organismes de réglementation, ou dans des agences gouvernementales ou communautaires. Il est important de recueillir des renseignements auprès des professionnels du secteur pour bien comprendre l'ampleur des problèmes auxquels font face les sous-bancarisés dans nos collectivités.

Le comité consultatif a aidé à recenser des partenaires pertinents et des professionnels du secteur et il leur a été demandé, par téléphone ou par courriel, de répondre au sondage. Cette partie du sondage a fait l'objet de publicités semblables à celles du sondage effectué auprès des consommateurs. Pour mousser la participation, il y eu un tirage de deux cartes-cadeau de 50 \$ et d'un don de 50 \$ à une organisation ou une œuvre de bienfaisance choisie par le gagnant.

Logiciel utilisé pour le sondage

Le sondage a été effectué à l'aide du site Survey Monkey.

Entrevue des professionnels du secteur

Les entrevues semi-structurées ont été effectués en personne en respectant les consignes relatives à la COVID-19 qui étaient en vigueur au moment, par téléphone ou par l'intermédiaire de la plateforme Zoom. Toutes les entrevues ont été enregistrées et transcrites mot pour mot. Les entrevues comprenaient des questions à réponse libre afin d'en apprendre davantage sur les expériences vécues par les professionnels du secteur. L'équipe de recherche s'est chargée de préparer le guide d'entrevue et les questions. Le guide d'entrevue se trouve à l'annexe C.

Participants et recrutement

On a utilisé le même public cible et le même processus de recrutement que pour le sondage auprès des professionnels du secteur.

Plan d'analyse des données

Analyse quantitative. Les données quantitatives sur les réponses au sondage ont été utilisées et téléchargées dans la version 22 du logiciel SPSS aux fins d'analyse. Nous nous sommes servis de ces données pour définir le profil démographique des participants et recenser des tendances et des fréquences dans les données. Il s'agit là principalement d'une analyse descriptive des résultats du sondage. Les questions visant à décrire les comportements financiers des consommateurs qui provenaient du sondage de l'OECD ont également été évaluées en fonction

du protocole de notation de ce sondage pour évaluer les comportements financiers des participants.

Analyse thématique. L'analyse thématique est fondée sur les transcriptions d'entrevue et les réponses aux questions à réponse libre du sondage. La codification initiale a été effectuée indépendamment par plusieurs membres de l'équipe de recherche. Ils ont entre autres recensé les idées et les phrases clés dans le texte. Les membres de l'équipe de recherche se sont ensuite rencontrés pour discuter des codes de premier niveau et regrouper les codes par thèmes, en arrivant à un consensus. Après leur identification et leur définition, une analyse complète a été préparée pour chaque thème, les citations des participants étant utilisées comme preuves à l'appui. L'équipe de recherche s'est ensuite fondée sur les résultats de l'analyse thématique pour formuler des recommandations visant à améliorer les services liés aux opérations bancaires et à l'identification.

Index socioéconomique. En nous guidant sur le rapport statistique du ministère de la Justice des États-Unis intitulé *Measuring Socioeconomic Status (SES) in the NCVS: Background, Options, and Recommendations*, nous avons déterminé le statut socioéconomique des participants au sondage en donnant un score au niveau d'éducation, au revenu en rapport au seuil de la pauvreté provincial, au statut d'emploi et à la situation de logement. L'index de notation du statut socioéconomique se trouve à l'annexe D.

Résultats

Examen de la documentation

Des articles de 15 revues à comité de lecture ont été recensés à des fins d'examen, soit cinq des États-Unis, trois de l'Inde et deux du Canada. Les quatre principaux thèmes relevés dans ces articles étaient les déterminants sociaux de la santé et l'équité en matière de santé, les politiques et les programmes en matière d'identification, l'inclusion financière et les données biométriques. Les membres de l'équipe de projet ont relevé cinq autres articles et rapports qui ont été examinés, traitant de ces quatre thèmes principaux.

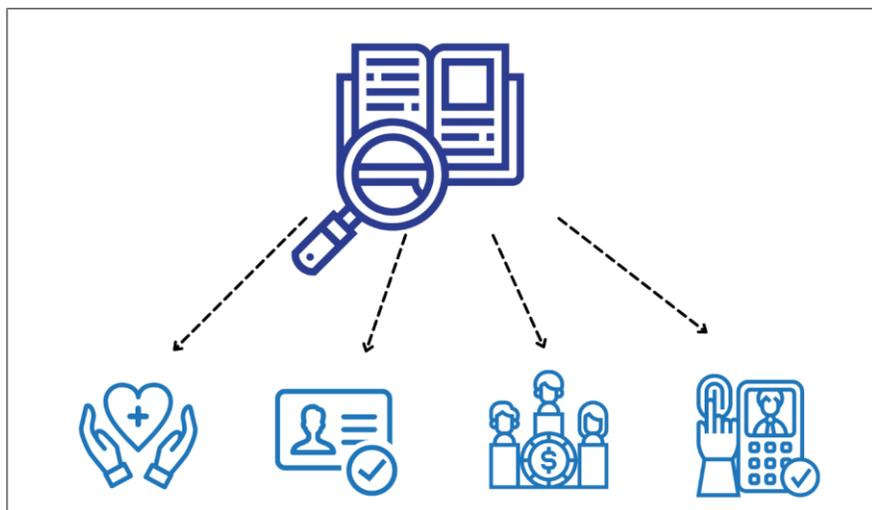


Figure 2. Quatre termes sont ressortis de l'examen de la documentation qui existe sur ce sujet : déterminants de la santé/inégalité en matière de santé, programmes et politiques sur l'identification, l'inclusion financière et l'utilisation des données biométriques.

Déterminants sociaux de la santé. L'examen de la documentation a permis de relever des documents mettant l'accent sur les déterminants sociaux de la santé et l'équité en matière de

santé en relation tant à l'inclusion financière qu'à l'accès à des pièces d'identité. Il a été déterminé il y a des années qu'une mauvaise situation financière et le manque d'accès à des pièces d'identité nuisent à l'équité en matière de santé. Toutefois, la question n'a fait l'objet de recherches que tout récemment. Les trois documents mettant l'accent sur les déterminants sociaux de la santé qui ont été passés en revue ont tous été publiés au cours de deux dernières années. Ils soulignent tous que la relation entre les déterminants sociaux de la santé et de la situation financière n'a pas été examinée en profondeur, mais qu'il est essentiel d'effectuer ces recherches pour améliorer les résultats des personnes qui se heurtent à des obstacles insidieux pour avoir accès à des services de santé parce qu'elles n'ont pas de pièces d'identité. Dans un récent examen de la portée des recherches sur le lien existant entre les pièces d'identité, les services de santé et les déterminants sociaux de la santé, les auteurs ont constaté que le principal problème était la difficulté à obtenir et à conserver des pièces d'identité, empêchant les gens d'avoir accès à des services essentiels (Sanders et al., 2020). Un an auparavant, les mêmes auteurs avaient publié une étude de cas étalant la relation entre les pièces d'identité et les déterminants sociaux de la santé, particulièrement dans les communautés indigènes rurales dans le nord de l'Ontario. Cette étude portait principalement sur le fait que l'absence de certificats de naissance constitue un problème intergénérationnel pour les familles, dans une proportion démesurée pour les Canadiens autochtones vivant dans des collectivités rurales. En guise de solution, une clinique juridique a offert un programme d'identification pour aider des citoyens et des membres de leur famille à remplir les formulaires requis et à trouver les documents nécessaires pour obtenir une pièce d'identité. Par la suite, la clinique a mis sur pied une banque d'identification permettant aux citoyens d'y entreposer leurs documents et leurs pièces d'identité. Brown et ses collègues (2020) estiment que la santé financière devrait constituer l'un des

déterminants sociaux de la santé en raison de son lien étroit avec les autres résultats en matière de santé. Un sondage de personnes qui s'occupaient de jeunes enfants bénéficiant de l'aide sociale a permis de constater qu'il existe des liens étroits entre la santé financière, la dépression et la santé auto-évaluée. Il faut prendre en compte le fait que la santé financière a des répercussions sur tous les aspects de la santé et qu'il faut l'examiner et la traiter en conséquence pour améliorer l'ensemble des résultats en matière de santé.

Politiques et programmes en matière d'identification. Les répercussions des politiques restrictives en matière d'identification et les avantages des programmes d'identification étaient un autre thème relevé dans la documentation examinée. Les politiques restrictives en matière d'identification et les exigences à remplir pour obtenir des services essentiels privent les individus de leurs droits fondamentaux (LeBron et al, 2019) en limitant leur capacité à avoir accès à des services et mécanismes de soutien de base, comme les soins médicaux, les logements, les banques alimentaires et autres ressources. Bien que certains services communautaires soient conçus de façon à aider les segments marginalisés de la population, les politiques restrictives en matière d'identification excluent souvent les personnes qu'ils doivent aider. Cette situation est contre-productive et peut même porter fausement à croire que les services sont sous-utilisés, alors qu'en réalité, les personnes qui en ont le plus besoin ne peuvent y avoir accès. En réglant ce problème d'identification, il sera possible de faciliter l'accès aux services sanitaires et communautaires et de fournir aux citoyens des services essentiels dont ils ne bénéficient pas autrement.

Les banques d'identifications se sont avérées efficaces dans des collectivités au États-Unis et au Canada comme façon d'aider les citoyens à avoir accès à des pièces d'identité délivrées par le

gouvernement et comme endroit sécuritaire où les entreposer. Habituellement, les banques d'identification sont organisées et gérées par un groupe communautaire et offrent gratuitement de conserver les pièces d'identité et autres documents délivrés par le gouvernement, tout en conseillant et en aidant les gens qui tentent d'obtenir une nouvelle pièce d'identité ou de la remplacer. La mise au point de cartes d'identité locales et communautaires s'est également avérée efficace pendant que les collectivités continuent à faire pression pour assouplir les politiques restrictives en matière d'identification. Par exemple, le comté de Washtenaw au Michigan offre une carte d'identité de comté avec photo qui permet à ses résidents d'avoir accès à un certain nombre de soins de santé et de services communautaires, bien que cette carte ne donne pas accès à des services bancaires ou de logement. En fait, 77 % des gens qui ont une carte d'identité de comté n'ont aucune autre pièce d'identité, ce qui fait de cette carte une solution de rechange en attendant de pouvoir obtenir des pièces d'identité délivrées par le gouvernement (LeBron et al., 2019). Ces pièces d'identité locales constituent une source inestimable de stabilité et de sécurité pour les gens qui sont en voie d'obtenir une pièce d'identité formelle délivrée par le gouvernement.

Le groupe de travail sur l'élimination de la pauvreté de Guelph-Wellington a préparé un rapport décrivant les possibilités qui existent relativement aux banques d'identification en interrogeant les membres du personnel de quatre banques d'identification de la région. Toutes les quatre offrent bien plus qu'un simple entrepôt pour les pièces d'identité. Elles aident également leurs clients à présenter des demandes pour des pièces d'identité et autres documents nécessaires et à les obtenir. Les quatre banques utilisent des classeurs résistant au feu, plutôt que des coffres-forts, et ont en place des marches à suivre semblables pour sortir et déposer des pièces d'identité sur signature. Chacune d'entre-elles a ses propres politiques sur la confidentialité, en fonction de

l'organisation chapeautant la banque, et certaines sont associées à des organismes de santé et d'autres à des programmes juridiques (Kopec et Cowper-Smith, 2016). Deux des banques qui ne sont pas associées à un organisme de santé signalent que les politiques provinciales sur la confidentialité n'ont aucune répercussion sur leurs activités. D'autres part, les deux banques associées à des organismes de santé ont fait mention des dispositions législatives sur les renseignements médicaux personnels parce qu'elles font partie du secteur de la santé. Les politiques standard de ces deux banques concordent avec ces dispositions législatives. Bien que le rapport ne fournisse pas de renseignements précis sur les lignes directrices et les politiques des banques en matière de confidentialité, il fournit leurs lignes directrices opérationnelles, leurs procédures et leurs protocoles. On y trouve entre autres les formulaires d'admission et de consentement, les formulaires de prêt et de dépôt sur signature et les formulaires d'inventaires pour les clients. Le processus d'admission comprend les renseignements suivants : information sur les attentes envers la banque en matière d'entreposage (droits personnels), attentes envers le client (responsabilités personnelles), coordonnées du plus proche parent ou de la personne avec qui communiquer en cas d'urgence, consentement pour la divulgation d'information à une tierce partie, consentement pour la divulgation d'information à un fiduciaire, permission d'envoyer la pièce d'identité par courrier à une date ultérieure à la demande du client, questions de vérification et photo du client.

Les quatre banques ont unanimement signalé que le financement était la principale difficulté rencontrée quand est venu le temps de mettre sur pied leur banque d'identification. Pour maintenir l'engagement des bailleurs de fonds, il faut convaincre les organismes de financement que les services sont pertinents et ont des répercussions positives. Les protocoles d'évaluation du

programme seront donc d'une importance cruciale pour réussir à mettre sur pied une banque d'identification durable.

Inclusion financière. L'inclusion financière était un autre thème principal qui a été relevé dans notre examen de la documentation. Des documents publiés aux États-Unis et en Inde ont souligné l'importance de l'inclusion financière pour réduire la pauvreté et améliorer les résultats en matière de santé. L'inclusion financière est l'approche utilisée depuis longtemps en Inde pour réduire la pauvreté, mais comme l'a précisé Bhandari (2009), le simple fait de fournir des services bancaires ne suffit pas à réduire la pauvreté et n'est pas synonyme d'inclusion financière. Ce document en particulier souligne l'importance d'avoir en place des programmes et systèmes financiers durables qui fournissent des services pertinents et une éducation financière aux personnes de tous les horizons financiers. Depuis 2009, la mise en place de banques coopératives a permis d'accroître le degré d'inclusion financière en Inde (Lal, 2017), mais il reste encore bien du travail à faire pour faciliter l'accès aux services en fournissant de l'éducation financière et en mettant en place davantage de banques en régions rurales. Bien que trois documents publiés en Inde traitaient de l'inclusion financière en relation à des pratiques bancaires accessibles et inclusives, un document plus récent (Brown et al., 2020) soulignait la valeur d'inclure la santé financière aux déterminants sociaux de la santé. En montrant le lien étroit qui existe entre la santé financière et les résultats en matière de santé plus tard dans la vie, ce document fait le pont entre l'inclusion financière et la santé en examinant la forte relation entre une mauvaise santé financière et de mauvais résultats en matière de santé. Prospérité Canada, une œuvre de bienfaisance nationale qui s'efforce d'améliorer les résultats pour les

Canadiens vivant dans la pauvreté à l'aide d'initiatives et politiques innovatrices, réclame également des initiatives inclusives et accessibles en matière d'éducation financière.

Données biométriques. La documentation à comité de lecture traitait peu du rôle des services bancaires biométriques dans l'amélioration de la prestation des services aux personnes qui n'ont pas de pièces d'identité. Des trois documents mettant l'accent sur les données biométriques, deux ont examiné l'utilisation de cette technologie à l'échelle mondiale tant à des fins publiques que personnelles (Neglin et al, 2000, et Gelb et Clark, 2013). Un seul traitait d'un modèle de services bancaire en ligne sans carte (Bhosale et Sawanr, 2012). Ce document suggère que l'authentification biométrique devienne standard dans tous les guichets automatiques de l'Inde pour améliorer les services bancaires, particulièrement en régions rurales. Des services bancaires sans carte permettraient de faciliter l'accès aux guichets bancaires et élimineraient le risque de perdre sa carte bancaire. Cependant, le rôle que jouent les pièces d'identité pour obtenir au départ un compte bancaire n'est nullement mentionné. C'est souvent cet obstacle initial qui restreint la liberté financière.

Des exemples de l'utilisation des données biométriques dans le système bancaire partout dans le monde comprennent le recours aux empreintes digitales plutôt qu'à un NIP, l'authentification par empreintes rétiniennes ou digitales pour les applications bancaires mobiles, l'authentification de la voix pour les centres d'appels et la technologie de lecture des veines du doigt pour les services bancaires aux entreprises (Arthur et Frank, 2019). L'utilisation des données biométriques devient lentement mais sûrement de plus en plus répandue dans la prestation des services, surtout dans les plus grandes villes et institutions. Ces solutions de rechange aux cartes d'identification traditionnelles pourraient réduire les obstacles et améliorer les résultats, pourvu que des mesures

soient mises en place pour protéger les données des clients, surtout pour les clients qui ne font habituellement pas confiance aux fournisseurs de services.

Les sources d'information locales ont donné un aperçu du rôle que l'utilisation des données biométriques peut jouer dans la réduction de la pauvreté et l'inclusion financière. Four Directions Financial est une banque gérée par Boyle Street Community Services, un groupe communautaire d'Edmonton, en Alberta, qui a le mandat de réduire la pauvreté et éliminer le sans-abrisme. En collaboration avec ATB Financial, Boyle Street Community Services a mis sur pied la banque Four Directions Financial pour offrir des services bancaires aux personnes mal desservies par les banques traditionnelles. Four Directions Financial se sert de données biométriques, y compris la lecture d'empreintes rétinienne et digitales, afin d'identifier les clients pour qu'ils n'aient pas besoin d'une pièce d'identité, qui peut être facilement perdue ou volée. En plus de se servir de l'identification par données biométriques, Four Directions Financial est un services bancaire inclusif et accueillant pour les personnes qui ont été exclues ou refusées par les banques traditionnelles. Les membres du personnel nouent des liens avec les clients et fournissent appui et information aux clients à la recherche de conseils financiers. De plus, ils ont reçu une formation pour gérer les conversations houleuses avec des clients pouvant être intoxiqués ou avoir les facultés affaiblies qui cherchent à faire des retraits jugés irrationnels par les membres du personnel. En bout de ligne, les clients sont libres de prendre leurs propres décisions financières, mais l'appui de membres du personnel qui connaissent leur nom et leur situation pourrait les inciter à prendre une pause et à bien réfléchir à leurs décisions financières (Kent, 2017 et Zabjeck 2018).

Examen de la réglementation

L'examen des lignes directrices et règlements de compétence fédérale et provinciale en ce qui concerne les exigences en matière de prestation de services au Nouveau-Brunswick nous a permis de mieux comprendre les obstacles qui entravent l'accès aux pièces d'identité traditionnelles délivrées par le gouvernement et qui nuisent à l'accès à des services favorables à la santé, y compris les services bancaires. Cet examen visait également les règlements et les lignes directrices qui pourraient avoir des répercussions sur la mise en œuvre de solutions possibles aux problèmes d'identification, y compris les banques d'identification et l'identification par données biométriques.

Exigences en matière de prestation de services au Nouveau-Brunswick

La *Loi sur l'inclusion économique et sociale* du Nouveau-Brunswick définit la vision qui suit pour un plan provincial : « Grâce à la coopération entre gouvernements, entreprises, secteur sans but lucratif, personnes vivant dans la pauvreté et citoyens à titre individuel, tous les hommes, femmes et enfants du Nouveau-Brunswick disposeront des ressources nécessaires pour répondre à leurs besoins fondamentaux tout en vivant dans la dignité, la sécurité et en bonne santé. De plus, tous les Néo-Brunswickois devraient être inclus en tant que citoyens à part entière grâce à des possibilités d'emploi, de développement personnel et d'engagement communautaire. »

(Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2010). Compte tenu des obstacles que les citoyens doivent présentement surmonter pour avoir accès aux services bancaires et à d'autres services favorisant la santé, la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* demande à l'ensemble des citoyens de la province de faire preuve de collaboration pour régler ce problème et faciliter l'accès aux services dans notre province. Notre examen de la réglementation a jeté un coup d'œil

sur les exigences à remplir pour obtenir une pièce d'identité, ainsi qu'à celles auxquelles il faut se plier pour avoir accès aux services à l'échelle locale, de façon à déterminer l'ampleur des obstacles. Bien que notre sondage vise l'ensemble des Provinces atlantiques, le fait de mettre l'accent sur le Nouveau-Brunswick nous donne un aperçu de l'expérience des Canadiens de l'Atlantique.

Marche à suivre pour obtenir une pièce d'identité. Pour obtenir sa première carte d'identité avec photo au Nouveau-Brunswick, il faut présenter des documents d'identifications acceptables en personne à un centre de Service Nouveau-Brunswick. À Saint John et dans les autres grandes villes de la province, les centres sont ouverts du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, et le samedi de 9 h à midi. Dans les plus petites municipalités, les centres de service sont ouverts seulement les jours de semaine et, parfois même, sont fermés de 12 h 30 à 13 h 45 tous les jours. Avec des heures restreintes et un seul centre de Service Nouveau-Brunswick dans chaque ville, le simple fait de devoir se rendre au centre de services pour tenter d'obtenir une pièce d'identité constitue le premier obstacle.

Une fois rendu au centre de Service Nouveau-Brunswick, il faut présenter un document d'identification montrant son nom légal au complet et sa date de naissance (original ou copie certifiée par



Liste de documents acceptables pour l'identification selon Service Nouveau-Brunswick (au moins un requis)

Remarque : Les documents présentés doivent être valides et préciser le nom officiel au complet du demandeur, ainsi que sa date de naissance. Seuls les originaux ou des copies certifiées conformes par l'organisme émetteur sont acceptés.

Permis de conduire amélioré ou carte d'identité améliorée d'une administration Canadienne

Passeport canadien valide

Certificat de naissance délivré par une administration Canadienne

Permis de conduire du ministère de la Défense nationale

Ordonnance d'un tribunal (nom officiel, date de naissance, sceau du tribunal)

Certificat sécurisé de statut d'Indien

Fiche relative au droit d'établissement de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) (formulaire IMM 1000, original seulement; les copies certifiées ne sont pas acceptables)

Carte de résident permanent (CIC)

Certificat de citoyenneté délivré avant le 1er février 2012 (CIC) (la copie de transmission grand format et la copie commémorative en format approprié pour encadrement ne sont pas acceptables)

Permis d'études (CIC) (formulaire IMM 1442)

Autorisation d'emploi (CIC) (formulaire IMM 1442)

Fiche du visiteur (CIC) (formulaire IMM 1442)

Permis de séjour temporaire (CIC) (formulaire IMM 1442)

Passeport étranger valide présenté avec document d'immigration approprié (formulaire IMM 1442)

Service Nouveau-Brunswick) et deux documents comme preuve de résidence dans la province (voir l'annexe A pour la liste complète des documents acceptables). L'accès à l'original des documents requis peut causer des inconvénients à n'importe qui. Cependant, pour quelqu'un qui n'a pas de logement stable ou qui n'a pas d'endroit sécuritaire où conserver ces documents, ces exigences constituent un obstacle majeur pour obtenir une carte d'identité valide avec photo.

De plus, il faut payer des droits pour obtenir des pièces d'identité. En 2015, il fallait payer des droits de 48 \$ pour obtenir une nouvelle carte d'identité avec photo au Nouveau-Brunswick et de 15 \$ pour une carte de remplacement. Ces droits ne comprennent pas les coûts à payer pour se procurer la documentation nécessaire, comme un certificat de naissance. Au Nouveau-Brunswick, les coûts d'un certificat de naissance s'élèvent à 45 \$.

Accès aux services avec un pièce d'identité. Au Canada, si vous êtes un citoyen canadien, l'identification constitue la seule exigence à remplir pour ouvrir un compte bancaire (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2018). Il faut habituellement présenter deux pièces d'identité, bien que certaines banques acceptent une pièce d'identité et une confirmation de l'identité par une personne qui est un client en règle de la banque ou qui jouit d'une bonne réputation dans la collectivité.

Les banques alimentaires exigent elles aussi la présentation d'une pièce d'identité. Par exemple, à Saint John, au Nouveau-Brunswick, il faut présenter sa carte d'assurance-maladie et une preuve de résidence pour avoir accès aux services d'une banque alimentaire (Human Development Council, 2017). Bien qu'une simple pièce d'identité avec photo puisse suffire comme preuve de résidence, les clients qui n'ont pas de pièces d'identité traditionnelles doivent

se servir d'une facture ou d'un bail comme preuve de résidence. Des nombreuses personnes qui n'ont pas de logement stable n'ont tout simplement pas accès à ces documents. Les documents requis pour obtenir une carte d'assurance-maladie sont semblables à ceux exigés pour une carte d'identité avec photo, bien que la pièce d'identité avec photo puisse servir de document à l'appui pour obtenir une carte d'assurance-maladie.

Les services de soutien au logement constituent un troisième exemple de service qui exige la présentation d'une pièce d'identité avec photo. La Saint John By-Name List (BNL) est une liste centralisée de personnes sans-abri. Les personnes qui figurent sur la liste sont placées en priorité en fonction de leur vulnérabilité et de leurs besoins en matière de services et de soutien au logement. Cette liste est compilée par le Saint John Human Development Council. Pour avoir accès aux services de logement au Nouveau-Brunswick, il faut avoir un numéro d'assurance sociale et une preuve de revenu. Cependant, un client qui bénéficie de l'aide au revenu aurait déjà dû fournir son numéro d'assurance sociale et son numéro d'assurance-maladie pour y avoir accès (Boyce, C., communication personnelle, 2 février 2021).

Solutions possibles et règlements connexe

Banques d'identification. La mise en place d'une banque d'identification constitue l'une des solutions proposées pour aider les personnes qui n'ont pas les pièces d'identité requises à surmonter les obstacles connexes. Ce genre de banque est un lieu physique où une personne peut entreposer en toute sécurité ses pièces d'identité et tout autre document important (p. ex. : certificat de naissance, passeport, carte de débit ou de crédit, carte d'assurance-maladie). L'un des principaux obstacles réglementaires à la mise sur pied d'une banque d'identification est la nécessité de protéger la vie privée. Les renseignements qui y sont entreposés sont non seulement

Eyeing the ID | 26-MAY-2021

considérés comme de l'information personnelle en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mais aussi comme des renseignements personnels sur la santé en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Ces lois visent à assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels. Une banque d'identification serait tenue de mettre en place les mesures requises pour protéger la confidentialité des documents importants et des renseignements identificateurs de ses clients. Ces mesures pourraient comprendre le cryptage des données, un lieu d'entreposage ignifuge, l'authentification double ou toute autre mesure de sécurité requise pour assurer la sécurité des renseignements des clients.

Les politiques sur la protection de la vie privée qui auraient des répercussions sur la mise sur pied d'une banque d'identification varieront probablement en fonction des politiques de l'organismes chapeautant la banque. Par exemple, comme il est mentionné dans l'examen de la documentation, il existe quatre banques d'identification à Guelph, en Ontario, et dans la région avoisinante, et chacune a en place des politiques différentes sur la protection de la vie privée en fonction de l'organisme qui la chapeaute. Bien que les répercussions sur la protection de la vie privée puissent varier, le recours à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et plus précisément le recours à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (Commissariat à la protection de la vie privée du Canada) comme cadre et guide, permettra d'établir un lien de confiance avec les clients et d'assurer l'entreposage sécuritaire des documents et la protection des renseignements personnels. Les principes relatifs à la protection de la vie privée qu'il faut prendre en considération avant de recueillir toute information personnelle, à la recommandation du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, comprennent les suivants :

- Il faut informer la personne visée si ses renseignements personnels sont en voie d'être recueillis.
- Les renseignements personnels doivent uniquement être utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- Les renseignements personnels ne doivent être recueillis qu'à une fin clairement définie (Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, 2011)

Identification et authentification par données biométriques. Une autre solution qui pourrait régler le problème de l'exigence de présenter une pièce d'identité est le recours à l'identification et à l'authentification par données biométriques plutôt qu'aux cartes d'identité physiques. Il pourrait s'avérer difficile de convaincre les banques et autres fournisseurs de services de la région d'avoir recours à l'authentification par données biométriques, car, comme pour les banques d'identification, les politiques sur la protection de la vie privée varient selon l'organisme hôte. L'entreposage de données électroniques nécessite la mise en place de mesures de protection qui pourraient être nouvelles pour les groupes en cause, comme des systèmes d'entreposage de données chiffrées. Il faudra également prendre en considération les principes relatifs à la protection de la vie privée susmentionnés pour la collecte et l'entreposage d'identificateurs biométriques.

Sondage des consommateurs

En tout, 157 sondages ont été distribués à des consommateurs au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.

Bien que le sondage ait été conçu sur le site Survey Monkey, nous avons distribué des copies papier du sondage dans l'ensemble de la collectivité à des gens qui autrement n'auraient peut-

être pas pu remplir le sondage en ligne. Des groupes communautaires et des refuges ont reçu des sondages à donner à leurs clients pour qu'ils les remplissent en personne et ces sondages ont été entrés manuellement sur le site. Ainsi, l'équipe de recherche n'a pas toujours été en mesure de vérifier pour s'assurer que ces sondages étaient bien remplis ou veiller à ce qu'une seule réponse soit choisie pour les questions où il fallait n'en sélectionner qu'une. De plus, d'autres personnes qui ont répondu au sondage ont ignoré les échelles de Likert et ont plutôt rédigé une réponse pour les questions qui n'offraient pas de possibilités de textes. Bien que certaines réponses aient été laissées de côté pour ces raisons, le taux de réponse aux questions était de 95 % pour le sondage des consommateurs.

Données démographiques et statut socioéconomique

Un résumé de l'information démographique sur les participants se trouve avec les résultats à l'annexe E. L'évaluation moyenne du statut socioéconomique se chiffrait à 1,23, avec des scores allant de 0 à 6 sur une échelle de 0 à 8. Les scores de 0 à 3 signifient un statut socioéconomique faible, ceux de 4 à 6 un statut moyen et ceux de 7 à 8 un statut élevé. Comme les efforts de recrutement visaient les personnes à faible revenu, ces scores de statut socioéconomique faibles sont représentatifs de la gamme restreinte de participants visés, plutôt que de la population en général. La figure 3 met en évidence certains résultats démographiques.



Figure 3. Certaines données démographiques sont fournies sur les participants au sondage des consommateurs, dont le groupe d'âge, le pourcentage de participants dont le revenu n'était pas suffisant pour couvrir leurs frais de subsistance au cours du dernier mois, et le score moyen pour le statut socioéconomique.

Attitudes et comportements financiers

En nous servant de la trousse d'outils sur la littéracie financière de l'OCDE comme guide, on a demandé aux participants de fournir des renseignements sur leurs expériences et leurs comportements en matière de finances. Plus des deux tiers des répondants, soit 69,28 %, ont convenu que leur situation financière limitait leur capacité à faire des choses qui sont importantes pour eux, et 82,89 % craignent parfois, souvent ou tout le temps de ne pas pouvoir payer leurs frais de subsistance ordinaires. Seuls 18 % des répondants se sont dits satisfaits de leur situation financière actuelle. De plus, 51 % d'entre eux n'ont jamais ou rarement de l'argent qui reste à la fin du mois et 76,31 % estiment dans une certaine mesure qu'ils n'auront jamais ce qu'ils veulent dans la vie en raison de leur situation financière. Un résumé des réponses sur les attitudes et les comportements financiers se trouve à l'annexe E.

Les scores sur les attitudes financières ont été calculés en fonction d'une échelle de 1 à 5 établie dans la trousse d'outils sur la littéracie financière OCED/INFE. Pour obtenir un score sur les attitudes financières, les participants sont appelés à dire à quel point ils sont d'accord ou non

avec des énoncés sur la planification financière et les épargnes à long terme. Le score minimum visé est inférieur à 3 et la moyenne globale est de 3,0 sur 5. Le score moyen pour les attitudes financières des participants au sondage s'élevait à 2,7, alors que seuls 34,61 % des répondants ont obtenu un score de plus de trois.

En tout, plus de trois quarts des participants, soit 75,66 %, ont avoué qu'ils estiment que leur revenu n'était pas suffisant au cours des 12 derniers mois pour couvrir complètement leurs frais de subsistance. Lorsqu'ils ont été appelés à expliquer comment ils sont arrivés à joindre les deux bouts quand cette situation s'est produite, 80,70 % des répondants ont dit qu'ils avaient eu recours à des ressources communautaires comme les banques alimentaires et les soupes populaires, 75,22 % se sont passés de quelque chose, ont payé des factures en retard ou n'ont pas effectué de paiements, 73,68 % ont emprunté de l'argent de membres de la famille ou d'amis et 64,35 % ont vendu ou mis en gage des biens. Seuls 26,55 % ont eu recours à un découvert bancaire, une marge de crédit ou une carte de crédit pour rejoindre les deux bouts et 9,65 % d'entre eux ont contracté un prêt sur leur salaire (tableau 3).

Expériences bancaires

Les participants ont été appelés à fournir de l'information sur leurs habitudes et expériences bancaires. Plus de la moitié des participants, soit 53 %, ont présentement un compte d'épargne à la banque et 77 % ont un compte chèques. Exactement un quart des répondants ont présentement une carte de crédit. Le cas échéant, les participants appelés à expliquer pourquoi ils n'avaient pas de compte chèques ni de compte d'épargne ont dit que c'était principalement attribuable à une absence de pièces d'identité, aux frais bancaires, à un manque de confiance envers les banques et au côté inconfortable des banques. Ces réponses sont mises en évidence à la figure 4.



Figure 4. Certaines réponses du sondage des consommateurs au sujet de l'inclusion financière.

Expérience relative à l'identification

Lorsqu'ils ont été appelés à fournir de l'information sur le type d'identification en leur possession ou facilement accessible à un endroit connu, 66,90 % (n=95) des participants ont affirmé avoir un certificat de naissance, 63,70 % (n=93) avaient un permis de conduire ou une autre carte d'identité avec photo émise par le gouvernement, 21,83 % (n=31) avaient un passeport, alors que 8,3 % (n=13) n'avaient aucune pièce d'identité. De nombreux répondants (72,60 %, n=106) ont perdu leurs pièces d'identité à un moment ou l'autre de leur vie.

Les participants ont été appelés à expliquer les expériences qu'ils ont vécues pour obtenir et remplacer une pièce d'identité. En tout, 31,69 % (n=45) d'entre eux ont affirmé avoir eu de la difficulté à obtenir ou à remplacer un permis de conduire, 47,86 % (n=67) ont eu de la difficulté à remplacer une pièce d'identité avec photo du gouvernement provincial, 40,69 % (n=59) ont eu de la difficulté à obtenir ou à remplacer leur certificat de naissance et 12,95 % (n=18) ont eu de la difficulté à l'égard de leur passeport.

Des 83 participants qui ont affirmé avoir vécu des difficultés à l'égard de processus, les principaux obstacles mentionnés étaient les coûts (44,57 %, n=37) et la documentation requise (36,14 %, n=30). Les réponses obtenues sont mises en évidence à la figure 5.



Figure 5. Certaines réponses du sondage des consommateurs au sujet des obstacles et des défis liés à l'acquisition de pièces d'identité.

Perception du recours à l'identification par données biométriques ou aux banques

d'identification comme solution de rechange

Plus d'un tiers (33,77 %) des répondants se servent d'une forme quelconque d'identification biométrique sur leur téléphone, comme l'identification faciale ou tactile. Lorsqu'ils ont été appelés à se prononcer sur leur ouverture d'esprit à l'égard de l'identification biométrique sous forme de lecture d'empreintes digitales et rétiennes et à l'égard du recours aux banques d'identification comme endroit sécuritaire où conserver ses pièces d'identité, les répondants ont révélé être plus réceptifs à l'idée de l'identification par données biométrique qu'à celle du recours aux banques d'identification. En tout, 54,3 % des répondants ont indiqué qu'ils seraient définitivement ou probablement favorable à l'option d'identification par lecture d'empreintes digitales ou rétiniennes, comparativement à 35,57 % pour le recours aux banques d'identification.

Lorsqu'on a demandé aux participants ce qu'ils préfèrent présenter comme pièce d'identité, la réponse la plus populaire, à raison de 48,84 %, était une carte d'identité avec photo délivrée par le gouvernement. La deuxième réponse la plus populaire était la lecture d'empreintes digitales ou rétiniennes, à raison de 33,33 %. Un résumé de la perception du recours à l'identification par

données biométriques et aux banques d'identification, accompagné des résultats, se trouve à l'annexe E.

Trois questions ouvertes étaient posées à la fin du sondage de façon à permettre aux participants de fournir de plus amples renseignements sur des sujets traités dans l'ensemble du sondage.

Lorsqu'on leur a demandé quelles améliorations pourraient leur faciliter la tâche quand vient le temps de se procurer une pièce d'identité, 40 % des participants ont fait allusion aux coûts.

Certains sont d'avis que si des pièces d'identité sont requises pour un si grand nombre de services, surtout les services gouvernementaux, elles devraient être gratuites. Plutôt de demander qu'elles soient offertes gratuitement, un participant a suggéré qu'elles seraient plus facilement accessibles si les consommateurs n'avaient pas à payer les frais d'un seul coup et plutôt le faire par versement, s'ils pouvaient payer après avoir reçu leur chèque d'aide social ou s'ils pouvaient obtenir un rabais. D'autres participants ont proposé que l'aide sociale pourrait assumer une partie des coûts. Parmi les autres thèmes courants qui ont été relevés, il y avait faciliter la marche à suivre pour se procurer une pièce d'identité, réduire les périodes d'attente, délivrer une carte d'identité temporaire ou autre forme d'identification en attendant de recevoir la documentation requise pour obtenir une carte d'identité officielle, une autre forme d'identification gratuite ou à faible coût pour remplacer la carte d'identité avec photo délivrée par le gouvernement et accorder davantage de flexibilité en ce qui concerne la présentation de preuves d'identité pour les demandes de cartes d'identité.

Les répercussions intergénérationnelles des obstacles à l'accès aux pièces d'identité ont également été relevés en réponses aux questions ouvertes. Une personne a décrit les difficultés qu'elle a rencontrés lorsqu'elle a tenté d'obtenir une pièce d'identité pour son enfant adolescent, car elle n'avait pas d'entente de garde officielle avec le père de l'enfant, avec qui elle n'avait pas

été en contact pratiquement depuis la naissance de l'enfant. « Il serait magnifique si nous pouvions obtenir une pièce d'identité pour nos enfants sans une entente de garde officielle ou sans devoir obtenir la signature des deux parents. C'est la raison pour laquelle mon enfant n'a pas de passeport, car nous n'avons pas été en contact avec son père pratiquement depuis sa naissance, mais son nom figure sur le certificat de naissance. Cette situation constitue un obstacle, car je n'ai pas les moyens d'embaucher un avocat pour m'aider à savoir quoi faire pour obtenir des documents juridiques précisant que je suis le tuteur légal unique de mon enfant. » Les répercussions intergénérationnelles des obstacles à l'accès aux pièces d'identité ont été relevées également par les participants dans les entrevues auprès des consommateurs et des partenaires communautaires. Elles viennent compliquer encore davantage le processus d'acquisition des pièces d'identité.

Lorsqu'on leur a demandé comment faciliter l'accès aux services nécessitant la présentation de preuves d'identité, beaucoup ont signalé qu'il faut davantage de gentillesse et de compréhension. Par exemple, les participants ont dit souhaiter davantage d'uniformité dans l'information et plus de gentillesse. Ils souhaitent que les gens fassent preuve de plus de compassion et ne refusent pas simplement de les aider. D'autres participants ont mentionné qu'ils souhaitent mieux comprendre les exigences à remplir pour avoir accès aux divers services et la marche à suivre pour acquérir ce dont ils ont besoin.

Entrevues auprès des consommateurs

Données démographiques

En tout, sept entrevues ont été menées auprès de citoyens du Nouveau-Brunswick âgés de 30 à 65 ans. Les principales sources de revenu des participants étaient l'aide sociale, l'assurance-

emploi, la Prestation canadienne d'urgence, un emploi à temps partiel et la famille. Certains participants n'avaient pas de pièces d'identité au moment de l'entrevue, alors que d'autres n'avaient pas de compte de banque.

L'analyse thématique des entrevues menées auprès des consommateurs a fourni de plus amples renseignements sur le fait que l'identification constitue un obstacle à l'accès aux services et sur la perception des solutions possibles. Les trois principaux thèmes relevés étaient 1) vivre sans pièces d'identité, 2) obtenir ou remplacer une pièce d'identité et 3) trouver des solutions pour surmonter les obstacles à l'identification (Figure 6).

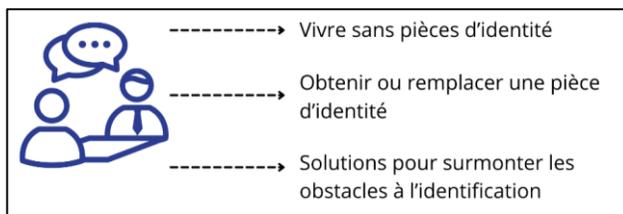


Figure 6. Trois principaux thèmes sont ressortis des entrevues menées auprès des consommateurs : vivre sans pièces d'identité, obtenir ou remplacer une pièce d'identité et solutions pour surmonter les obstacles à l'identification.

Vivre sans pièces d'identité

Dans les entrevues, les participants ont relaté des expériences où leurs pièces d'identité ont été volées ou perdues de différentes façons, allant d'un incendie de maison au simple fait de tomber de leur poche en faisant du vélo. Le fait de se voir refuser l'accès à un service parce qu'on n'a pas de pièce d'identité s'appliquait principalement aux services bancaires (« *Ouais, parce que tu perds tout et tu n'as pas de pièce d'identité. Ils ne veulent pas te donner une carte bancaire si tu n'as pas de pièces d'identité. Alors, même si tu as de l'argent en banque, tu ne peux pas y avoir accès.* »). Une personne a fait remarquer qu'une banque ne le laisse même pas encaisser son

chèque d'aide sociale du gouvernement sans la présentation de pièces d'identité. Le fait de ne pas avoir de pièces d'identité peut entre autres vous empêcher de voyager ou de participer à des activités sociales :

« Même si nous n'étions pas en temps de pandémie de COVID-19, je ne peux pas traverser la frontière, car je n'ai pas de pièces d'identité. Si j'avais des pièces d'identité, je pourrais rendre visite à des membres de ma famille. Mon père est pratiquement sur son lit de mort, mais je ne peux pas aller le visiter, car je n'ai pas de pièces d'identité. »

« Aussi, pas que je veuille le faire, mais si je voulais aller dans un bar, à un magasin d'alcool ou autre endroit du genre où il faut présenter des pièces d'identité, je ne pourrais pas y aller, même si j'ai 35 ans, car je n'ai pas de pièces d'identité. »

Pour pallier au fait qu'ils n'ont pas de pièces d'identité, les participants ont mentionné qu'ils se privent des services qui nécessitent des pièces d'identité ou mémorisent leurs numéros (p. ex. : numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance-maladie) même s'ils n'ont pas la carte proprement dite en leur possession. Afin d'avoir accès aux services bancaires, par exemple pour encaisser un chèque, les participants ont recours aux sociétés de prêts sur salaire, comme Money Mart. Les participants ont révélé que Money Mart photocopiait leurs pièces d'identité à la création du compte et les conservait dans ses dossiers. Les participants peuvent ensuite avoir recours aux services de Money Mart en fournissant le numéro de téléphone au dossier pour confirmer leur identité, malgré le fait qu'ils n'aient pas en leur possession leur carte d'identité proprement dite.

Obtenir ou remplacer une carte d'identité

Quand vient le temps d'obtenir ou de remplacer une pièce d'identité, les obstacles relevés étaient les coûts à payer, le temps requis, l'obligation de présenter une preuve de résidence et la complexité cyclique du système. Une personne qui a participé a perdu toutes ses pièces d'identité dans un accident et a déclaré ce qui suit : *« Tout s'est passé en 2013. Nous sommes maintenant en 2021 et je n'ai toujours pas de pièces d'identité en raison du manque de ressources financières et de temps. »* Cette personne qui est née à l'extérieur du Canada a également souligné que les coûts à payer constituent un obstacle de taille. *« C'est très cher. Ça coûte 25 \$ pour mon certificat de naissance. J'ai besoin de mon certificat de naissance pour obtenir une carte d'identité avec photo du gouvernement du Nouveau-Brunswick, mais aussi de ma documentation sur mon statut d'immigrant reçu. Ça aussi c'est très cher. Ça coûte 85 \$. Et pour obtenir une carte d'identité du gouvernement du Canada, ça coûte un autre 85 \$. Ayant seulement l'aide sociale et la Prestation fiscale canadienne pour enfants comme revenu, je n'ai pas les moyens de ravoir mes pièces d'identité. »*

L'obligation de présenter une preuve de résidence a également été relevée comme obstacle, qui se présente sous diverses formes. Après avoir apporté toutes les documents requis au centre de Service Nouveau-Brunswick pour obtenir une pièce d'identité, cette dernière doit être envoyée par la poste à une adresse à domicile. Il n'est pas possible de passer au centre de service la ramasser. Pour les personnes en situation de logement précaire, cette situation constitue un obstacle majeur, car ils n'ont pas un endroit sécuritaire où ces pièces peuvent être envoyées par la poste. De plus, comme un participant l'a indiqué, certains mentent au sujet de leur adresse pour obtenir leur pièce d'identité, ce qui est illégal et pourrait avoir des répercussions plus tard.

« Par exemple, les sans-abris ne peuvent pas obtenir une carte d'identité avec photo sans fournir une adresse. Et si tu fournis une fausse adresse, c'est commettre une fraude et c'est comme si, je ne sais pas, comme si le gouvernement ou quelqu'un d'autre ne veut pas que ces gens se sortent de cette situation. ». De plus, il faut souvent présenter plus d'une pièce d'identité pour confirmer son adresse. Pour les gens en situation de logement précaire, il peut être pratiquement impossible de satisfaire à cette exigence. Même pour ceux qui ont un logement, il peut être difficile d'obtenir une copie imprimée des factures s'ils ont recours aux services de facturation sans papier sans avoir accès à une imprimante.

La marche à suivre pour obtenir une pièce d'identité, peu importe s'il s'agit de la première fois ou d'une carte de remplacement, prend également beaucoup de temps. Des participants ont mentionné la période d'attente pour obtenir certaines pièces d'identité, allant de quelques jours à des semaines ou des mois.

« J'ai dû attendre six mois pour mon certificat de naissance détaillé. Imagine! »

« J'ai dû montrer du courrier et des adresses pour le recevoir. J'ai dû aller chercher ma carte d'identité avec photo. Ils ont simplement regardé dans l'ordinateur, et je l'ai reçue après avoir payé 48 \$. Ensuite j'ai dû aller chercher ma carte d'assurance-maladie. J'ai été chercher une carte de banque, mais je n'ai pas pu l'obtenir sans une carte d'identité avec photo. En tout, ça m'a pris environ un mois. »

Lorsqu'on a demandé à une personne combien de temps ça lui avait pris pour obtenir un certificat de naissance de l'extérieur du Canada, elle a répondu « 60 jours, donc environ deux mois », et pour le statut d'immigrant reçu « Au moins six mois ».

Il a fallu près d'un an à une personne ayant été adoptée à l'extérieur de la province pour obtenir un certificat de naissance : *« En ce qui concerne mon certificat de naissance, c'était assez difficile, simplement en raison du temps requis pour l'obtenir, mais parce que j'ai été adopté à l'extérieur de la province, ils ont dû trouver des renseignements sur ma mère biologique et autre information, donc le processus a pris du temps, Six mois, près d'un an. J'oublie où j'en étais rendu. Huit mois... de six à huit mois. Mais au moins, Dieu merci, je l'ai reçu (rire). »*

Il est vrai que l'obligation de présenter une preuve d'adresse, le temps requis et les coûts à payer ont tous été relevé comme des obstacles. Cependant, il est clair que les répercussions cumulées de ces facteurs constituent un obstacle en lui-même. La marche à suivre pour obtenir des pièces d'identité finit par devenir un processus cyclique et complexe quand il faut en bout de ligne obtenir des pièces d'identité pour obtenir d'autres pièces d'identité. Il est difficile de savoir par où et quand commencer lorsque des facteurs comme les coûts à payer, le temps requis et l'obligation de présenter une preuve d'adresse constituent des obstacles dès le départ. Une personne a également fait remarquer que le problème semble s'aggraver, car les coûts ont augmenté au cours des dernières années et la marche à suivre est de plus en plus complexe. *« J'ai remarqué que les choses ont changé. Avant, il était possible de les avoir le même jour. Maintenant, il faut attendre 14 jours. Ça coûtait 10 \$ avant, et maintenant c'est 40 \$. Je ne me plains pas, car j'ai reçu de l'aide, mais je suis sûr que ça pourrait être accablant pour monsieur tout le monde. Par exemple, attendre deux semaines. Si vous êtes sans-abri et faites envoyer les pièces d'identité par la poste. Il n'est pas possible de passer les chercher. »*

Solutions aux obstacles à l'identification

Deux des participants ont mis en évidence deux ressources communautaires qui les ont aidés à obtenir leurs pièces d'identité, soit ReConnect à Moncton et Saint John Learning Exchange.

Autre que ces deux groupes, personne n'a mentionné des ressources de soutien communautaire qui ont aidé les participants à se procurer des pièces d'identité. Deux participants ont indiqué qu'ils avaient recours à Money Mart pour encaisser des chèques, car Money Mart n'oblige pas ses clients à présenter régulièrement des pièces d'identité une fois qu'un dossier a été créé. Ces prêteurs prédateurs comprennent les obstacles en cause et les contournent en adoptant une stratégie d'identification pratique pour continuer à cibler les clients mal desservis et imposer des frais élevés pour l'encaissement de chèques.

Lorsque les participants ont été invités à donner leur avis sur les solutions de rechange proposées comme le recours à l'identification par données biométriques ou aux banques d'identification, les commentaires étaient généralement positifs. Les participants reconnaissent que le recours aux à l'identification par données biométriques faciliterait les choses, car elle ne nécessite pas de carte d'identité pouvant être perdue et il serait ainsi possible de toujours avoir une forme d'identification sur soi. *« Ça serait une bonne idée, car on aurait toujours une forme d'identification sur soi (rire) ... on a toujours notre pouce avec nous. »* Bien que la plupart appuyaient ce concept, certains se montrent hésitants :

« Personnellement, je n'utilise pas ce genre de service. Ça me fait peur un peu, mais je ne sais pas vraiment. Personnellement, je n'aimerais pas ce genre de chose. » On lui a ensuite demandé pourquoi il se sentait ainsi. *« Je crois qu'il s'agit d'une question de protection de la vie privée. C'est quelque chose que je trouve un peu bizarre. Peut-être que je suis un peu vieux jeu, mais je trouve ça tout simplement bizarre. »*

Lorsque les participants ont été appelés à donner leur avis sur le recours aux banques d'identification à titre de solution de rechange, les commentaires se sont encore une fois avérés généralement positifs, un participant ayant même répondu ce qui suit : « *Je crois que certains gens de mon quartier se sentiraient plus à l'aise avec cette solution* », comparativement au recours à l'identification par données biométriques. Les participants croyaient que le concept d'une banque d'identification était une bonne idée, parce qu'il serait ainsi possible de réduire le risque de perdre des pièces d'identité et de passer chercher ses pièces d'identité pendant les heures d'ouverture de la banque. Un participant a aussi dit ce qui suit : « *Si vous conduisez, il serait aussi possible d'accepter une photocopie de votre permis de conduire.* » Comme pour le recours à l'identification par données biométriques, certains ont exprimé des préoccupations à l'égard de la possibilité d'avoir recours aux banques d'identification : « *Je suis une personne très organisée. J'aime avoir tout avec moi. Alors, ce n'est probablement pas pour moi. C'est une question de protection de la vie privée. Je me fais confiance plus que je fais confiance à n'importe qui (rire)* ».

Sondage des professionnels du secteur

En tout, 52 partenaires communautaires et professionnels du secteur du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, de l'Alberta, du Yukon et de l'extérieur du Canada ont participé au sondage. Les participants travaillaient au sein d'une vaste gamme de secteurs, dont le gouvernement, le secteur à but non lucratif, les organismes communautaires et le secteur des finances. Plus de 85 % des participants ont indiqué qu'il était obligatoire de présenter des pièces d'identité pour avoir accès aux services qu'ils offrent, et 50 % d'entre eux ont précisé que le manque de pièces d'identité constituait toujours ou très souvent un problème pour les clients qui essaient d'avoir accès aux services qu'ils offrent. Un résumé des données démographiques sur les participants du secteur communautaire se trouve à l'annexe F, ainsi que tous les résultats.

Expériences avec les clients

Exactement la moitié des participants ont indiqué que le manque de pièces d'identité est toujours ou très souvent une question pour les clients en général, avec la majorité estime que le manque de pièces d'identité constitue toujours (16,33 %), très souvent (26,53 %) ou occasionnellement un obstacle à l'accès aux services et aux mesures de soutien communautaires, entre autres l'accès aux services bancaires, à un emploi en bonne et due forme, aux comptoirs alimentaires, aux banques de vêtements, à la location d'un appartement, aux services d'encaissement de chèques, à l'obtention d'une vérification des antécédents criminels, aux soins de santé et aux services gouvernementaux.

Lorsqu'on leur a demandé à quelle fréquence l'accès aux services bancaires constituait un problème pour leurs clients, 21 % des participants ont répondu plus d'une fois par semaine, 17 % une fois par semaine, 21 % une fois par mois et 40 % au moins quelques fois par année.

Personne n'a été en mesure de dire que l'accès aux services bancaires ne constituait jamais un problème pour leurs clients. Les participants ont indiqué que leurs clients n'ayant pas de compte bancaire avaient plutôt recours aux prêts sur salaire, aux services d'encaissement de chèques et à des amis ou des membres de leur famille. Le résumé complet des résultats se trouve à l'annexe F.

Solutions possibles

On a demandé si leurs organismes ou d'autres groupes, à leur connaissance, avaient mis en œuvre des solutions pour faciliter l'accès aux services qui sont habituellement difficiles d'accès sans la présentation de pièces d'identité. Certains ont mentionné que leur groupe était venu en aide à des clients, soit en leur offrant du soutien financier ou en les aidant à se retrouver dans l'appareil gouvernemental pour se procurer des pièces d'identité. Certains ont également fait savoir qu'ils étaient au courant d'autres organismes communautaires, comme Fresh Start et Coverdale à Saint John, au Nouveau-Brunswick, qui viennent en aide aux femmes en situation de logement précaire ou vivant dans la pauvreté. En tout, 15 répondants n'étaient pas au courant de tout groupe qui avait mis en œuvre une solution quelconque pour faciliter l'accès aux services.

Lorsqu'on leur a demandé leur avis sur le recours aux données biométriques et aux banques d'identification comme solution de rechange, 79,07 % des participants ont indiqué croire que le recours aux données biométriques pourrait s'avérer une solution efficace dans leur secteur d'activité et le même pourcentage, soit 79,07 %, avaient le même avis à l'égard des banques d'identification. Les participants ont également été invités à expliquer pourquoi ils croyaient que ces solutions seraient efficaces ou non. Bon nombre des participants étant d'avis que le recours

aux données biométriques pourrait s'avérer une solution efficace croient qu'elle aiderait à régler le problème du vol ou de la perte des pièces d'identité, surtout pour ceux qui vivent à la dure ou qui ont régulièrement recours aux services d'un refuge. Ils croient également qu'il s'agit d'une solution beaucoup plus conviviale et avancée d'établir l'identité des gens. Une personne a aussi fait remarquer que cette solution pourrait être avantageuse pour les personnes transgenres dont les pièces d'identité ne font pas état de leur nom actuel, du genre utilisé ni de leur nouvelle apparence. La plupart des participants qui ont indiqué qu'ils ne croyaient pas que le recours aux données biométriques serait une solution efficace ont fait mention de préoccupations à l'égard de la protection de la vie privée, du manque de confiance des clients envers les systèmes et des coûts de mise en œuvre comme principaux facteurs expliquant leur avis. Une autre personne a formulé un commentaire à l'effet qu'il y a un lien perçu entre les empreintes digitales et les services de police. Les personnes qui ne croyaient pas qu'une banque d'identification serait une solution efficace ont fourni les raisons suivantes : ils ne croient pas que leurs clients s'en serviraient, ils ne croient pas qu'elle ferait une vraie différence et ils ne croient pas qu'elle soit nécessaire. Une personne a également soulevé la question du transport, et une autre a indiqué qu'il faudrait surmonter beaucoup d'obstacles pour se rendre à l'emplacement de la banque d'identification et que les gens n'auraient pas confiance à ce nouveau service. Les personnes qui convenaient qu'une banque d'identification serait une solution efficace dont beaucoup de gens se serviraient et empêcheraient les gens de s'engouffrer quand ils ne sont pas en mesure de répondre à leurs besoins fondamentaux en matière de services bancaires, de logement, de rendez-vous médicaux et autres. Une personne a même indiqué que son organisme conserve présentement des pièces d'identité pour ses clients, comme des certificats de naissance.

En général, la rétroaction recueillie à l'aide de ce sondage était positive. Lorsqu'on leur a posé des questions ouvertes aux sujet de questions liées à l'identification, les participants ont reconnu que l'absence de pièces d'identité perpétue des obstacles cycliques et cause des difficultés à leurs clients quand vient le temps d'améliorer leur qualité de vie. Bien qu'ils soient enthousiastes à l'égard des solutions possibles, de nombreux répondants ont souligné l'importance des facteurs comme l'éducation, la convivialité et la confiance des clients dans la mise en œuvre de toute nouvelle solution ou de tout nouveau programme.

Entrevues auprès des partenaires communautaires

En tout, on a fait passer une entrevue à sept professionnels provenant de divers secteurs, dont le secteur à but non lucratif, les organismes communautaires, le gouvernement, les soins de santé et le secteur des finances. Ces personnes et ces organismes offraient des services comme l'aide au revenu, la gestion de cas, le soutien à l'emploi, les soins de santé et le soutien communautaire. De façon générale, les participants qui travaillaient au sein du gouvernement et du secteur financier offrent des services qui nécessitent la présentation d'une forme d'identification quelconque, alors que les services fournis par des organismes à but non lucratifs n'avaient pas de telles exigences.

Reconnaitances des obstacles et des expériences des clients

Il a été relevé que l'absence de pièces d'identité constitue un obstacle dans plusieurs secteurs de services, comme l'emploi, les services bancaires, le logement, le droit de vote et les soins de santé. Les participants ont fourni des exemples de leurs propres expériences avec des clients qui se sont heurtés à de tels obstacles :

Logement : « De mon expérience à aider les gens à trouver un logement abordable, à avoir accès à un logement coopératif ou à louer un logement subventionné, je sais pertinemment qu'ils se buttent toujours à des obstacles. Par exemple, pour faire brancher le courant auprès d'une entreprise de service locale, il faut présenter des pièces d'identité avec photo, soit un passeport ou un permis de conduire. Sinon, il faut obtenir une carte d'identité avec photo de Service Nouveau-Brunswick, qui nécessite la présentation d'au moins trois pièces d'identité qui sont souvent difficiles à acquérir pour les personnes en situation de logement précaire. Il arrive

qu'elles doivent attendre des semaines avant de les avoir en main. Donc, dès le départ, ces gens-là se buttent à un obstacle, font face à de l'adversité en fait, et, malheureusement, ne parviennent pas à avancer dans la vie. »

« Le sans-abrisme n'est pas une expérience que l'on souhaite à quiconque s'il est possible de l'éviter. L'absence de pièces d'identité peut être le seul obstacle à surmonter pour avoir accès à un logement. Si quelqu'un demeure dans une situation traumatisante, comme un refuge ou dans la rue, en attendant de recevoir ses pièces d'identité, imaginez le tort que ce processus peut causer. Ça dit tout, vraiment. Malheureusement, j'ai été témoin de gens dans une situation vraiment mauvaise qui, dans le laps de temps modéré qu'il faut pour se remettre sur pied, sont redescendus encore plus bas. Des gens entrent dans un refuge sans problèmes de consommation de drogues et en ressortent avec un problème de dépendance. »

Emploi : « Je me souviens d'une situation en particulier. Un jeune garçon est entré en contact avec nous. Il venait d'obtenir son premier emploi dans une épicerie. Malheureusement, ce n'était pas de sa faute, il ne savait pas mieux, étant un enfant. Comme ses parents avaient perdu ses pièces d'identité, il ne pouvait pas ouvrir un compte de banque. L'épicerie ne pouvait déposer sa paie directement dans son compte bancaire. Malheureusement, il a dû refuser l'emploi. »

Soins de santé : « Un jeune homme a été envoyé dans une prison fédérale à un très jeune âge, il avait fait des erreurs dans sa jeunesse, et disons qu'il a passé presque une décennie sous détention. Il est sorti, sans condition. Il demeurait dans un refuge et ses documents de remise en liberté ont été volés. Il s'agit d'une personne ayant de graves problèmes de santé mentale. Afin

de lui permettre de s'organiser pour recevoir des choses comme des injections et divers médicaments, car il n'avait aucune pièce d'identité, nous avons été nombreux, de concert avec les Services de santé mentale et le ministère du Développement social, à travailler des semaines sans relâche pour tenter de trouver des médicaments et payer les frais connexes avant qu'il puisse obtenir sa carte blanche et autres documents, car il faut des pièces d'identité pour obtenir tout ça. »

Services bancaires : *« Oui, je me souviens d'une situation où j'ai dû aider un homme à obtenir ces états de compte bancaire pour qu'il puisse continuer à recevoir ses prestations d'aide sociale. Comme il n'avait pas accès à Internet et aux services bancaires en ligne, il se buttait à l'obstacle de devoir aller parler à des gens pour leur dire ce dont il avait vraiment besoin. »*

Solutions actuelles

Les participants ont souligné que les formes d'appui communautaire et la familiarité avec les membres du personnel constituent deux types de solutions en vigueur dans leur lieu de travail. *« Par exemple, les clients qui viennent chercher leur chèque à notre bureau et qui n'ont pas de pièces d'identité sont souvent des personnes que nous connaissons tous, particulièrement le personnel du bureau d'accueil. Si nous ne les connaissons pas, nous utilisons un système de confirmation verbale en leur demandant par exemple de nous fournir leur numéro d'assurance sociale, leur date de naissance et leur numéro d'assurance-maladie. »*

Par formes de soutien communautaire, il y a entre autres aider les clients à se retrouver au sein de l'appareil de Service Nouveau-Brunswick (*« Un de mes clients attendait depuis plus d'un an pour une pièce d'identité. Je me suis rendu chez Service Nouveau-Brunswick et j'ai payé les*

droits connexes, mais elle n'a toujours reçu sa pièce d'identité ») ou mettre en client en relation avec d'autres services pour l'aider dans le processus d'acquisition d'une pièce d'identité (« Un service offert dans notre région, YMCA Reconnect, qui aide les gens à obtenir des pièces d'identité, effectue de l'excellent travail. Il ne peut cependant rien faire sur le délai de traitement par le gouvernement pour délivrer une pièce d'identité. ») De plus, les participants ont fait remarquer que les clients mémorisent souvent leurs numéros d'identification s'ils n'ont plus en leur possession leur pièce d'identité proprement dite. « Bon nombre de clients connaissent leurs numéros d'identification par cœur, car souvent, ils ont malheureusement perdu leurs pièces d'identité. »

Lorsqu'on leur a demandé leur avis sur le recours aux données biométriques ou aux banques d'identification comme solutions de rechange, les participants aiment les deux solutions proposées, mais ont soulevé des préoccupations logistiques et pratiques à l'égard des deux. Les répondants se sont montrés généralement en faveur au recours aux données biométriques pour l'identification, mais ont soulevé des préoccupations à l'égard de la confiance et de la protection de la vie privée. Les répondants sont d'avis que la majorité des gens réagiraient probablement de façon favorable au recours aux données biométriques pour l'identification, car il simplifierait et faciliterait grandement la marche à suivre pour passer à la prochaine étape de leur vie et leur permettrait de surmonter l'obstacle souvent créé par l'identification. Les répondants ont également souligné l'importance de dresser une « *stratégie de communication et de sensibilisation complète et réfléchie* », faisant remarquer que le changement est souvent accompagné de résistance. Cependant, si les clients peuvent bien comprendre la valeur d'un tel service et si les divers organismes l'adoptent, cette solution pourrait être la bienvenue. Une personne a aussi fait remarquer que la prise d'empreintes digitales pourrait avoir une connotation

négligative. « J'entrevois certains problèmes, dans le sens que de nombreuses personnes qui ont présentement accès au centre, les plus vulnérables, qui ne font pas vraiment confiance à grand chose. C'est ma principale préoccupation. Si je demande à quelqu'un de me donner ses empreintes digitales et que cette personne a des antécédents criminels, je ne sais pas si elle sera prête à me les donner. Elle pourrait avoir une perception négative de la prise d'empreintes digitales. Ceci pourrait constituer un obstacle, mais je peux aussi voir que cela pourrait être utile, surtout si nous inculquons cette pratique dès un jeune âge, elle deviendra un réflexe naturel. »

Les répondants se sont montrés en général positifs à l'idée de la mise sur pied d'une banque d'identification locale. Ils croient qu'il s'agit d'une solution plus accessible et tangible qui pourrait être plus facilement adaptées aux besoins de la collectivité. Ils ont toutefois fait remarquer que des clients pourraient se montrer réticents à l'idée, estimant qu'ils pourraient avoir le sentiment de perdre le contrôle de leur information et de leurs données personnelles. Le degré d'accessibilité d'une banque d'identification pourrait également causer de la réticence. Si la banque est ouverte pendant des heures restreintes seulement, les répondants craignent que les clients ne puissent avoir accès à des services s'ils ne peuvent obtenir leurs documents pendant la fin de semaine. De plus, une personne estime que les clients pourraient percevoir cette solution davantage comme un inconvénient, plutôt que de simplement conserver leurs documents avec eux et courir le risque de le perdre ou de se les faire voler.

Étude de faisabilité

La présente étude visait à examiner la question complexe de l'inclusion financière pour les personnes qui se heurtent à des obstacles personnels, pratiques et systémiques quand vient le temps d'avoir accès aux services, ainsi que des solutions qui pourraient alléger ce problème. L'identification constitue l'un des principaux obstacles à l'accès aux services dans la collectivité et est aussi directement liée à d'autres obstacles, comme les services de logement et les services financiers. Par exemple, il a été souligné que l'absence d'adresse crée un obstacle à l'acquisition de pièces d'identité, car les organismes gouvernementaux demandent une adresse postale où envoyer les pièces d'identité aux clients. L'absence de pièces d'identité est aussi directement liée à des situations de logement précaire, car il faut souvent présenter des pièces d'identité afin d'être placé sur une liste pour logements subventionnés, ainsi que pour ouvrir un compte d'électricité ou d'autres services publics. Il serait possible d'atténuer ces obstacles cycliques à l'accès aux services en réglant le problème d'identification et en rendant les pièces d'identité plus accessibles. Par conséquent, les trois solutions prises en considération dans l'étude de faisabilité visent toutes à atténuer les obstacles associés à l'identification (Figure 7).

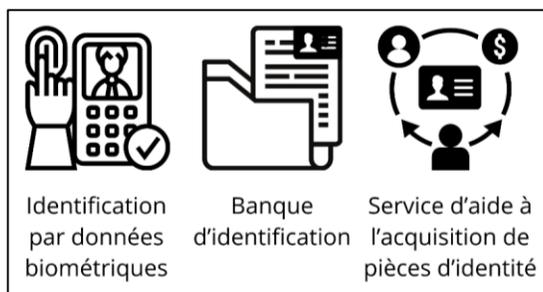


Figure 7. En se basant sur l'information recueillie dans le cadre de l'étude, trois solutions possibles ont été relevés pour régler les problèmes liés à l'obligation de présenter des pièces d'identité, soit l'identification par données biométriques, les banques d'identification et les services d'aide à l'acquisition de pièces d'identité.

Deux des solutions, soit l'identification par données biométriques et les banques d'identification, sont présentement mises en œuvre partout dans le monde pour améliorer les résultats des personnes qui n'ont pas de pièces d'identité. L'examen de la documentation a permis de mieux comprendre comment ces solutions fonctionnent dans d'autres régions et comment elles pourraient fonctionner au Canada atlantique. En effectuant des sondages et des entrevues auprès des membres de la collectivité et des professionnels du secteur, il a été possible de recueillir des commentaires sur ces deux solutions possibles et sur d'autres solutions que les participants ont vu en place ailleurs. Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils avaient d'autres solutions possibles en tête, la suggestion la plus courante était un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité. Ces trois solutions possibles sont donc visées par cette étude de faisabilité.

L'analyse visait principalement à attribuer un score à chaque solution dans les catégories suivantes : efficacité, coûts de démarrage, coûts de maintien du service, facilité de la prestation continue du service, perception de la population, perception des professionnels du secteur et conformité aux dispositions réglementaires. Une description plus détaillée de chaque solution se trouve ci-dessous. L'annexe G montre le guide de notation pour la faisabilité de chaque solution. Finalement, un score complet pour chaque solution se trouve au tableau 1.

Solutions possibles

Identification par données biométriques

L'identification par données biométriques comme solution de recharge à une carte d'identité proprement dite permettrait aux clients de confirmer leur identité par la lecture de leurs empreintes digitales ou rétiennes. Il serait ainsi possible d'éliminer le risque que leurs pièces d'identité soient perdues, volées ou endommagées, en plus d'éliminer les coûts qui empêchent

souvent les gens de se procurer, de remplacer ou de renouveler une carte d'identité. Certains organismes ont déjà recours à l'identification par données biométriques au Canada pour améliorer l'inclusion financière des personnes qui vivent dans la pauvreté. Four Directions Financial, à Edmonton, en Alberta, fournit des services bancaires accessibles à ses clients sous-bancarisés depuis 2016 à l'aide de l'identification par données biométriques en appui à son approche relationnelle fondée sur la confiance. Une banque qui a recours à l'identification par données biométriques constitue l'une des nombreuses solutions possibles pour améliorer la prestation des services aux personnes qui vivent sans pièces d'identité. Il faut cependant que les groupes communautaires et les banques investissent dans la technologie biométrique et la formation requise pour que cette option puisse être offerte aux clients.

Banque d'identification

Une banque d'identification est un endroit sécurisé et accessible dans la collectivité où les gens peuvent entreposer leurs pièces d'identité et autres documents importants et les récupérer pendant des heures de bureau établies. Cette solution s'est avérée efficace dans d'autres villes du Canada, particulièrement pour les gens qui se trouvent en situation de logement précaire et sont le plus à risque de perdre leurs documents d'identification. Si un groupe communautaire souhaitait mettre en place sa propre banque d'identification, il s'agit d'une solution à coût relativement faible, n'ayant besoin que d'un classeur ignifuge, un ensemble de politiques et de procédures inclusives, ainsi que des effectifs suffisants pour doter la banque pendant ses heures d'ouverture. Bien qu'une banque d'identification constitue une solution conviviale en matière d'entreposage, les heures d'ouverture et l'emplacement peuvent constituer des obstacles pour les clients. Il faut à tout prix s'assurer qu'une banque d'identification soit conviviale, accessible et ouverte aux bonnes heures si jamais il était décidé de mettre cette solution en œuvre à l'échelle locale.

Service d'aide à l'acquisition des pièces d'identité

Tant les participants de la collectivité que ceux du secteur ont mentionné qu'ils avaient connaissance d'un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité dans leur collectivité. Ce genre de service peut être adaptés aux besoins locaux et peut comprendre des conseils pour aider à se retrouver parmi les fournisseurs de services, de l'aide financière pour payer les coûts associés aux pièces d'identité et de l'aide à obtenir les documents requis pour obtenir des pièces d'identité. Ce service de soutien est souvent fourni de façon informelle par des gestionnaires de cas ou d'autres fournisseurs de services qui font directement affaire avec des clients. La mise sur pied d'un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité rationalisé permettrait de donner un répit aux autres fournisseurs de services qui vont présentement au-delà des attentes pour aider leurs clients à se procurer des pièces d'identité.

Comme il a été permis de constater en examinant la documentation existante, les banques d'identification et les services d'aide à l'acquisition de pièces d'identité peuvent se compléter mutuellement de façon à améliorer encore davantage les résultats de leurs clients. Par exemple, à Guelph, en Ontario, des banques d'identification aident également leurs clients à obtenir des pièces d'identité et autres documents. Non seulement ces banques d'identification offrent-elles un endroit sûr et sécuritaire où entreposer des documents, mais elles aident leurs clients à remplir les formulaires requis, fournissent une aide financière pour le coût associés aux pièces d'identité et fournissent une adresse où ces documents peuvent être livrés par la poste.

Matrice de l'étude de faisabilité

Tableau 1. Matrice de l'étude de faisabilité

Un score est attribué à chaque catégorie en utilisant une échelle de 1 (plus faible) à 5 (plus élevé). La liste des facteurs pris en considération pour établir le score de chaque catégorie se trouve à l'annexe G. Le poids attribué à chaque catégorie est indiqué dans le tableau.

Critère de faisabilité	Poids	<i>(Option 1) Identification par données biométriques</i>	<i>(Option 2) Banque d'identification</i>	<i>(Option 3) Service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité</i>
Efficacité générale	15 %	Réduira le besoin d'avoir les cartes d'identité comme telles en sa possession. Aucun risque de perdre une carte ou de se la faire voler. Devra être mise en œuvre par un certain nombre de fournisseurs de services pour réduire le besoin d'avoir ses pièces d'identité en sa possession.	Réduira le risque de perdre ou de se faire voler ses pièces d'identité. Les clients devront ne pas oublier de retourner leurs documents. Les heures d'ouverture peuvent varier.	Aidera les clients à se procurer des pièces d'identité et autres documents requis. Fournira une aide financière pour contribuer à atténuer les obstacles liés à l'identification. N'empêchera pas la perte ou le vol des pièces d'identité.
		Score : 3 (9 %)	Score : 3,5 (10,5 %)	Score : 4 (12 %)
Coûts/faisabilité financière : Démarrage	10 %	Formation (5 ou 6 mois) Personne Technologie –achat initial Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Classeur Fournitures de bureau Salle Formation du personnel	Fonction d'une banque d'identification, aucun coût de mise en œuvre additionnel Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
		Score : 1,5 (3 %)	Score : 5 (10 %)	Score : 5 (10 %)
Coûts/faisabilité financière : maintien en service	10 %	Personnel Entretien courant	Formation du personnel Salle Activités fondamentales	Coûts à payer pour obtenir les pièces d'identité Personnel
		Score : 3 (6 %)	Score : 5 (10 %)	Score : 5 (10 %)
Facilité de mise en œuvre : groupe communautaire ou établissement financier	10 %	La technologie est disponible, mais il faudra en faire l'acquisition. Pas exactement partir de zéro, mais il faut les formes de soutien et les fournitures	Certains éléments d'infrastructure sont déjà en place. D'autres banques d'identification ont déjà en place des lignes directrices sur les processus, les	Infrastructure déjà en place. Peu de technologie requise. Il faut des procédures et politiques claires sur le soutien apporté aux clients pour faire

		technologiques nécessaires. Nécessité d'établir une relation avec un établissement financier.	politiques et les procédures. La base de clients est déjà établie et pourrait croître rapidement.	l'acquisition de pièces d'identité.
		Score : 2 (4 %)	Score : 4 (8 %)	Score : 5 (10 %)
Facilité du maintien de la prestation des service	15 %	Il sera possible de continuer à assurer et à maintenir la prestation des services en termes de personnel, de technologie et d'infrastructure. Aucun changement majeur attendu au niveau de la technologie, des politiques ou de la capacité à fournir le service.	Il sera possible de continuer à assurer et à maintenir la prestation des services en termes de personnel, de technologie et d'infrastructure. Aucun changement majeur attendu au niveau des politiques ou de la capacité à fournir le service.	Il sera possible de continuer à assurer et à maintenir la prestation des services en termes de personnel et d'infrastructure. Aucun changement majeur attendu au niveau des politiques ou de la capacité à fournir le service.
		Score : 5 (15 %)	Score : 5 (15 %)	Score : 5 (15 %)
Perception des consommateurs	15 %	54,31 % sont définitivement ou probablement en faveur de l'identification par lecture d'empreintes digitales ou rétiniennes	35,57 % ont dit définitivement ou probablement. 47,95 % ont dit probablement pas ou définitivement pas	Les consommateurs ont mentionné qu'ils ont déjà reçu l'appui d'autres groupes communautaires pour faire l'acquisition de pièces d'identité. Perception généralement positive à l'égard de cette aide, mais nous n'avons pas explicitement demandé leur perception de cette solution. On a constaté une certaine résistance dans les entrevues.
		Score : 4 (12 %)	Score : 2,5 (7,5 %)	Score : 4,5 (13,5 %)

Perception des intervenants	15 %	79,07 % croient que l'identification par données biométriques pourrait être une solution efficace dans leur région	79,07 % croient qu'une banque d'identification pourrait être efficace dans leur région	Perception généralement positive des participants qui ont mentionné que des groupes communautaires aident souvent leurs clients à faire l'acquisition de pièces d'identité, mais nous n'avons pas explicitement demandé leur perception de cette solution.
		Score : 5 (15 %)	Score : 5 (15 %)	Score : 5 (15 %)
Conformité aux dispositions réglementaires	10 %	Possible d'adapter les dispositions réglementaires pour que cette option fonctionne.	Les dispositions réglementaires présentement en vigueur permettraient la mise en œuvre de cette option.	Les dispositions réglementaires présentement en vigueur permettraient la mise en œuvre de cette option.
		Score : 4 (8 %)	Score : 5 (10 %)	Score : 5 (10 %)
Note	100 %	72 %	86 %	95,5 %

Résultats de l'étude de faisabilité

Identification par données biométriques

Le recours à l'identification par données biométriques dans le but d'améliorer les résultats pour les personnes qui n'ont pas de pièces d'identité et qui n'ont pas accès aux services bancaires traditionnels a obtenu une note de 72 % dans la matrice de faisabilité. La technologie et la formation requise pour mettre la technologie biométrique en œuvre en font une option plus coûteuse que les autres, mais par la suite, les coûts associés à la prestation des services sont gérables. Le recours à l'identification par données biométriques nécessiterait également la mise à contribution de nombreux groupes et fournisseurs de services, qui devraient adopter cette technologie pour leurs clients. Les professionnels du secteur et les clients eux-mêmes ont une perception positive de cette solution. Bien que les deux groupes aient exprimé des

préoccupations à l'égard de la protection de la vie privée et la confiance, 54 % des consommateurs et 79 % des professionnels du secteur appuient l'idée du recours aux données biométriques aux fins d'identification.

Bank d'identification

L'option de la banque d'identification a obtenu un score de 86 % dans la matrice de faisabilité, obtenant une note parfaite en matière de coûts de démarrage, coûts de maintien et de prestation continue du service, en plus d'obtenir une note relativement élevée en ce qui concerne la facilité de la mise en œuvre. La perception des intervenants était toute aussi élevée pour le recours à la banque d'identification que celui pour l'identification par données biométriques, bien que la perception des consommateurs était moins bonne. Bien que 35 % des répondants ont indiqué qu'ils sont définitivement ou probablement intéressés par l'idée d'entreposer leurs pièces d'identité dans un banque d'identification, 48 % ont indiqué qu'ils n'utiliseraient définitivement ou probablement pas un tel service. Une solution ne peut être efficace que si elle est utilisée par les clients. Par conséquent, le fait que près de 50 % des clients ne se disent pas intéressés à cette option pourrait causer un problème majeur. Cela étant dit, ce n'est pas tout le monde qui aura besoin de ce type de service. Cette rétroaction pourrait donc ne pas refléter le taux d'utilisation réel d'une banque d'identification et la vraie perception à l'égard de cette solution. Comme de nombreux professionnels du secteur l'ont indiqué, il est important de gagner la confiance des clients et de veiller à ce qu'ils sentent comme s'ils ne perdent pas d'autonomie même s'ils entreposent leurs documents importants dans une banque d'identification. Une communication efficace à l'égard de l'accessibilité et la sécurité d'une banque d'identification pourrait nous permettre d'obtenir une rétroaction plus positive des consommateurs.

Service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité

Le recours à un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité a obtenu un score de 95,5 % dans la matrice de faisabilité. Bien que nous n'ayons pas demandé explicitement aux participants de nous donner leur avis au sujet de cette solution, tant les consommateurs que les professionnels du secteur ont mentionné qu'ils connaissaient d'autres groupes qui offrent présentement un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité ou qu'ils avaient personnellement eu recours à un tel service pour se procurer une pièce d'identité. Un groupe comme le Saint John Community Loan Fund, qui fournit déjà des services à ses clients sous-bancarisés, pourrait facilement mettre sur pied un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité. Il pourrait être nécessaire d'affecter du personnel à l'aide des clients et d'obtenir des fonds pour couvrir les coûts associés aux pièces d'identité pour les clients, mais cette solution demeure une option réalisable au point de vue économique et logistique.

Conclusion et recommandations

Les résultats de l'examen de la documentation et des dispositions réglementaires, des sondages et des entrevues font ressortir le fait que l'identification par données biométriques, les banques d'identification et les services d'aide à l'acquisition de pièces d'identité sont des solutions possibles pour atténuer le problème du manque de pièces d'identité qui empêchent les gens d'avoir accès à certains services au Canada atlantique, particulièrement les services bancaires. L'évaluation de ces solutions possibles a permis de déterminer que l'option du service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité était la plus réalisable, suivie de la banque d'identification et de l'identification par données biométriques. L'examen de la documentation existante nous a permis de constater que les banques d'identification et les services d'aide à l'acquisition de pièces d'identité peuvent souvent fonctionner en parallèle, aidant les clients à obtenir leurs pièces d'identité en accordant une aide financière pour les cartes de remplacement, en fournissant une adresse où les documents peuvent être envoyés par la poste en toute sécurité et en les aidant à remplir les formulaires et à répondre à d'autres exigences. Nous recommandons la mise en place de ce type de service d'identification complet offrant à la fois l'aide à l'acquisition des pièces d'identité et l'entreposage des documents à ceux qui souhaitent une mesure de protection supplémentaire.

Il est extrêmement important de s'occuper des déterminants sociaux de la santé, y compris la littéracie financière, dans toute stratégie visant réduire la pauvreté. Afin de combler les lacunes dans la prestation des soins de santé, il faut reconnaître et atténuer les problèmes d'accès aux pièces d'identité. Les politiques actuelles en matière d'identification limitent l'accès à des services communautaires indispensables dans l'ensemble des secteurs, en plus de perpétuer les inégalités socioéconomiques intergénérationnelles. L'identification finit par devenir le contrôleur

qui bloque l'accès à des services essentiels, comme les services bancaires, le logement et les soins de santé, qui pourraient aider les gens vivant dans la pauvreté à reprendre le contrôle de leur situation. Lorsque des programmes de soutien communautaires et des services gouvernementaux visant réduire la pauvreté ont en place des exigences en matière d'identification, ils excluent du même coup un sous-ensemble de la population qui n'a pas de pièce d'identité et qui n'a pas non plus les moyens de s'en procurer.

Les résultats de notre sondage communautaire montrent que les politiques en matière d'identification empêchent des citoyens d'avoir accès à des services et des mesures de soutien qui pourraient leur permettre d'améliorer leur situation. Bien que le score moyen des participants en matière d'attitude financière était inférieur à la moyenne générale, les résultats du sous-ensemble de questions sur les attitudes et comportements financiers montrent que de nombreux participants font de leur mieux pour gérer leurs finances et surmonter les obstacles en dépit des circonstances dans lesquelles ils se trouvent. Sans pouvoir avoir accès à des services bancaires, les participants ne peuvent pas bien épargner en vue d'atteindre leurs objectifs financiers. Bien qu'ils essaient de surveiller leurs finances et de se fixer des objectifs à long terme, ils s'inquiètent des dépenses courantes et craignent de ne pas pouvoir joindre les deux bouts.

L'absence de pièces d'identité, les frais bancaires et l'admissibilité à un compte de banque sont les trois principales raisons invoquées par les participants pour expliquer pourquoi ils n'avaient pas de compte de banque. N'importe laquelle des trois solutions proposées prises en considération dans le cadre de la présente enquête pourrait atténuer ces obstacles de façon à faciliter l'accès aux mesures de soutien financier, comme les services bancaires, et, au bout du compte, à améliorer les résultats financiers des Canadiens de l'Atlantique et à les aider à être plus financièrement stables et à atteindre leurs objectifs.

En obtenant la perspective tant des membres de la collectivité que des professionnels du secteur, il a été possible de constater clairement qu'il faut apporter des changements dans nos collectivités pour faciliter l'accès aux services, y compris les services bancaires. Nous avons constaté que les trois solutions proposées suscitent de l'intérêt, mais aussi de l'hésitation. Comme l'un des participants l'a indiqué, « le changement se fait à la vitesse de la confiance ». L'instauration d'un climat de confiance chez les clients et l'établissement d'une stratégie de communication claire pour assurer les clients que leur information sera conservée de façon sécuritaire, privée et accessible constitueront des éléments cruciaux dans la mise en œuvre de n'importe quelle des trois solutions proposées à l'échelle locale.

La complexité et l'ample portée de cette question montre également que les groupes communautaires et les organismes gouvernementaux doivent collaborer entre eux pour faciliter efficacement le changement. Les coûts et les documents requis sont les principaux obstacles cités qui bloquent l'accès aux pièces d'identification. Bien que la solution idéale serait d'éliminer les coûts liés aux pièces d'identité pour éliminer complètement cet obstacle, il serait plus réaliste de réduire ou de subventionner ces coûts de façon à atténuer ce problème. Une aide financière du gouvernement pour la mise en œuvre d'une banque d'identification et d'un service d'aide à l'acquisition de pièces d'identité à l'échelle locale contribuerait aussi à atténuer les obstacles liés à l'identification et à faciliter l'accès aux services obligeant la présentation de pièces d'identité. Il est vrai que faciliter l'accès aux pièces d'identité permettrait aux consommateurs d'avoir plus facilement accès aux services dont ils ont besoin. Cependant, il faut également prendre en considération les exigences matière d'identification qui sont présentement en place pour ces services. Les fournisseurs de services doivent tenir compte de leur clientèle cible et des obstacles qu'elle doit surmonter avant de mettre en place des exigences en matière d'identification qui

rendent ces services inaccessibles. Les exigences en matière d'identification qui sont en vigueur dans l'ensemble de divers secteurs font en sorte qu'il est extrêmement difficile pour les personnes qui n'ont pas de pièce d'identité d'améliorer leur situation, malgré tous leurs efforts. Les services bancaires, les services de logement, l'aide sociale, les banques alimentaires et les activités sociales ne sont que quelques exemples de services obligeant la présentation de pièces d'identité. Si ces fournisseurs de services investissaient dans des solutions de rechange pour répondre à leurs exigences en matière d'identification, comme le recours à l'identification par données biométriques, à l'entreposage numérique ou aux vérificateurs d'identité, comparablement à l'approche de Four Directions Financials en Alberta, il serait possible d'éliminer davantage d'obstacles et les gens pourraient finalement avoir accès à l'aide qu'ils tentent de recevoir.

Références

- Arthur, A. et Frank, B. (2019, 8 mai 8). *Five Examples of Biometrics in Banking* [publication dans un blog]. Adresse : <https://www.alacriti.com/biometrics-in-banking>
- Berzofsky, M., Smiley-McDonald, H., Moore, A., Krebs, C. (2014 Jan 6). *Measuring Socioeconomic Status (SES) in the NCVS: Background, Opinions, and Recommendations*. Préparé pour le Bureau of Justice Statistics du ministère de la Justice des États-Unis. Adresse : https://www.bjs.gov/content/pub/pdf/Measuring_SES-Paper_authorship_corrected.pdf
- Bhandari, A K. (2009): *Access to banking services and poverty reduction: a state-wise assessment in India, IZA Discussion Papers, No. 4132*, Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn, Adresse : <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:101:1-20090513309>
- Bhosale, S., et Sawant, B.S. (2012). *Security in e-banking via card less biometric ATMs*. International Journal of Advanced Technology & Engineering Research 2(4), 9-12.
- Choi, L. (2009). *Financial stress and its physical effects on individuals and communities*. Community Development Investment Review, 120-122.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., Hess, J. (2018). *Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC: World Bank. © World Bank. Adresse : <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29510> License: CC BY 3.0 IGO.
- Gleb, A. et Clark, J. (2013). *Identification for Development: The Biometrics Revolution*. SSRN Electronic Journal. 10.2139/ssrn.2226594.

Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Service Nouveau-Brunswick, Centre de service. Adresse :

https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/contacts/dept_renderer.173.1784.1821.1823.202294.202657.1939.html

Gouvernement du Nouveau-Brunswick (sanction royale : le 16 avril 2010) *Loi sur l'inclusion*

économique et sociale. Adresse : <http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cs/E-1.105//20210226>

Kent, G. (26 September 2017). *Boyle Street bank uses biometric ID to help inner-city residents*

get financial services. Edmonton Journal. Adresse :

<https://edmontonjournal.com/news/local-news/boyle-street-bank-uses-biometric-id-to-help-inner-city-residents-get-financial-services>

Kopec, A. et Cowper-Smith, Y. (2016). *Guelph-Wellington Taskforce for Poverty Elimination:*

Avenues for Creating an ID Bank; Community Engaged Scholarship Institute: Guelph

(Ontario) Canada. Adresse :

https://atrium.lib.uoguelph.ca/xmlui/bitstream/handle/10214/9594/Kopec_Cowpersmith_Avenue_sForCreatingAnIDBank_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lal, T. (2018). *Impact of financial inclusion on poverty alleviation through cooperative banks*.

International Journal of Social Economics, 45(5), 808-828. Adresse :

<https://doi.org/10.1108/IJSE-05-2017-0194>

LeBrón, A., Cowan, K., Lopez, W. D., Novak, N. L., Ibarra-Frayre, M., et Delva, J. (2019). *The*

Washtenaw ID Project: A Government-Issued ID Coalition Working Toward Social,

Economic, and Racial Justice and Health Equity. Health education & behavior : the

official publication of the Society for Public Health Education, 46(1_suppl), 53S-61S.

Adresse : <https://doi.org/10.1177/1090198119864078>

LeBrón, A., Lopez, W. D., Cowan, K., Novak, N. L., Temrowski, O., Ibarra-Frayre, M., et Delva, J. (2018). *Restrictive ID Policies: Implications for Health Equity*. *Journal of immigrant and minority health*, 20(2), 255–260. Adresse :

<https://doi.org/10.1007/s10903-017-0579-3>

Mariam, B. (July 6, 2019). *Drop-in centre helps people replace and keep IDs*. CBC News.

Adresse : [://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/kettle-society-id-bank-vancouver-commercial-drive-venables-east-vancouver-1.5199432](http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/kettle-society-id-bank-vancouver-commercial-drive-venables-east-vancouver-1.5199432)

Maripally, A., et Bridwell, L. (2017). *The Future of Financial Inclusion and Its Impact on Poverty Reduction in India*. *Competition Forum* (Vol. 15, No. 2, pp. 329-334).

American Society for Competitiveness.

Neglin, M., Chmielewski, T.A., Salganicoff, M., Camus, T.A., Cahn von Seelen, U.M., Venetianer, P.L., Zhang, G.G. (2000). *An Iris Biometric System for Public and Personal Use*. *Computer*, 33(2). Adresse : <https://doi.org/10.1109/2.820042>

Ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick. (2009). *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé (S.N.B. 2009, ch. P-7.05)*. Adresse :

http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cs/P-7.05/ga:1_1;ga:1_2

Ministère de la Justice et de la Sécurité publique. *Carte d'identité avec photo*. Adresse :

https://www2.gnb.ca/content/gnb/en/services/services_renderer.12535.Photo_ID_Card.html#serviceDescription

OECD (2018), OECD/INFE *Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion*.

Adresse : <http://www.oecd.org/financial/education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf>

Ohler, Q. et Kornik, S. (September 25, 2017). *Alberta bank launches initiative for homeless to get financial services*. Global News. Adresse :
<https://globalnews.ca/news/3766744/edmonton-bank-launches-initiative-for-homeless-to-get-financial-services/>

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (2011). *Des données au bout des doigts : La biométrie et les défis qu'elle pose à la protection de la vie privée*. Adresse :
https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/renseignements-sur-la-sante-renseignements-genetiques-et-autres-renseignements-sur-le-corps/gd_bio_201102/

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. (Révisé en mars 2020). Nos attentes : Guide du Commissariat au sujet du processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
Adresse : https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/evaluations-des-facteurs-relatifs-a-la-vie-privee/gd_exp_202003/

Sanders C, Burnett K. *A Case Study in Personal Identification and Social Determinants of Health: Unregistered Births among Indigenous People in Northern Ontario*. Int J Environ Res Public Health. 2019 Feb 16;16(4):567. doi: 10.3390/ijerph16040567. PMID: 30781459; PMCID: PMC6406902.

Sanders, C., Burnett, K., Lam, S., Hassan, M., et Skinner, K. (2020). « You Need ID to Get ID » : *A Scoping Review of Personal Identification as a Barrier to and Facilitator of the Social Determinants of Health in North America*. International journal of environmental research and public health, 17(12), 4227. Adresse :
<https://doi.org/10.3390/ijerph17124227>

Weida, E. B., Phojanakong, P., Patel, F., et Chilton, M. (2020). *Financial health as a measurable social determinant of health*. PloS one, 15(5), e0233359. Adresse :

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0233359>

Zabjek, A. (7 May 2018). *With retina scans, new course set for inner-city banking clients*. CBC

News: Edmonton. Adresse : <https://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/with-retina-scans-new-course-set-for-inner-city-banking-clients-1.4646701>

Annexe A : Guide de notation de l'attitude financière OECD/INFE

Les questions suivantes ont été utilisées pour donner un score aux attitudes financières. Le score a été établi par la moyenne des réponses aux trois questions, soit la valeur totale des trois énoncés, divisée par trois. Le score sur les attitudes varie donc de 1 à 5.

Énoncé sur les attitudes financières :

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

[1=complètement d'accord, 2=d'accord, 3=ni en accord ou en désaccord, 4=en désaccord, 5=complètement en désaccord]

- Je retire plus de satisfaction à dépenser de l'argent que d'en économiser pour des objectifs à long terme.
- L'argent, c'est fait pour être dépensé.

Veillez utiliser l'échelle suivante pour décrire dans quel mesure l'énoncé suivant décrit votre situation ou vos pensées :

[1=complètement, 2=très bien, 3=en quelque sorte, 4=très peu, 5=pas du tout]

- J'ai tendance à vivre au jour le jour et à ne pas trop me préoccuper de l'avenir.

Annexe B : Guide des questions d'entrevue qualitatives pour les consommateurs et les clients

Questions démographiques :

- Où habitez-vous?
- Avez-vous une pièce d'identité?
- Avez-vous un compte de banque?
- Quel âge avez-vous?
- Quelle était votre principale source de revenu en 2020?

Questions générales pour l'entrevue semi-structurée :

1. Pouvez-vous me donner des exemples de services ou de programmes de soutien communautaires, y compris ceux d'organismes gouvernementaux, que vous utilisez présentement ou auxquels vous avez déjà eu recours?

2. Vous a-t-on déjà refusé un service car vous ne pouviez pas satisfaire aux exigences de l'organisme en matière d'identification? Pouvez-vous me décrire cette expérience?

3. Pouvez-vous me décrire des expériences que vous avez vécues relativement à l'accès à des pièces d'identité ou d'autres documents? Avez-vous déjà eu des difficultés à obtenir des pièces d'identité, une carte d'assurance sociale, un certificat de naissance ou autres? Question de suivi : quels facteurs ont rendu ce processus difficile?

4. Des établissements bancaires dans certaines municipalités au Canada ont un système d'identification par données biométriques, c'est-à-dire que plutôt que devoir présenter une pièce d'identité, il est possible de simplement se soumettre à une lecture des empreintes digitales ou rétinienne pour confirmer son identité. Seriez-vous intéressé si un tel service était offert dans votre collectivité?
Question de suivi : Pourquoi ou pourquoi pas? Avez-vous des préoccupations à l'égard de la protection de votre vie privée? Selon vous, quels sont les autres risques associés à l'identification par données biométriques?

5. Dans d'autres municipalités, il y a des banques d'identification qui peuvent entreposer gratuitement et en toute sécurité des documents importants, comme des pièces d'identité et vous pouvez y avoir accès durant les heures normales de bureau. Seriez-vous intéressé par un tel service?
Question de suivi : Pourquoi ou pourquoi pas? Avez-vous des préoccupations à l'égard de la protection de votre vie privée? Selon vous, quels sont les autres risques associés aux banques d'identification?

6. Avez-vous d'autres choses à ajouter concernant le fait que l'absence de pièces d'identité peut bloquer l'accès à des services dans votre région?

7. Avez-vous d'autres suggestions pour faciliter l'accès aux services?

Annexe C : Guide des questions d'entrevue qualitatives pour les partenaires communautaires, les intervenants du secteur et autres répondants clés

Questions démographiques :

Dans quel domaine travaillez-vous?
Où êtes-vous situé?
Quel est votre rôle?

Questions générales pour l'entrevue semi-structurée :

1. Pouvez-vous me donner un aperçu des services que vous offrez et des clients que vous desservez?
2. Est-il nécessaire de présenter une pièce d'identité pour se prévaloir de ses services?
3. Faut-il satisfaire à d'autres exigences, le cas échéant?
4. Croyez-vous que l'absence de pièces d'identité bloque l'accès à des services financiers communautaires dans votre région? Quels services? Que font d'autres groupes au lieu d'obliger la présentation d'une pièce d'identité?
5. Êtes-vous au courant de solutions qui existent pour contourner ce problème?
6. Des établissements bancaires dans certaines municipalités au Canada ont un système d'identification par données biométriques, c'est-à-dire que plutôt que de devoir présenter une pièce d'identité, il est possible de simplement se soumettre à une lecture des empreintes digitales ou rétinienne pour confirmer son identité. Croyez-vous que l'identification par données biométriques pourrait améliorer la prestation des services dans votre région? Pourquoi ou pourquoi pas?
Question de suivi : Croyez-vous que les préoccupations des clients à l'égard de la confiance et la protection de la vie privée les empêcheraient d'avoir recours à ce type de solution?
8. Dans d'autres municipalités, il y a des banques d'identification qui peuvent entreposer gratuitement et en toute sécurité des documents importants, comme des pièces d'identité, et il est possible d'y avoir accès durant les heures normales de bureau. Croyez-vous qu'une banque d'identification pourrait améliorer la prestation des services dans votre région?
10. Avez des réserves concernant l'une ou l'autre de ces solutions possibles?
11. Avez-vous d'autres choses à ajouter concernant le fait que l'absence de pièces d'identité peut bloquer l'accès à des services dans votre région?

Annexe D : Index de notation pour les statut socioéconomique (échelle de 0 à 8)

La somme des scores attribués pour chaque catégorie (éducation, revenu, emploi et logement) donne un score total de 0 à 8. Un score de 0 à 3 signifie un statut socioéconomique faible, de 4 à 6 un statut moyen et de 7 à 8 un statut élevé.

Éducation :

- 0= Moins qu'études secondaires
- 1= Études secondaires, une peu d'éducation collégiale ou diplôme d'associé
- 2= Baccalauréat
- 3= Études supérieures ou diplôme professionnel

Pourcentage du revenu en fonction de la ligne de pauvreté du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse (environ 40 000 \$) :

- 0= 100 % ou moins (moins de 40 000 \$)
- 1= de 101 % à 200 % (de 40 001 à 80 000 \$)
- 2= de 201 % à 400 % (de 80 001 à 160 000\$)
- 3= 401 % ou plus (160 001 \$ ou plus)

Emploi :

- 0= Autre source principale de revenu en 2020 (pas un emploi)
- 1= Emploi comme principale source de revenu en 2020

Logement :

- 0= Logement locatif ou situation de logement instable
- 1= Propriétaire d'une maison

Annexe E : Résultats du sondage des clients

REMARQUE : AFIN DE PRÉSERVER LA VIE PRIVÉE DES PARTICIPANTS, DES MÉTHODES DE SUPPRESSION ET DE MASQUAGE DES DONNÉES ONT ÉTÉ UTILISÉES DANS LE RAPPORT DES RÉSULTATS DES SONDAGES. AINSI, SI LE NOMBRE TOTAL DE RÉPONSE ÉTAIT INFÉRIEUR À CINQ POUR UNE OPTION EN PARTICULIER, CETTE OPTION ÉTAIT SOIT COMBINÉE AVEC UNE AUTRE OPTION SEMBLABLE, SOIT LES DONNÉES ONT ÉTÉ SUPPRIMÉES (TEL QU'INDIQUÉ PAR « - »). SI UNE DONNÉE A ÉTÉ SUPPRIMÉE, AU MOINS UN AUTRE CHIFFRE A ÉTÉ SUPPRIMÉ (SOIT LA VALEUR n, SOIT UNE AUTRE VALEUR DE RÉPONSE).

Données démographiques

	Fréquence	Pourcentage (%)
Sexe	N=150	
Homme	67	44,67
Femme	79	52,67
Province de résidence	N=157	
Nouveau-Brunswick	145	92,36
Nouvelle-Écosse	12	7,64
État matrimonial	N=150	
Célibataire (personne jamais mariée)	98	65,33
Personne mariée ou en union de fait	23	15,33
Personne séparée, divorcée ou veuve	28	19,33
Âge	N=135	
De 19 à 29 ans	35	25,93
De 30 à 39 ans	41	30,37
De 40 à 49 ans	25	18,52
De 50 à 59 ans	23	17,04
60 ans et plus	11	8,15
Personnes s'identifiant comme autochtones	N=144	
Oui	17	11,81
Non	127	88,19

Plus haut niveau d'éducation	N=146	
Moins que l'école secondaire	39	26,71
École secondaire	55	37,67
Diplôme de formation générale ou équivalent	14	9,59
Collège communautaire ou programme de certificat	23	15,75
Baccalauréat ou niveau supérieur	15	10,27
Situation de logement habituelle	N=148	
Situation de logement instable (refuge/hébergement chez des amis/sans abris)	42	28,38
Location	94	63,51
Propriétaire d'une maison	12	8,11
Principale source de revenu en 2020	N=124	
Aide sociale	57	45,97
Emploi	27	21,77
PCU	11	8,87
Autre	29	23,39
Revenu personnel l'année dernière	N=143	
Moins de 20 000 \$	97	67,83
De 20 000 \$ à 39 000\$	36	25,17
40 000 \$ et plus	10	6,99

Attitudes et comportements financiers

À quel point êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?	Fréquence	Pourcentage (%)
Je retire plus de satisfaction à dépenser de l'argent que d'en économiser pour des objectifs à long terme.	N=152	
Complètement d'accord	27	17,76
D'accord	46	30,26
Ni en accord ou en désaccord	21	13,82
En désaccord	47	30,92
Complètement en désaccord	11	7,24

L'argent, c'est fait pour dépenser.	N=152	
Complètement d'accord	20	13,16
D'accord	40	26,32
Ni en accord ou en désaccord	40	26,32
En désaccord	43	28,29
Complètement en désaccord	9	5,92
Je suis satisfait de ma situation financière à l'heure actuelle.	N=153	
Complètement d'accord	8	5,23
D'accord	20	13,07
Ni en accord ou en désaccord	25	16,34
En désaccord	47	30,72
Complètement en désaccord	53	34,64
Je surveille mes finances de près.	N=153	
Complètement d'accord	33	21,57
D'accord	70	45,75
Ni en accord ou en désaccord	23	15,03
En désaccord	20	13,07
Complètement en désaccord	7	4,58
Ma situation financière nuit à ma capacité de faire les choses qui sont importantes pour moi.	N=153	
Complètement d'accord	51	33,33
D'accord	55	35,95
Ni en accord ou en désaccord	22	14,38
En désaccord	19	12,42
Complètement en désaccord	6	3,92
Je me fixe des objectifs financiers à long terme et je m'efforce de les atteindre.	N=151	
Complètement d'accord	16	10,60
D'accord	61	40,40
Ni en accord ou en désaccord	34	22,52
En désaccord	31	20,53
Complètement en désaccord	9	5,96
J'ai trop de dettes à l'heure actuelle.	N=152	
Complètement d'accord	34	22,37
D'accord	36	23,68
Ni en accord ou en désaccord	27	17,76
En désaccord	29	19,08
Complètement en désaccord	26	17,11

À quelle fréquence chaque énoncé s'applique-t-il à vous?	Fréquence	Pourcentage (%)
J'ai tendance à me faire du souci à savoir si je serai en mesure de payer mes dépenses courantes.	N=152	
Toujours	27	17,76
Souvent	46	30,26
Parfois	21	13,82
Rarement	47	30,92
Jamais	11	7,24
Mes finances contrôlent ma vie.	N=151	
Toujours	20	13,16
Souvent	40	26,32
Parfois	40	26,32
Rarement	43	28,29
Jamais	9	5,92
Avant d'acheter quelque chose, je me demande minutieusement si je peux me le permettre.	N=152	
Toujours	8	5,23
Souvent	20	13,07
Parfois	25	16,34
Rarement	47	30,72
Jamais	53	34,64
J'ai de l'argent qui me reste à la fin de chaque mois.	N=152	
Toujours	19	12,50
Souvent	17	11,18
Parfois	38	25,00
Rarement	44	28,95
Jamais	34	22,37
Je paie mes factures à temps.	N=151	
Toujours	63	41,72
Souvent	40	26,49
Parfois	39	25,83
Rarement/Jamais	9	5,96

Pour chaque énoncé, veuillez indiquer s'il décrit votre situation ou vos pensées complètement, très bien, en quelque sorte, très peu ou pas du tout.	Fréquence	Pourcentage (%)
En raison de ma situation financière, j'ai le sentiment que je ne pourrai jamais avoir les choses que je veux dans la vie.	N=152	

Complètement	46	30,26
Très bien	31	20,39
En quelque sorte	39	25,66
Très peu	19	12,50
Pas du tout	17	11,18
Je crains que je vais manquer d'argent.		
	N=151	
Complètement	50	33,11
Très bien	31	20,53
En quelque sorte	42	27,81
Très peu	18	11,92
Pas du tout	10	6,62
Je réussis à peine à survivre financièrement.		
	N=150	
Complètement	50	33,33
Très bien	26	17,33
En quelque sorte	42	28,00
Très peu	15	10,00
Pas du tout	17	11,33
J'ai tendance à vivre au jour le jour et à ne pas trop me préoccuper de l'avenir.		
	N=150	
Complètement	34	22,67
Très bien	24	16,00
En quelque sorte	45	30,00
Très peu	23	15,33
Pas du tout	24	16,00

Joindre les deux bouts

Parfois, les gens constatent que leur revenu ne couvre pas tout à fait leurs frais de subsistance. Au cours des 12 derniers mois, est-ce que cela vous est arrivé personnellement?	Fréquence (N=152)	Pourcentage (%)
Oui	115	75,66
Non	37	24,34

Si oui, qu'avez-vous fait pour joindre les deux bouts la dernière fois que cela vous est arrivé?	Frequency	Pourcentage (%)
Je me suis privé de quelque chose, j'ai payé mes factures en retard ou j'ai sauté des paiements.	N=113	
Oui	85	75,22
Non	28	24,78

J'ai vendu ou mis en gage un de mes biens.	N=115	
Oui	74	64,35
Non	41	35,65
J'ai eu recours à des ressources communautaires (p. ex. : banques alimentaires, soupes populaires).	N=114	
Oui	92	80,70
Non	22	19,30
J'ai emprunté de l'argent des membres de ma famille ou de mes amis.	N=114	
Oui	84	73,68
Non	30	26,32
J'ai recours à un découvert bancaire, à une marge de crédit ou à une carte de crédit.	N=113	
Oui	30	26,55
Non	83	73,45
J'ai contracté un prêt sur salaire (p. ex. : Money Mart).	N=114	
Oui	11	9,65
Non	103	90,35

Habitudes bancaires

Déterminez-vous l'un des produits suivants, soit personnellement ou de façon conjointe?	Fréquence	Pourcentage (%)
Carte de crédit	N=151	
Oui	39	25,83
Non	112	74,17
Compte de chèques	N=152	
Oui	118	77,63
Non	34	22,37
Compte d'épargne	N=150	
Oui	80	53,33
Non	70	46,67
Assurance	N=150	
Oui	39	26,00
Non	111	74,00
Actions et parts	N=145	

Oui	10	6,90
Non	135	93,10
Obligations	N=145	
Oui	7	4,83
Non	138	95,17
Prêt de microfinancement	N=146	
Oui	6	4,11
Non	140	95,89
Hypothèque ou prêt résidentiel	N=147	
Oui	7	4,76
Non	140	95,24
Prêt-automobile	N=147	
Oui	11	7,48
Non	136	92,52
Carte de crédit prépayée ou carte de paiement	N=147	
Oui	35	23,81
Non	112	76,19

Si vous n'avez pas de compte de chèques ou d'épargne, les facteurs suivants ont-ils une influence sur la raison pour laquelle vous n'avez pas de compte de banque?	Fréquence	Pourcentage (%)
Aucun établissement bancaire à proximité	N=64	
Énormément/beaucoup	5	7,81
En quelque sorte/quelque peu	7	10,94
Pas du tout	15	23,44
Sans objet	37	57,81
Aucune pièce d'identité	N=65	
Énormément	18	27,69
Beaucoup	6	9,23
En quelque sorte/quelque peu/pas du tout	13	24,61
Sans objet	28	47,62
Aucune confiance à l'égard des banques	N=63	
Énormément/beaucoup	8	12,7
En quelque sorte/un peu	14	22,22
Pas du tout	11	17,46
Sans objet	30	47,62

Manque de convivialité des banques	N=65	
Énormément/beaucoup	8	12,31
En quelque sorte	9	13,85
Quelque peu	6	9,23
Pas du tout	10	15,38
Sans objet	32	49,23
Aucun besoin pour des service bancaires	N=62	
Énormément/beaucoup	11	17,74
En quelque sorte	8	12,90
Quelque peu	6	9,68
Pas du tout	6	9,68
Sans objet	31	50,00
Frais bancaires	N=63	
Énormément/beaucoup	13	20,63
En quelque sorte/quelque peu	9	12,70
Pas du tout	10	15,87
Sans objet	31	49,21
Pas admissible à un compte de banque	N=62	
Énormément/beaucoup	10	14,52
En quelque sorte/quelque peu	5	6,45
Pas du tout	10	16,13
Sans objet	37	59,68

Expériences relatives aux pièces d'identité

Quel type de pièce d'identité à laquelle avez-vous facilement accès (soit en votre possession en tout temps ou conservée à un endroit sûr facilement accessible)?	Fréquence	Pourcentage (%)
Permis de conduire ou carte d'identité avec photo du gouvernement	N=146	
Oui	93	63,70
Non	53	36,30
Passeport	N=142	
Oui	31	21,83
Non	111	78,17
Certificat de naissance	N=142	
Oui	95	66,90
Non	47	33,10
Aucune	N=77	

Oui	13	16,88
Non	64	90,35

Avez-vous déjà perdu vos pièces d'identité?	Fréquence N=147	Pourcentage (%)
Oui	106	72,11
Non	41	27,89

Avez-vous déjà eu de la difficulté à obtenir ou remplacer...	Fréquence	Pourcentage (%)
...un permis de conduire?	N=143	
Oui	45	31,47
Non	60	41,96
Jamais essayé	38	26,57
...une carte d'identité avec photo du gouvernement provincial?	N=141	
Oui	67	47,52
Non	54	38,30
Jamais essayé	20	14,18
...un certificat de naissance	N=146	
Oui	59	40,41
Non	66	45,21
Jamais essayé	21	14,38
...un passeport?	N=140	
Oui	18	12,86
Non	64	45,71
Jamais essayé	58	41,43

Si oui, quel était le principal vous empêchant d'en faire l'acquisition?		%
Coûts	37	44,58
Documents requis	30	36,14
Temps requis	8	9,4
Ne savait pas quoi faire	7	8,43
Emplacement (difficile d'accès ou heures d'ouverture)	-	-

Vous a-t-on déjà refusé l'un des services ou produit suivants parce que vous n'aviez pas de pièces d'identité?	Fréquence	Pourcentage (%)
Compte de banque		

Oui	60	40,27
Non	67	44,97
Sans objet	19	12,75
Jamais essayé		
Banque alimentaire	N=149	
Oui	32	21,48
Non	83	55,70
Sans objet	22	14,77
Jamais essayé	12	8,05
Logement	N=148	
Oui	33	22,30
Non	75	50,68
Sans objet	25	16,89
Jamais essayé	15	10,14
Aide sociale	N=149	
Oui	34	22,82
Non	80	53,69
Sans objet	25	16,78
Jamais essayé	10	6,71
Droit de vote	N=145	
Oui	21	14,48
Non	72	49,66
Sans objet	25	17,24
Jamais essayé	27	18,62

Perceptions du recours à l'identification par données biométriques et aux banques d'identification

	Fréquence	Pourcentage (%)
À l'heure actuelle, utilisez-vous une forme d'identification par données biométriques pour avoir accès à des service ou des outils technologiques (p. ex. : reconnaissance faciale ou identification dactyloscopique)?	N=151	
Oui	51	33,77
Non	100	66,23
Seriez-vous prêt à vous soumettre à une lecture d'empreintes digitales au lieu d'avoir à fournir à une pièce	N=151	

d'identité pour avoir accès à des services qui vous obligent à confirmer votre identité?		
Définitivement	47	31,13
Probablement	35	23,18
Possiblement	38	25,17
Probablement pas	13	8,61
Définitivement pas	18	11,92
Seriez-vous prêt à vous soumettre à une lecture d'empreintes rétinienne au lieu d'avoir à fournir à une pièce d'identité pour avoir accès à des services qui vous obligent à confirmer votre identité?	N=151	
Définitivement	49	32,45
Probablement	33	21,85
Possiblement	28	18,54
Probablement pas	21	13,91
Définitivement pas	20	13,25
Seriez-vous prêt à entreposer vos pièces d'identité dans un endroit sûr dans votre collectivité, où vous pourriez y avoir accès au besoin à des heures précises pendant la journée?	N=149	
Définitivement	38	25,50
Probablement	15	10,07
Possiblement	25	16,78
Probablement pas	32	21,48
Définitivement pas	39	26,17

Si vous aviez le choix, quelle forme d'identification préféreriez-vous fournir?	Fréquence N=129	Pourcentage (%)
Carte d'identité avec photo délivrée par le gouvernement	63	48,84
Lecture d'empreintes digitales ou rétinienne	43	33,33
Certificat de naissance	14	10,85
Passeport	-	-
Imprimé d'une facture avec adresse	-	-
Quelque chose d'autre	-	-

Annexe F : Résultats du sondage auprès des professionnels du secteur

Données démographiques

	Fréquence	Pourcentage (%)
Province	N=52	
Nouveau-Brunswick	40	76,92
Nouvelle-Écosse / Terre-Neuve-et-Labrador / Île-du-Prince-Édouard	8	15,38
Ailleurs	4	7,69
Domaine professionnel	N=52	
Gouvernement	23	44,23
Secteur à but non lucratif	13	25,00
Secteur financier (services bancaires)	9	17,31
Bénévole communautaire	5	9,2
Littéracie financière	-	-
Autre	-	-
Services offerts	N=52	
Service gouvernemental ou public	26	50,00
Soutien communautaire et défense des droits	18	34,62
Services bancaires	8	15,38
Éducation financière	6	11,54
Soins de santé et connexes	10	19,23
Autres		

Exigences en matière d'identification

	Fréquence	Pourcentage (%)
Faut-il confirmer son identité pour recevoir n'importe quel des services offerts?	N=52	
Oui	45	86,54
Non	7	13,46
À quelle fréquence la question de l'identification constitue-t-elle un problème pour vos clients ou clients potentiels qui essaient d'avoir accès à n'importe lequel de vos services?	N=46	
Toujours	9	19,57
Très fréquemment	18	39,13
Occasionnellement	10	21,74
Rarement/Très rarement/Jamais	9	17,31

À quelle fréquence devez-vous refuser d'offrir un service à quelqu'un qui n'est pas en mesure de satisfaire à vos exigences en matière d'identification?	N=46	
Plus d'une fois par semaine	9	19,57
Une fois par semaine/Une fois par mois	13	28,26
Quelques fois par année	12	26,09
Une fois par année/Moins d'une fois par année	6	13,04
Jamais	6	13,04

	Fréquence	Pourcentage (%)
À quelle fréquence l'absence de pièces d'identité constitue-t-elle un problème pour vos clients?	N=50	
Toujours	10	20,00
Très souvent	15	30,00
Occasionnellement	18	36,00
Rarement/Très rarement/Jamais	7	14,00
À quelle fréquence constatez-vous que l'absence de pièces d'identité empêche vos clients d'avoir accès à des services et des programmes de soutien communautaires?	N=49	
Toujours	8	16,33
Très souvent	13	26,53
Occasionnellement	21	42,86
Rarement/Très rarement/Jamais	7	14,29
Très rarement		
Jamais		
Quels services?		
Ouvrir un compte de banque, obtenir un NAS pour avoir un emploi légal, avoir accès aux services gouvernementaux, remplacer une pièce d'identité, soins de santé, logement, emploi, services bancaires, soutien communautaire, banque alimentaire, formes de soutien comme l'accès aux banques vestimentaires, Agence du revenu du Canada, vérification des antécédents criminels, aide sociale, encaissement de chèques, location d'une compagnie de location, compte d'électricité en son propre nom, prestations d'assurance-emploi		

	Fréquence	Pourcentage (%)
Que font vos clients pour surmonter cet obstacle?	N=48	
Ils n'ont pas accès au service.	17	35,42
Ils empruntent ou utilisent une pièce d'identité de quelqu'un d'autre.	4	8,33
Il se procurent leurs propres pièces d'identité.	13	27,08
Je ne sais pas.	5	10,42

Autre	9	18,75
-------	---	-------

Habitudes bancaires des clients

	Fréquence	Pourcentage (%)
À quelle fréquence constatez-vous que l'accès aux services bancaires constitue un problème pour vos clients?	N=48	
Plus d'une fois par semaine	10	20,83
Une fois par semaine	8	16,67
Une fois par mois	10	20,83
Quelques fois par année	19	39,58
Une fois par année	-	-
Moins d'une fois par année	-	-
Jamais	-	-
Quels autres services utilisent ceux qui n'ont pas de compte de banque?	N=47	
Prêts sur salaire (p. ex. : Money Mart)	28	59,57
Service d'encaissement de chèques	22	46,81
Amis ou membre de la famille	23	48,94
Je ne sais pas	9	19,15
Other	4	8,51

Formatted Table

Perceptions communautaires du recours à l'identification par données biométriques et aux banques d'identification comme solutions de rechange

	Fréquence	Pourcentage (%)
Croyez-vous que l'identification par données biométriques pourrait s'avérer une solution efficace dans votre région?	N=43	
Oui	34	79,07
Non	9	20,93
Croyez-vous qu'une banque d'identification pourrait s'avérer une solution efficace dans votre région?	N=43	
Oui	34	79,07
Non	9	20,93

Annexe G : Score de la matrice de faisabilité

Efficacité générale

5 – Si la solution est mise en œuvre comme prévue, elle atténue immédiatement les obstacles liés aux exigences en matière d'identification.

3 – Si la solution est mise en œuvre comme prévue, elle a des répercussions positives sur les obstacles liés aux exigences en matière d'identification à court et à moyen terme.

1 – Si la solution est mise en œuvre comme prévue, elle pourrait atténuer les obstacles, mais pas de façon constante ou rapide.

Coûts (démarrage)

5 – Faibles coûts pour le démarrage en termes de technologie, de formation, de marketing, de ressources humaines et d'infrastructure (moins de 20 000 \$).

3 – Coûts moyens.

1 – Coûts élevés pour le démarrage en termes de technologie, de formation, de marketing, de ressources humaines et d'infrastructure (100 000 \$ et plus).

Coûts (maintien du service)

5 – Faibles coûts pour le maintien du service en termes de personnel, d'infrastructure et de technologie.

3 – Coûts moyens

1 – Coûts élevés pour le maintien du service en termes de personnel, d'infrastructure et de technologie.

Facilité de mise en œuvre, qu'il s'agisse d'un groupe communautaire ou d'une institution financière

5 – L'infrastructure est déjà en place, la technologie est déjà disponible (le cas échéant), il existe des procédures, des politiques et des modalités claires pour orienter la mise en œuvre et une base de clients est déjà établie.

3 – Certains éléments sont déjà disponibles ou en place, alors que d'autres doivent être mis en œuvre.

1 – On part de zéro.

Facilité du maintien de la prestation du service

5 – Il est possible d'assurer le maintien et la viabilité de la prestation continue du service en termes de personnel, de technologie et d'infrastructure. Aucun changement majeur n'est prévu en ce qui concerne la technologie, les politiques ou la capacité de fournir le service ou le programme.

3 – Il sera parfois difficile, mais possible, d'assurer la prestation continue du service.

1 – Il sera difficile d'assurer la prestation continue du service en raison des avancées technologiques, des répercussions possibles sur la protection de la vie privée, la technologie, la compétence et autres.

Perception des consommateurs

5 – La plupart des participants à l'étude, soit 60 % ou plus, avaient une opinion positive de cette solution.

3 – Les participants avaient une opinion neutre de cette solution.

1 – La plupart des participants à l'étude, soit 60 % ou plus, avaient une opinion négative de cette solution ou faisaient preuve d'hésitation à son égard.

Perception des intervenants

5 – La plupart des participants à l'étude, soit 60 % ou plus, avaient une opinion positive de cette solution.

3 – Les participants avaient une opinion neutre de cette solution.

1 – La plupart des participants à l'étude, soit 60 % ou plus, avaient une opinion négative de cette solution ou faisaient preuve d'hésitation à son égard.

Conformité aux dispositions réglementaires

5 – Les dispositions réglementaires en place font en sorte qu'il est possible de mettre cette solution en œuvre.

3 – Il serait possible d'adapter les dispositions réglementaires en place pour pouvoir mettre cette solution en œuvre.

1 – Les dispositions réglementaires en place constituent un obstacle de taille à la mise en œuvre de cette solution.