

Recherche qualitative 2017-2018 au sujet de la vision d'avenir du Programme de passeport

Rapport final

Préparé pour le compte
d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet
du présent rapport, veuillez communiquer avec
IRCC.COMMPOR-ROPCOMM.IRCC@cic.gc.ca

Mars 2018

Préparé par :



This report is also available in English.

Table des matières

Sommaire.....	Error! Bookmark not defined.
Contexte et objectifs.....	Error! Bookmark not defined.
Méthodologie	1
Principaux constats	Error! Bookmark not defined.
Constats détaillés.....	5
Scénario 1 : Application mobile native pour le renouvellement d'un passeport	5
Scénario 2 : Passeport mobile.....	11
Scénario 3 : Passeport virtuel.....	15
Comparaison des scénarios	20
Différences entre les sous-groupes	22
Annexe : Instruments de recherche	23
Annexe 1 : Questionnaire de recrutement	25
Annexe 2 : Guide du modérateur	31
Annexe 3 : Document distribué	37

Sommaire

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a confié à Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) le mandat de réaliser une étude qualitative auprès des clients de Passeport Canada concernant la vision d'avenir du Programme de passeport.

Contexte et objectifs

En 2016, la Direction de la recherche, des renseignements et de l'analytique organisationnel (RRAO) a élaboré la vision d'avenir du Programme de passeport. Ses partenaires au sein du Ministère, ainsi que Service Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ont donné leur aval à cette vision, qui a également été présentée au Groupe de passeport des Cinq nations (Canada, États-Unis, Royaume-Uni, Australie et Nouvelle-Zélande). En se fondant sur la recherche qualitative, la vision cerne quelques concepts axés sur les clients qui contribueront à définir la vision d'avenir relative à la prestation du programme :

1. Application mobile native pour le renouvellement d'un passeport
2. Passeport mobile
3. Passeport virtuel

Les deux derniers concepts cadrent avec la vision de l'ASFC d'aider à gérer le nombre de voyageurs qui ne cesse d'augmenter dans les aéroports et de réduire les périodes d'attente pour les clients.

Une transformation opérationnelle et la création d'un modèle d'affaires efficace reposent sur la perspective des clients. Comprendre les besoins, les attentes et les préoccupations des clients est essentiel pour aligner efficacement les initiatives en matière de prestation de programme et maintenir un taux élevé de satisfaction de la clientèle.

Afin d'obtenir les commentaires des clients, IRCC a commandé une recherche qualitative sur l'opinion publique visant à évaluer l'intérêt des clients relativement à de nouvelles stratégies et technologies en matière de service et à mieux comprendre les attitudes, les attentes et les préoccupations concernant les concepts novateurs mentionnés plus haut.

Les constats pourraient guider l'élaboration d'une étude de faisabilité et d'une évaluation d'impact des initiatives du Programme de passeport liées au modèle d'affaires envisagé. De plus, les résultats fourniront des renseignements utiles dans le cadre de l'initiative de modernisation du Programme de passeport et contribueront à approfondir la recherche de la RRAO concernant le futur profil démographique des titulaires de passeport.

Méthodologie

En vue d'atteindre les objectifs de la recherche, 15 groupes de discussion ont été menés auprès de titulaires d'un passeport canadien entre le 29 et le 31 janvier 2018 dans les cinq villes suivantes : Halifax, Montréal (en français), Toronto, Prince Albert et Kelowna. Des groupes en français ont été organisés à Montréal afin d'obtenir les commentaires des Québécois francophones. Dans chacune des villes, trois groupes de discussion ont été réalisés, soit un groupe pour chacune des clientèles cibles suivantes :

- Titulaires de passeport âgés de 18 à 30 ans

- Titulaires de passeport âgés de 31 à 57 ans
- Titulaires de passeport âgés de 58 à 70 ans

Une composition variée de participants selon leur âge (en fonction des paramètres définis ci-dessus), leur sexe, la nature de leurs déplacements (c.-à-d. voyages d'affaires ou voyages personnels) et la fréquence de leurs déplacements à l'extérieur du Canada (c.-à-d. moins d'une fois par année, d'une à cinq fois par année ou plus de cinq fois par année) était prévue au sein de chaque groupe. Les participants devaient également utiliser un téléphone intelligent (iPhone, Android, BlackBerry ou Windows). Les participants furent recrutés par téléphone par l'entremise d'une base de données 'opt-in', et aussi par l'entremise d'appels aléatoires et de listes tirées par code postal. Le registre de recherche qualitative de l'ARIM fut utilisé.

Les groupes de discussion ont duré 90 minutes et les participants ont reçu 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Dix participants ont été recrutés pour s'assurer que chaque groupe compterait huit participants. Nous avons obtenu un bon taux de participation; chacun des groupes était formé d'au moins six personnes. Toutes les sessions furent enregistrées sur bande audio-visuelle.

Dans tous les groupes, nous avons présenté aux participants trois concepts (scénarios) qui font partie de la vision d'avenir relative à la prestation du programme. Les participants ont visionné, pour chacun des scénarios, une brève vidéo d'animation afin de bien comprendre le concept. Une autre brève vidéo animée qui expliquait le passeport électronique et son fonctionnement leur avait d'abord été présentée afin que tous aient la même compréhension du passeport électronique et de ses caractéristiques, en particulier de la puce électronique et de la façon dont il peut être utilisée conjointement avec la technologie NFC (Near Field Communication). Après la présentation de chacun des scénarios, les participants devaient remplir un bref questionnaire qui visait à obtenir leurs impressions personnelles. Le scénario faisait ensuite l'objet d'une discussion en groupe.

Alethea Woods et Philippe Azzie ont agi à titre de modérateurs pour cette étude. Alethea a animé les groupes de Prince Albert et de Kelowna et Philippe, les groupes de Toronto, d'Halifax et les groupes en français à Montréal. Alethea et Philippe ont tous deux contribué à la rédaction du rapport final.

Cette recherche est de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats, qui fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des enjeux abordés, ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population, ni aux membres des groupes visés.

Principaux constats

Les constats issus de cette recherche suggèrent un degré de réceptivité aux nouveaux concepts. Les attitudes à l'égard des trois scénarios étaient beaucoup plus positives que négatives au sein de tous les groupes d'âge et dans toutes les villes, et l'adoption de nouvelles stratégies et technologies en matière de service a suscité un intérêt plutôt généralisé. En fait, il y avait peu de différences notables entre les groupes d'âge et les villes.

Cela dit, le nombre de réactions positives et leur intensité diminuaient au fur et à mesure que les scénarios étaient présentés. Un plus grand nombre de participants voyaient d'un

œil favorable l'application pour le renouvellement du passeport, qui a entraîné la plus forte réaction positive; le passeport virtuel a, pour sa part, généré un enthousiasme un peu plus faible et moins généralisé. Ce n'est pas surprenant, puisque chaque scénario présenté après l'application pour le renouvellement de passeport sortait encore plus des sentiers battus. Quoique le téléchargement d'applications dans un téléphone intelligent fasse dorénavant partie du quotidien, l'idée d'un passeport mobile et d'un passeport virtuel représente un nouveau concept au Canada. Bref, plus le service était novateur et insolite, moins les réactions positives étaient fortes ou généralisées. Le nombre de participants qui ont indiqué qu'ils décideraient d'adopter ou non le passeport mobile ou le passeport virtuel après avoir vu comment se déroule la mise en œuvre de ces initiatives en témoigne.

La réceptivité des participants aux scénarios suggère qu'ils comprennent et appuient l'objectif général des initiatives (c.-à-d. de faciliter le renouvellement des passeports et les déplacements). Bien que les participants aient posé des questions et exprimé certaines préoccupations quant à ces scénarios, ils n'ont jamais remis en question l'objectif général des initiatives. Le principal avantage associé à chacun des scénarios était l'aspect pratique, qui cadre clairement avec l'objectif général des initiatives. Par conséquent, notons que les critiques formulées à l'égard du passeport virtuel reposaient souvent en partie sur le manque de clarté concernant la communication au préalable de renseignements aux autorités en matière de voyage.

L'hypothèse quasi unanime selon laquelle chacun des services sera convivial et la préoccupation relative à leur bon fonctionnement a mis en évidence l'importance du caractère pratique des initiatives en tant que principal avantage. Les questions fréquemment posées concernant les problèmes techniques éventuels, particulièrement en ce qui a trait à l'utilisation d'un passeport mobile et virtuel, ont fait ressortir l'inquiétude des participants relativement au fonctionnement.

Même si les participants accordent une grande importance au caractère pratique, ils trouvent également primordial que des mesures soient mises en place pour assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels. Les réactions des participants à chacun des scénarios étaient rarement, sinon jamais, entièrement positives ou négatives; elles visaient plutôt à soupeser les avantages liés au caractère pratique de l'initiative et les conséquences négatives possibles ayant trait à la sécurité et à la protection des renseignements. Pour ce qui est du passeport virtuel, en particulier, les préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels, à la surveillance et à la communication de renseignements étaient des arguments plus importants dans l'évaluation globale des participants que son côté pratique. De plus, de telles préoccupations ne peuvent être attribuées à la « peur des nouvelles technologies » des participants plus âgés puisque la réaction négative au passeport virtuel était encore plus importante chez les milléniaux.

Les discussions en groupe révèlent que les inquiétudes des gens ont tendance à se dissiper plus ils détiennent de l'information au sujet de chaque scénario. Par conséquent, il est recommandé de passer en revue les diverses questions et préoccupations soulevées par les participants; il s'agit de renseignements que les titulaires de passeport voudront obtenir avant de décider s'ils sont en faveur ou non de l'adoption des mesures proposées dans les scénarios.

Renseignements supplémentaires

Valeur du contrat :

La valeur du contrat s'élève à 95 195,72 \$ (y compris les taxes applicables).

Déclaration de neutralité politique :

J'atteste, par les présente, à titre d'agente principale de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada et les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Constats détaillés

Cette section présente les constats détaillés issus des 15 groupes de discussion qui se sont tenus entre le 29 et le 31 janvier 2018.

Dans tous les groupes, nous avons présenté aux participants trois concepts (scénarios) qui font partie de la vision d'avenir relative à la prestation du programme. Les participants ont visionné, pour chacun des scénarios, une brève vidéo d'animation afin de bien comprendre le concept.

Une autre brève vidéo animée qui expliquait le passeport électronique et son fonctionnement leur avait d'abord été présentée afin que tous aient la même compréhension du passeport électronique et de ses caractéristiques, en particulier de la puce électronique et de la façon dont il peut être utilisée conjointement avec la technologie NFC (Near Field Communication). Après la présentation de chacun des scénarios, les participants devaient remplir un bref questionnaire qui visait à obtenir leurs impressions personnelles. Le scénario faisait ensuite l'objet d'une discussion en groupe.

Scénario 1 : Application mobile native pour le renouvellement d'un passeport

Le premier scénario concernait une application mobile native pour le renouvellement d'un passeport.

On note une réaction généralement positive à l'égard d'une application pour le renouvellement d'un passeport

De manière générale, les participants dans toutes les villes et de tous les groupes d'âge ont réagi favorablement à l'application mobile pour le renouvellement d'un passeport. Presque tous les participants ont indiqué qu'ils étaient du moins partiellement en faveur de cette initiative, et la plupart ont mentionné qu'ils y étaient grandement favorables. De plus, la majorité des participants de chacun des groupes seraient susceptibles d'utiliser une application mobile comme celle-ci pour renouveler leur passeport, et la moitié ont indiqué qu'ils auraient très tendance à l'utiliser.

Le principal avantage perçu de l'application mobile pour le renouvellement d'un passeport : son côté pratique

Les participants ont aimé plusieurs éléments de l'application mobile pour le renouvellement d'un passeport, mais le caractère pratique d'une telle application est l'avantage qui a été mentionné le plus souvent. Les participants ont d'ailleurs à maintes reprises parlé de ce qui suit :

- *Réduction du temps et des efforts requis*, par exemple :
 - Il n'est pas nécessaire de se rendre à un bureau de Service Canada et d'attendre en file pour renouveler son passeport. Certains participants de Prince Albert et de Kelowna ont ajouté qu'il s'agissait d'un avantage important pour les résidents des petites collectivités dans lesquelles il n'y a pas nécessairement un bureau de Service Canada.

- Il n'est pas nécessaire de remplir des formulaires pour renouveler son passeport, sur papier ou en ligne.
- Il n'est pas nécessaire de recourir à un photographe pour obtenir une nouvelle photo de passeport.
- *Processus comportant une seule étape* : Pour plusieurs participants, l'application réduit le renouvellement du passeport à une seule étape.
- *Rapidité* : Le processus de renouvellement en tant que tel, de la demande jusqu'au paiement, semble être simple et rapide; il permet même au demandeur de savoir sur-le-champ si la photo est acceptable ou non.
- *Facilité d'utilisation* : Le processus est clair et simple (c.-à-d. qu'il semble très convivial).
- *Service 24/7* : Le renouvellement du passeport peut se faire à un moment qui convient à la personne qui en présente la demande.
- *Options relatives à la livraison* : Les demandeurs peuvent recevoir leur passeport par la poste ou aller le chercher à un bureau de Service Canada.

En outre, un certain nombre de participants ont mentionné les économies pouvant être réalisées grâce à l'application mobile. Ils ont indiqué le plus souvent le fait qu'ils n'auraient pas besoin de payer un photographe professionnel ou un studio de photo pour obtenir une photo de passeport. Ils ont par ailleurs parlé des coûts moindres rattachés au transport (p. ex., le coût de l'essence si quelqu'un doit voyager une certaine distance pour se rendre à un bureau de Service Canada, ce qui est le cas pour les Canadiens vivant dans de petites collectivités).

Parmi les avantages mentionnés moins souvent, notons les impressions suivantes :

- Le processus semble sûr et sécuritaire.
- L'application pourrait réduire les tracasseries administratives et accroître l'efficacité des rapports entre les citoyens et le gouvernement.
- L'application permettrait de réduire l'utilisation de papier.

Certains ont fait remarquer que, de manière générale, ce type de technologie est utilisé de plus en plus et qu'il s'agit d'une bonne chose que le gouvernement emboîte le pas.

Les inconvénients les plus importants de l'application mobile selon les participants : les lacunes concernant les éléments de sécurité et les options relatives au paiement

Les participants ont mentionné peu d'éléments déplaisants au sujet de l'application mobile pour le renouvellement d'un passeport. L'absence d'une fonction permettant de confirmer l'identité de l'utilisateur et la seule option de paiement (c.-à-d. par carte de crédit) sont les inconvénients qui ont été soulevés le plus fréquemment. Les autres éléments suivants n'ont pas été appréciés, quoique peu de participants en aient fait mention lors des discussions :

- La nécessité de posséder un téléphone intelligent pour obtenir un service plus rapide ou plus pratique du gouvernement. Par ailleurs, le nouveau service pourrait entraîner une réduction de personnel et ainsi avoir une incidence négative pour les personnes

qui n'utilisent pas de téléphone intelligent. Bref, on craint que d'autres modes de prestation de service nuisent à l'efficacité du service actuel.

- L'utilité restreinte de l'application mobile, précisément le fait qu'une personne ne peut s'en servir que pour renouveler son passeport, ce qui n'est nécessaire qu'à tous les cinq ou dix ans.
- L'impression que les utilisateurs ne sont pas informés à l'avance qu'une autre personne doit prendre leur photo de passeport.

La sûreté et la sécurité des renseignements sont les principales préoccupations liées à l'utilisation de l'application

Les participants ont formulé relativement peu d'inquiétudes par rapport à l'utilisation de l'application mobile pour renouveler leur passeport, et ces préoccupations avaient surtout trait à la sécurité de l'information entreposée dans leur téléphone intelligent et/ou à la sécurité de l'information recueillie et transmise grâce à l'application mobile.

- *Sécurité de l'information entreposée dans un téléphone intelligent* : Un certain nombre de participants ont exprimé des préoccupations relativement à la sécurité de l'information qui serait entreposée dans leur téléphone intelligent en raison de l'application. Ils ont notamment mentionné ce qui suit :
 - une préoccupation à l'effet que les renseignements relatifs à leur passeport seront entreposés dans leur téléphone;
 - une préoccupation au sujet de l'endroit où seront entreposés leurs renseignements personnels dans leur téléphone;
 - une préoccupation concernant la possibilité de perdre leur téléphone alors qu'il contient ces renseignements de nature délicate;
 - une préoccupation ayant trait à la perte ou au vol de renseignements personnels qui pourraient être utilisés à des fins frauduleuses liées au vol d'identité.

Lorsqu'on leur a indiqué que l'information utilisée pour la demande de passeport ne serait pas entreposée dans leur téléphone intelligent, certains participants ont vu leurs inquiétudes se dissiper.

- *Sécurité de l'information fournie grâce à l'application* : Un certain nombre de participants s'inquiétaient également du fait que l'information transmise par l'application au cours du processus de renouvellement, notamment l'information fournie pour le paiement, puisse être interceptée. Certains ont formulé des préoccupations concernant la possibilité que quelqu'un crée une application de renouvellement de passeport qui soit fausse ou frauduleuse et qui pourrait mener au vol d'identité et à la fraude financière.

À part les préoccupations relatives à la sécurité, les seules autres inquiétudes ou appréhensions soulevées ont trait aux problèmes techniques pouvant survenir pendant le processus de renouvellement. Notons les suivantes :

- des défaillances ou des pépins liés à la numérisation du passeport électronique;
- des défaillances relatives à la technologie de vérification des photos;
- des problèmes lors de la présentation d'une demande (notamment la perte possible d'information si l'application cesse de fonctionner ou se ferme) et des problèmes possibles concernant le paiement.

Certains participants ont fait remarquer qu'ils n'auraient pas d'inquiétudes si la technologie était sûre et sécuritaire, qu'elle fonctionnait bien et que le service offert aux personnes qui n'utilisent pas l'application continuait d'être efficace.

Questions liées à l'application mobile

Dans certains cas, les préoccupations dont il a été question plus haut s'exprimaient sous forme de questions au sujet de l'application et de son fonctionnement, par exemple « qu'arriverait-il si l'application cessait de fonctionner soudainement? » et « mes renseignements pourraient-ils être numérisés à distance? ». D'autres questions ont été soulevées, notamment les suivantes :

- L'application servirait-elle uniquement au renouvellement du passeport ou pourrait-elle être utilisée à d'autres fins également?
- Les passeports des enfants pourraient-ils être renouvelés à l'aide de l'application mobile?
- Comment l'application pourrait-elle être transférée lorsqu'une personne change de téléphone ou le met à niveau?
- Les téléphones actuels pourraient-ils tous se prêter à l'utilisation de l'application, ou serait-il nécessaire d'obtenir un modèle de téléphone plus récent ou de mettre à jour le système d'exploitation pour se servir de la plus récente version de l'application?
- Pourrait-il y avoir des versions de l'application adaptées pour les personnes handicapées?
- Après avoir amorcé le processus de renouvellement, combien de temps s'écoulerait-il avant que la session ne soit interrompue?
- Exigerait-on de l'information de la part d'un garant ou au sujet de ce dernier?
- Les utilisateurs seraient-ils informés à l'avance de la nécessité de recourir à une autre personne pour prendre leur photo?
- Les utilisateurs auraient-ils accès à de l'aide ou du soutien s'ils éprouvaient des problèmes au moment d'utiliser l'application?

Probabilité d'utiliser l'application mobile

Comme nous l'avons noté plus haut, la majorité des participants au sein de chaque groupe ont indiqué qu'ils utiliseraient probablement une application mobile pour renouveler leur passeport. La moitié d'entre eux ont d'ailleurs mentionné qu'il est très probable qu'ils l'utiliseraient. La raison la plus fréquemment invoquée est le côté pratique de l'application. Parmi les arguments présentés par les personnes les moins susceptibles ou pas du tout susceptibles de l'utiliser, notons le fait de ne pas avoir de carte de crédit ou de ne pas vouloir payer par carte de crédit, l'absence de confort relativement aux transactions financières en ligne, et le fait de préférer utiliser un ordinateur pour renouveler le passeport en ligne.

Lorsqu'on leur a demandé de manière explicite s'ils préféreraient renouveler leur passeport en ligne en utilisant un ordinateur ou une application mobile, la plupart des participants ont indiqué que, s'ils avaient le choix, ils opteraient pour l'application mobile au lieu d'un formulaire en ligne accessible par un navigateur Web sur leur ordinateur. Ils ont invoqué les raisons suivantes :

- La rapidité

- Le côté pratique (p. ex., il n'est pas nécessaire d'inscrire des données dans un formulaire en ligne)
- La perception que les sites du gouvernement sont difficiles à parcourir
- La perception que les applications sont plus sécuritaires si elles sont codées adéquatement
- L'expérience d'utiliser les applications dans leur téléphone (c.-à-d. le confort d'utiliser des applications mobiles)

Cela dit, certains participants préféreraient utiliser un formulaire de demande en ligne pour renouveler leur passeport. Non seulement certains participants ne sont pas à l'aise de procéder à des transactions financières en ligne, mais d'autres ont l'impression que les sites Web sont plus sécuritaires que les applications ou que le demandeur exercerait un plus grand contrôle sur le processus en utilisant un formulaire en ligne. Certains ont déjà bon nombre d'applications dans leur appareil et ne veulent pas nécessairement en ajouter. D'autres encore n'aiment pas le petit écran de leur appareil mobile ou ne trouvent pas très utile une application qui serait utilisée une seule fois à tous les cinq ou dix ans.

Facteurs qui inciteraient les gens à utiliser l'application mobile

Les participants ont cerné collectivement plusieurs facteurs qui les inciteraient à utiliser l'application mobile pour renouveler leur passeport. Ces facteurs avaient le plus souvent trait aux enjeux technologiques ou en matière de sécurité, dont ce qui suit :

- Avoir une fonction de clavardage en direct
- Avoir davantage d'options relatives au paiement
- Pouvoir renouveler plus d'un passeport à la fois (p. ex., le passeport d'un enfant ou du conjoint)
- Pouvoir renouveler le passeport à partir de n'importe quel endroit dans le monde à l'aide de l'application
- Ajouter des services ou des fonctions à l'application, par exemple un passeport mobile
- S'assurer que les données de l'application ne sont pas conservées dans le téléphone de l'utilisateur ou qu'elles peuvent être supprimées tout de suite après avoir terminé le processus de renouvellement
- Intégrer des éléments de sécurité dans l'application afin de pouvoir vérifier l'identité de la personne (p. ex., numéro d'identification personnel, reconnaissance de l'empreinte du pouce ou identification par le toucher)
- S'assurer que l'application n'utilise pas trop de mémoire

Certains participants ont identifié d'autres facteurs plus circonstanciels, notamment les suivants :

- Si des économies pouvaient être réalisées au-delà du fait de ne pas avoir à payer pour une photo de passeport, par exemple un rabais pour l'utilisation de l'application (p. ex., un tarif réduit pour le renouvellement).
- S'ils étaient pressés, ils envisageraient possiblement l'utilisation de l'application mobile pour renouveler leur passeport.
- S'il y avait davantage de renseignements au sujet des enjeux relatifs à la sécurité, entre autres les éléments de sécurité de l'application, ils seraient peut-être plus susceptibles d'utiliser l'application mobile.

Suggestions d'amélioration

Les suggestions d'amélioration de l'application mobile rejoignaient généralement les facteurs qui inciteraient les gens à utiliser l'application, entre autres :

- Ajouter une fonction de clavardage en direct.
- Offrir un plus grand nombre d'options relatives au paiement.
- Permettre le renouvellement de plusieurs passeports à la fois.
- Ajouter des éléments de sécurité (p. ex., numéro d'identification personnel, reconnaissance d'empreinte du pouce ou identification par le toucher).

Des participants ont également fait part des suggestions suivantes :

- Préciser à l'avance toutes les exigences associées au renouvellement pour que les personnes ne soient pas prises au dépourvu lorsqu'elles utilisent l'application (p. ex., la nécessité qu'une autre personne prenne la photo).
- Recevoir la confirmation de paiement par l'entremise de l'application.
- Indiquer les divers éléments de sécurité de l'application.

Appui généralisé à l'intégration d'autres services de voyage du gouvernement du Canada

L'intégration d'autres services de voyage du gouvernement du Canada dans l'application mobile pour le renouvellement d'un passeport a reçu un appui généralisé. La déclaration électronique des douanes canadiennes et les avertissements de voyage étaient considérés les plus utiles, bien qu'ils aient été mentionnés principalement après que l'animateur en ait parlé. Parmi les autres services jugés utiles, notons les adresses des ambassades et des consulats canadiens dans divers pays, l'inscription auprès d'ambassades et de consulats, des renseignements concernant les exigences relatives aux visas et des calculateurs pour convertir les devises.

Scénario 2 : Passeport mobile

À la suite de l'application mobile pour le renouvellement d'un passeport, un deuxième scénario, qui mettait en vedette le passeport mobile, a été présenté aux participants. Avant de visionner la vidéo expliquant le concept du passeport mobile et son fonctionnement, les participants ont appris qu'ils pourraient utiliser leur passeport mobile à des guichets libre-service et à des lecteurs dans les aéroports au lieu de présenter leur livret de passeport aux autorités aéroportuaires. On leur a également demandé de garder en tête le fait qu'on leur remettrait tout de même un livret de passeport, qui serait exigé pour les voyages à l'extérieur du Canada puisque les aéroports internationaux ne sont pas tous munis de la technologie pouvant lire un passeport mobile.

Réaction généralement positive à l'égard du passeport mobile

De manière générale, les participants de toutes les villes et de tous les groupes d'âge se sont montrés favorables au passeport mobile. Ce scénario a suscité une réaction positive chez la vaste majorité des participants, bien qu'elle puisse être décrite comme une réaction plutôt positive et non comme une réaction très positive. La majorité des participants ont indiqué qu'ils seraient susceptibles d'utiliser un passeport mobile, sauf les participants de deux groupes, dont un réunissant des milléniaux et un autre, des gens de 58 ans et plus

Principal avantage perçu du passeport mobile : déplacements plus faciles à l'aéroport

Pour ce qui est des avantages associés au passeport mobile, les participants ont le plus fréquemment mentionné qu'il faciliterait les déplacements à l'aéroport en accélérant le passage aux points de contrôle. À cet égard, bon nombre de participants ont parlé de deux aspects qu'ils aimaient du passeport mobile :

- La possibilité d'éviter les files à divers points de contrôle (p. ex., au comptoir d'enregistrement, à la sécurité, à l'embarquement) puisqu'ils n'auraient pas à présenter le livret de passeport.
- La capacité d'entreposer des documents clés (c.-à-d. le passeport et la carte d'embarquement) à un seul endroit au lieu de devoir surveiller des documents distincts. Selon plusieurs participants, la capacité d'entreposer des documents à un seul endroit réduit le risque de les égarer ou de les perdre.

Les autres aspects favorables du passeport mobile invoqués à maintes reprises par les participants comprenaient les suivants :

- *Facilité d'utilisation* : Utiliser le passeport mobile paraissait simple et facile pour les participants.
- *Éléments de sécurité* : L'exigence relative au numéro d'identification personnel et la vérification de la photo du passeport par l'entremise de la technologie de reconnaissance faciale s'ajoutaient aux éléments de sécurité du passeport mobile, ce qui était perçu favorablement par les participants.
- *Solution de rechange au livret de passeport* : Une personne qui perd ou égare son passeport aurait un passeport électronique.

Certains participants ont dit qu'ils aimaient l'utilisation réduite de papier associée au passeport mobile parce que c'est une mesure respectueuse de l'environnement.

Principal inconvénient perçu du passeport mobile : surveillance du téléphone et du passeport

À l'instar de l'application pour le renouvellement d'un passeport, les participants ont fait mention de peu d'inconvénients associés au passeport mobile. Ils ont indiqué le plus souvent qu'ils n'aimaient pas devoir surveiller à la fois le passeport et le téléphone intelligent, qui contiennent tous deux des renseignements importants.¹ Le fait de devoir avoir constamment en main leur téléphone alors qu'ils se déplacent dans un aéroport et l'idée que leur téléphone contienne autant de renseignements importants (c.-à-d. passeport, billet électronique, carte d'embarquement) sont d'autres aspects qui déplaçaient à certains participants. Pour plusieurs, l'utilisation d'un passeport mobile diminuera les interactions humaines ou avec des agents aux aéroports, ce qu'ils n'aimaient pas.

Les éléments suivants déplaçaient aussi à certains participants, bien qu'ils aient été soulevés à peu de reprises :

- L'idée d'insérer leur téléphone dans un guichet libre-service.
- Devoir se faire prendre en photo au comptoir d'enregistrement de l'aéroport.
- La nécessité de transporter leur livret de passeport en plus de leur passeport mobile. Les participants aimaient l'idée de pouvoir télécharger une version électronique de leur passeport dans leur téléphone intelligent, mais aimeraient que cette version puisse remplacer le livret de passeport (c.-à-d. tout comme les cartes d'embarquement mobiles remplacent les versions papier).
- Avoir besoin d'un numéro d'identification personnel qu'ils pourraient oublier. La vidéo expliquait qu'un passeport mobile serait accessible dans un téléphone intelligent au moyen d'un numéro d'identification personnel.
- Tout comme l'application pour le renouvellement d'un passeport, certains participants ont présumé que ce nouveau service entraînerait des réductions de personnel qui pourraient avoir une incidence négative sur le service dans les aéroports (c.-à-d. qu'il y aurait moins d'agents pour aider les voyageurs dans les aéroports).

Principales préoccupations au sujet du passeport mobile : problèmes techniques éventuels et files d'attente possibles

La plus grande inquiétude ou préoccupation des participants concernant le passeport mobile peut être résumée comme suit : « est-ce que cela fonctionnera? ». Autrement dit, permettra-t-il de faciliter les déplacements des voyageurs dans les aéroports? Les participants ont fait mention à plusieurs reprises des deux préoccupations suivantes :

- *Problèmes techniques éventuels* : Des participants de tous les groupes ont formulé des préoccupations ou posé des questions relativement à la possibilité que surviennent des problèmes ou des pépins techniques lors de l'utilisation du passeport mobile (le leur ou celui d'une autre personne). Ils ont donné comme exemples les guichets libre-service qui ne fonctionnent pas, ou les difficultés éprouvées par les personnes qui

¹ Il faut se rappeler que nous avons dit aux participants qu'ils seraient tenus d'utiliser le livret de passeport lorsqu'ils voyagent à l'étranger puisque les aéroports internationaux ne sont pas tous munis de la technologie pouvant lire les passeports.

l'utilisent, les photos de passeport qui ne sont pas validées ou authentifiées, les pannes de courant dans les aéroports, les systèmes surchargés et les piles de téléphone intelligent à plat. On s'inquiétait fondamentalement du fait que de tels problèmes puissent compliquer les déplacements dans les aéroports au lieu de les faciliter.

- *Nouvelles files d'attente* : Une autre préoccupation qui a été formulée à plusieurs reprises est la possibilité que le passeport mobile devienne une victime de son propre succès. S'il arrivait effectivement à accélérer les déplacements dans les aéroports, de plus en plus de personnes l'utiliseraient, ce qui produirait finalement le résultat contraire à ce qui est prévu, soit des files d'attentes à divers points de contrôle dans l'aéroport.

Les seules autres inquiétudes mentionnées par plusieurs participants concernaient les erreurs que pourraient faire les usagers d'un passeport mobile, par exemple la possibilité de perdre son téléphone, de le briser et d'oublier son numéro d'identification personnel. Il pourrait aussi y avoir des files d'attente et des bouchons occasionnés par des usagers du passeport mobile qui ne savent pas comment l'utiliser ou qui éprouvent des problèmes. Parmi les préoccupations moins souvent mentionnées, notons les suivantes :

- La possibilité que les renseignements personnels soient numérisés à distance (par l'entremise de la technologie Near Field Communication, quelque chose qui a été expliqué dans la première vidéo présentée aux participants au sujet du passeport électronique et de son fonctionnement) et qu'ils soient utilisés à des fins frauduleuses.
- Des inquiétudes concernant la protection des renseignements personnels si l'on doit remettre son téléphone au personnel de la sécurité.
- La possibilité que la technologie permettant l'utilisation du passeport mobile ne soit pas disponible ou employée aux endroits que les Canadiens sont susceptibles de fréquenter, ce qui irait à l'encontre de son objectif.
- La possibilité que le recours à la nouvelle technologie se solde par des réductions de personnel, y compris du personnel affecté à la sécurité dans les aéroports et des employés qui pourraient aider les voyageurs ayant des difficultés à utiliser leur passeport mobile.
- Une augmentation du nombre de passeports perdus parce que les gens n'auraient plus besoin de les avoir sous la main (p. ex., ils pourraient les ranger et oublier ensuite l'endroit où ils l'ont rangé).
- La possibilité que les voyageurs ayant des passeports mobiles oublient qu'ils doivent tout de même apporter leur livret.

Certains participants ont fait remarquer de manière générale qu'ils n'auraient pas d'inquiétudes si la technologie fonctionnait.

Questions liées au passeport mobile

Comme ce fut le cas avec l'application pour le renouvellement d'un passeport, certaines préoccupations mentionnées plus haut ont été exprimées sous forme de questions ou comprenaient des questions (p. ex., « est-ce que cela fonctionnera? », « qu'arriverait-il si la pile de mon téléphone était à plat? », « qu'arriverait-il si les guichets éprouvaient des problèmes techniques? »). Les situations problématiques suscitaient d'autres questions au sujet du passeport mobile, notamment :

- Qu'arriverait-il si la photo d'un voyageur n'était pas validée à un guichet?
- À quel endroit serait entreposée la photo numérique une fois obtenue au comptoir d'enregistrement?
- À quel endroit le passeport serait-il entreposé dans le téléphone mobile?
- Le passeport pourrait-il être supprimé de manière permanente du téléphone mobile ou retiré temporairement lorsqu'on ne voyage pas afin d'éviter les risques associés au fait d'avoir ces renseignements quand on n'en a pas besoin?
- Quel type de numéro d'identification personnel serait exigé (p. ex., chiffres, lettres, combinaison de chiffres et de lettres?)
- Pourrait-on enregistrer les bagages plus rapidement en utilisant un passeport mobile?
- Qu'arriverait-il si quelqu'un oubliait d'apporter son livret de passeport mais qu'il avait son passeport mobile (c.-à-d. lui accorderait-on l'autorisation de voyager?)?
- Le passeport mobile pourrait-il être transféré d'un téléphone à un autre?
- Les passeports des enfants pourraient-ils être entreposés dans le téléphone d'un parent?
- Comment le passeport mobile pourrait-il accélérer l'embarquement si l'embarquement continue de se faire, comme on peut le présumer, en fonction des sections de l'avion?

Probabilité d'utiliser un passeport mobile

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, la majorité des participants dans tous les groupes, sauf deux, ont indiqué qu'ils seraient susceptibles d'utiliser un passeport mobile, principalement en raison des déplacements simplifiés dans les aéroports. Les personnes les moins susceptibles ou pas du tout susceptibles d'utiliser un passeport mobile ont dit qu'elles craignaient de perdre leur téléphone, qu'elles ne voulaient pas que le passeport d'une personne soit conservé sur son téléphone, qu'elles s'inquiétaient des problèmes ou enjeux techniques pouvant survenir et qu'elles voulaient attendre que le programme soit mis en œuvre pour voir comment l'initiative fonctionne.

Facteurs qui inciteraient les gens à utiliser un passeport mobile

Les participants ont relevé plusieurs facteurs qui les inciteraient à utiliser le passeport mobile. Bien que de nombreux facteurs aient été mentionnés, la plupart d'entre eux concernaient son potentiel à faciliter les déplacements dans les aéroports. Les facteurs suivants ont précisément été soulignés :

- L'installation de nombreux guichets libre-service dans les aéroports.
- La mise en œuvre du programme a démontré que l'initiative fonctionne bien.
- La rapidité avec laquelle les pépins ou problèmes sont résolus.
- Des employés de l'aéroport mandatés pour aider les gens qui éprouvent des problèmes.
- La capacité de conserver le passeport d'un enfant dans le téléphone d'un parent.
- Un numéro de téléphone à composer en cas d'urgence pour aider les personnes qui éprouvent certaines difficultés (p. ex., qui oublient leur numéro d'identification personnel).
- La validation grâce à la reconnaissance de l'empreinte du pouce au lieu d'un numéro d'identification personnel, comme le font certaines institutions bancaires pour leurs applications. Certains participants ne voulaient pas devoir se souvenir d'un numéro d'identification personnel.

Les facteurs suivants ont par ailleurs été mentionnés par certains participants : des déplacements fréquents; des délais serrés entre deux vols; et la possibilité, si une personne utilise le passeport mobile, de ne pas devoir se présenter au moins trois heures à l'avance pour les vols internationaux.

Suggestions d'amélioration

Les suggestions d'amélioration pour le passeport mobile étaient relativement peu nombreuses et comprenaient ce qui suit :

- Procéder à la validation au moyen de la reconnaissance de l'empreinte du pouce au lieu du numéro d'identification personnel ou utiliser l'empreinte du pouce comme solution de rechange en cas d'oubli du numéro d'identification personnel.
- Permettre le téléchargement d'un certain nombre de passeports dans un seul téléphone (p. ex., le passeport de son conjoint ou de ses enfants).
- Ajouter l'option de supprimer ou de retirer de manière permanente le passeport du téléphone ou de le retirer temporairement quand on ne voyage pas.
- Ajouter une alerte à la sécurité qui détecte toute tentative de manipulation des renseignements contenus dans le téléphone d'une personne.
- Abolir l'exigence de transporter un livret de passeport en tout temps en plus du passeport mobile.
- Lier la technologie à l'enregistrement en ligne afin de simplifier encore davantage le processus.

L'exigence relative au livret de passeport est plus susceptible d'être perçue comme un avantage qu'un inconvénient

Pour la plupart des participants, l'exigence de transporter un livret de passeport en plus du passeport mobile lors d'un voyage constituait un avantage plutôt qu'un inconvénient, principalement parce qu'il pouvait servir de solution de rechange en cas de problème avec le téléphone du titulaire (p. ex., perte, dommage, pile à plat). Les personnes qui estimaient qu'il s'agissait d'un inconvénient disaient le plus souvent que l'intérêt du passeport mobile est d'abord et avant tout sa capacité à remplacer le livret. Selon certains, l'obligation de transporter à la fois son téléphone et son livret de passeport comporte un plus grand risque de perdre ou d'égarer l'un ou l'autre.

Scénario 3 : Passeport virtuel

Avant de passer au dernier scénario, les participants ont appris que le passeport virtuel permettrait aux titulaires d'utiliser leur passeport électronique au comptoir d'enregistrement et, grâce à la reconnaissance faciale dans l'aéroport, de ne plus devoir s'en servir de nouveau. La vidéo expliquait que les renseignements contenus dans le passeport seraient communiqués à l'avance (au moment de l'achat des billets d'avion) aux autorités en matière de voyage afin que ces dernières puissent procéder à un contrôle initial ou à une évaluation des risques qui pourrait possiblement accélérer le passage à l'aéroport. Encore une fois, on leur a demandé de garder en tête le fait que les titulaires de passeport recevraient tout de même un livret de passeport en plus du passeport virtuel, et qu'ils seraient tenus d'apporter le livret lors de leurs déplacements à l'extérieur du Canada puisque ce ne sont pas tous les aéroports qui sont munis de la technologie de reconnaissance faciale.

Le modérateur ou la modératrice a également informé les participants que la seule différence entre la situation actuelle et le scénario envisagé, c'est que les renseignements contenus dans leur passeport seraient communiqués à l'avance aux autorités en matière de voyage plutôt que dans les jours ou les heures précédant leur vol, ce qui donnerait aux autorités plus de temps pour procéder aux vérifications initiales des voyageurs.

Réaction généralement positive à l'égard du passeport virtuel

Comparativement aux deux autres scénarios, le passeport virtuel suscitait chez les participants des réactions plus mitigées. Cela dit, dans l'ensemble, les impressions générales étaient favorables. Les milléniaux étaient plus nombreux à réagir négativement à ce scénario.

Principaux avantages perçus du passeport virtuel : rapidité et côté pratique

La capacité du passeport virtuel de faciliter les déplacements dans les aéroports aux points d'arrivée et de départ est l'avantage mentionné le plus souvent par les participants. Les participants ont d'ailleurs indiqué à maintes reprises qu'ils aimaient les deux points suivants du passeport virtuel :

- *Rapidité* : Le passeport virtuel accélère la circulation dans les aéroports, ce qui représente pour certains participants un avantage important lorsqu'il y a peu de temps entre deux vols.
- *Côté pratique* : Une personne ne doit présenter son livret de passeport qu'une seule fois, soit après son enregistrement à l'arrivée.

Pour plusieurs participants, la rapidité et le côté pratique parviendraient ensemble à réduire le niveau de stress souvent associé aux déplacements dans les aéroports.

Certaines personnes aimaient également le contrôle préalable ou la communication de renseignements à des autorités en matière de voyage; selon elles, cette façon de faire faciliterait les déplacements des passagers présentant un faible risque tout en maintenant ou en augmentant le niveau de sécurité. En ce qui a trait à l'augmentation du niveau de sécurité, deux éléments sont ressortis : en premier lieu, le contrôle préalable permettrait d'accroître le niveau de sécurité en affectant moins de ressources aux voyageurs présentant un faible risque et en se concentrant sur l'enquête ou le contrôle des personnes qui posent de réels risques pour la sécurité; deuxièmement, l'utilisation de caméras pourrait contribuer à l'identification et à la surveillance dans tout l'aéroport de voyageurs présentant un risque élevé. Enfin, le contrôle préalable comportait, pour certains, deux avantages : la communication de renseignements non biaisés (c.-à-d. qui ne sont pas basés sur un certain profil) et davantage de temps pour les employés de se consacrer à d'autres tâches.

Principaux inconvénients perçus du passeport virtuel : surveillance accrue et plus grande dépendance à l'égard de la technologie

Interrogés au sujet des aspects qui leur déplaisaient le plus concernant le passeport virtuel, les participants ont surtout parlé de leur impression d'être assujettis à une plus grande surveillance et de la dépendance à l'égard de la technologie.

Surveillance accrue

Au moins quelques participants dans chacun des groupes ont indiqué qu'ils n'aimaient pas la surveillance accrue à laquelle ils seraient assujettis en raison du passeport virtuel, ou qu'ils ne seraient pas à l'aise avec cette façon de faire. Cette perception d'une surveillance accrue reposait sur deux éléments : la présence de caméras dans tout l'aéroport et la communication de renseignements à l'avance aux autorités en matière de voyage². La combinaison des deux évoquait pour plusieurs participants des images d'une société orwellienne.

Dépendance à l'égard de la technologie

Bon nombre de participants étaient d'avis que ce scénario impliquait une grande dépendance à l'égard de la technologie. Les deux principaux éléments du passeport virtuel qui déplaisaient aux participants étaient la crainte que la technologie soit défaillante, soit en raison de problèmes ou de pépins techniques, ou qu'elle ne soit pas fiable (c.-à-d. l'importance de l'exactitude de la reconnaissance faciale dans ce scénario). Certains participants s'inquiétaient également du fait que l'introduction du passeport virtuel puisse se solder par moins de contacts humains.

Principales préoccupations relativement au passeport virtuel : dépendance à l'égard de la technologie et collecte/communication de renseignements

Les deux principales préoccupations exprimées par les participants concernant le passeport virtuel rejoignaient les deux éléments qu'ils n'aimaient pas : l'impression que le passeport virtuel repose trop sur l'utilisation de caméras et de la technologie de reconnaissance faciale, ainsi que la collecte et la communication de renseignements personnels.

Dépendance à l'égard des caméras et de la technologie de reconnaissance faciale

Au moins quelques participants dans chacun des groupes ont formulé des préoccupations ou posé des questions concernant l'utilisation de caméras et de la technologie de reconnaissance faciale et la dépendance manifeste à leur égard. Parmi les questions fréquemment posées, notons des variantes des questions suivantes :

- Dans quelle mesure la technologie de caméras est-elle fiable (p. ex., « comment les caméras peuvent-elles capter toutes les personnes qui se déplacent dans un aéroport achalandé? », « serait-il possible qu'une personne ne soit pas détectée par les caméras? »).
- Qui surveillerait ou contrôlerait les caméras?
- Dans quelle mesure la technologie de reconnaissance faciale est-elle exacte (p. ex., « qu'arrive-t-il si une personne porte un chapeau ou des lunettes de soleil ou qu'elle a eu de la chirurgie plastique ou subi un changement important relativement à son poids? »)?
- Qu'arriverait-il en cas de problèmes ou de pépins techniques?
- Qu'arriverait-il en cas de problème avec un voyageur (p. ex., « comment mettrait-on la main sur quelqu'un ou comment l'amènerait-on à l'écart? »).

² La préoccupation relative à la communication de renseignements au préalable avait tendance à diminuer lorsqu'il était expliqué que les mêmes renseignements seraient tout de même transmis aux autorités en matière de voyage; ils seraient simplement communiqués plus tôt afin d'accélérer la circulation des voyageurs présentant un faible risque.

Collecte/communication de renseignements

Tout comme pour la technologie, au moins quelques participants dans tous les groupes ont exprimé des préoccupations ou posé des questions concernant la collecte ou la communication de renseignements (y compris l'information recueillie au moyen des caméras). Les questions les plus fréquemment posées comprenaient des variantes des questions suivantes :

- Quels types de renseignements seraient communiqués à l'avance?
- À qui les renseignements seraient-ils communiqués (c.-à-d. « qui sont les autorités en matière de voyage? ») et que feraient-ils avec les renseignements?
- Comment/à quel endroit les renseignements seraient-ils conservés et pour combien de temps?
- La communication de renseignements à l'avance pourrait-elle mener à une plus grande surveillance des voyageurs?
- Les renseignements pourraient-ils être liés aux activités ou à la présence des voyageurs sur les médias sociaux?
- En cas de problème, saurai-je avec qui communiquer avant d'arriver à ma destination?
- Comment définirait-on une menace à la sécurité (p. ex., « qu'arriverait-il si je suis membre d'une minorité ou d'un groupe ethnique qui est considéré comme un risque à la sécurité du pays que je compte visiter? »)?
- Une personne serait-elle informée à l'avance du niveau de risque qu'elle pose selon les autorités?

Commentaires mitigés concernant la probabilité d'utiliser le passeport virtuel

Interrogés au sujet de leur probabilité à utiliser le passeport virtuel, les participants avaient des commentaires mitigés : plusieurs ont indiqué qu'ils seraient susceptibles ou très susceptibles de l'utiliser, alors que d'autres ont plutôt déclaré qu'ils n'auraient pas tendance à l'utiliser. Certains n'étaient pas certains s'ils utiliseraient ou non le passeport virtuel³. Les raisons plus fréquemment invoquées pour expliquer le choix d'utiliser le passeport virtuel étaient la rapidité et le côté pratique, ainsi que la réduction du niveau de stress lors des déplacements. Les personnes qui sont peu ou pas du tout susceptibles d'utiliser le passeport virtuel, ainsi que les indécis, ont fourni quatre raisons pour justifier leur position : leur inconfort par rapport à la communication préalable de renseignements, leur inconfort lié aux caméras de surveillance ou au sentiment d'être surveillés, le désir d'avoir des échanges ou des contacts avec les autorités en matière de voyage, et l'impression que le passeport virtuel ne permet pas vraiment d'économiser du temps.

Facteurs qui inciteraient les gens à utiliser un passeport virtuel

Les participants ont collectivement cerné un éventail de facteurs qui les inciteraient à utiliser le passeport virtuel, notamment les suivants :

- Les fréquents déplacements.

³ Contrairement aux questions posées par rapport aux deux premiers scénarios, les questions du mini-questionnaire ne demandaient pas aux participants d'évaluer dans quelle mesure ils seraient susceptibles d'utiliser ou non le passeport virtuel.

- De nombreux vols de correspondance ou des délais serrés entre deux vols.
- La possibilité de ne pas devoir se présenter à l'aéroport trois heures à l'avance pour les vols internationaux.
- La preuve que le processus accélère effectivement les déplacements dans les aéroports.
- L'adoption de la technologie à une échelle relativement grande, rendant l'utilisation du passeport virtuel utile.
- Plus d'information au sujet de la communication de renseignements.
- La publication des critères visant à déterminer un faible niveau de risque (c.-à-d. ce que signifie être un voyageur présentant « un faible risque »).

Certains participants ont suggéré de manière générale qu'ils attendraient de voir comment se déroule la mise en œuvre du passeport virtuel avant de prendre leur décision.

Suggestions d'amélioration

Les suggestions d'amélioration pour le passeport virtuel étaient peu nombreuses et visaient principalement à fournir de plus amples renseignements aux utilisateurs potentiels du service. Les suggestions comprenaient ce qui suit :

- Fournir la liste des aéroports qui ont adopté la technologie servant à l'utilisation du passeport virtuel.
- Fournir de l'information sur les critères visant à déterminer le « faible risque » que présente un voyageur.
- Informer les gens à l'avance qu'ils seront filmés alors qu'ils circuleront dans les aéroports, notamment en identifiant les zones possibles où des caméras seront installées.

Il a été également suggéré de faire passer plus rapidement aux points de contrôle de la sécurité les voyageurs à faible risque.

L'exigence relative au livret de passeport est plus susceptible d'être perçue comme un avantage qu'un inconvénient

Tout comme pour le passeport mobile, le fait de devoir transporter un livret de passeport, en plus du passeport virtuel, constituait pour la plupart des participants un avantage plutôt qu'un inconvénient, et ce, pour la même raison (c.-à-d. qu'il servirait de solution de rechange en cas de problème). Les participants qui le considéraient comme un inconvénient étaient d'avis que le véritable avantage du passeport virtuel, à l'instar du passeport mobile, est sa capacité à remplacer complètement le livret de passeport.

Comparaison des scénarios

En terminant, les participants devaient évaluer les scénarios en les comparant les uns aux autres et s'attarder à celui qu'ils seraient le plus ou le moins susceptibles d'utiliser.

Les participants étaient divisés sur la question de la probabilité de l'utilisation du passeport mobile ou virtuel

Les participants étaient divisés quant au scénario qu'ils seraient le plus susceptibles d'utiliser : le passeport mobile ou le passeport virtuel. Dans chacun des cas, les raisons invoquées comprenaient les éléments appréciés d'un scénario, les aspects qui leur déplaisaient d'un autre, ou une combinaison des deux.

Les participants qui préféraient le passeport mobile plutôt que le passeport virtuel ont notamment indiqué les raisons suivantes :

- Un désir de recourir progressivement aux nouvelles technologies, à commencer par le passeport mobile pour éventuellement mettre en œuvre le passeport virtuel.
- Des considérations pratiques qui se fondent sur l'hypothèse que les aéroports adopteront probablement des mesures servant à l'utilisation du passeport mobile avant de mettre en œuvre des mesures qui permettront le recours au passeport virtuel.
- La préférence de devoir inscrire un numéro d'identification personnel et de suivre des étapes de plus dans le cas du passeport mobile; des étapes additionnelles donnent l'impression d'une sécurité accrue.
- Un plus grand sentiment de contrôle ou un consentement plus important en matière de voyage (c.-à-d. jouer un rôle actif pour assurer sa propre sécurité).
- Le sentiment que le passeport mobile est moins envahissant que le passeport virtuel.
- L'inconfort par rapport à la communication préalable de renseignements pour le passeport virtuel et à la surveillance par l'entremise de caméras dans tout l'aéroport.
- Le manque de confiance quant à la capacité des caméras de procéder à la reconnaissance faciale dans le contexte du passeport virtuel.
- Les déplacements limités; la circulation rapide dans les aéroports ne représente pas une priorité (c.-à-d. qu'il n'y a pas un réel besoin d'obtenir les avantages liés au passeport virtuel).

Les participants qui préféraient le passeport virtuel plutôt que le passeport mobile ont entre autres invoqué les raisons suivantes :

- L'importance de circuler rapidement dans les aéroports, surtout aux points d'arrivée; le passeport mobile ne servirait pas à cette fin.
- Le fait qu'une personne n'a pas besoin d'un téléphone mobile pour utiliser un passeport virtuel.
- Les avantages liés au côté pratique et à la sécurité associés à la communication préalable de renseignements et à la technologie de reconnaissance faciale.
- Des considérations pratiques à l'effet qu'une personne puisse tirer parti des avantages du scénario si des caméras sont de toute façon installées dans les aéroports.
- L'impression que le passeport virtuel est la voie de l'avenir et qu'il vaut mieux s'adapter à la nouvelle réalité le plus tôt possible.

Le scénario le moins susceptible d'être utilisé

Il n'y avait pas de consensus concernant le scénario le moins susceptible d'être utilisé par les participants; pour chacun des trois scénarios, au moins quelques participants ont indiqué qu'ils auraient le moins tendance à utiliser cette façon de faire. Les participants qui ont manifesté le moins d'intérêt envers l'application pour le renouvellement d'un passeport estimaient, pour la plupart, que l'application avait une utilité restreinte (c.-à-d. qu'elle serait utilisée seulement une fois à tous les cinq ou dix ans). Les participants qui se montraient moins intéressés par l'utilisation du passeport mobile avaient principalement l'impression que si une personne désirait circuler plus rapidement dans un aéroport, elle aurait intérêt à opter pour la technologie la plus avancée, soit le passeport virtuel. Finalement, les participants moins enclins à recourir au passeport virtuel ont mentionné des préoccupations relatives à la protection de leurs renseignements personnels (p. ex., des craintes concernant la communication de renseignements et la surveillance continue).

Les trois technologies étaient considérées conviviales

En présumant que les technologies associées à chacun des scénarios ne présentent aucune faille, les participants n'avaient pas d'inquiétudes relativement à la convivialité de chacune d'elles. Les participants estimaient en fait que toutes les technologies étaient conviviales ou faciles à utiliser.

Produits ou services supplémentaires pouvant faciliter les déplacements

Parmi les suggestions de produits ou de services supplémentaires pouvant faciliter les déplacements, notons les suivantes :

- Une « carte de passeport » qui remplacerait le livret de passeport. Elle pourrait ressembler à une carte de crédit ou à un permis de conduire pour ce qui est de sa taille.
- La capacité de présenter une demande de passeport (et non seulement une demande de renouvellement) par l'entremise d'une application.
- Des mises à jour ou des rappels au sujet du renouvellement d'un passeport.
- La vérification de l'identité grâce à l'empreinte du pouce.
- La réception en temps réel d'avertissements ou d'alertes en matière de voyage.
- Des notifications qui permettraient à des voyageurs handicapés d'être accueillis aux portes d'embarquement à leur arrivée.
- Un processus de sécurité simplifié pour les gens qui voyagent souvent et qui présentent un faible risque.
- Un accès facile aux règles et aux règlements relatifs aux articles permis (p. ex., restrictions, taille maximale).
- De l'information au sujet des exigences relatives aux voyages à divers endroits (p. ex., visas, vaccins).
- Les coordonnées des ambassades et des consulats canadiens dans divers pays.
- De l'information sur les avantages des scénarios présentés aux participants.

Différences entre les sous-groupes

On note peu de différences entre les régions et les groupes d'âge en ce qui a trait aux réactions aux divers scénarios :

- Dans le cas de l'application mobile, certains participants de Prince Albert et de Kelowna ont fait remarquer que le fait de ne pas devoir se rendre à un bureau de Service Canada et faire possiblement la file pour renouveler son passeport constituait un avantage important pour les gens vivant dans de petites collectivités.
- Dans le cas du passeport mobile, la majorité des participants ont indiqué qu'ils seraient susceptibles de l'utiliser, à l'exception d'un groupe de milléniaux et d'un groupe de titulaires de passeport âgés de 58 ans et plus.
- Dans le cas du passeport virtuel, les milléniaux ont exprimé plus d'inquiétudes par rapport à la protection des renseignements personnels, à la surveillance et à la communication de renseignements.

Annexe : Instruments de recherche

Annexe 1 : Questionnaire de présélection

Caractéristiques de l'étude

- Recruter 10 participants pour chacun des groupes de discussion afin de s'assurer que huit d'entre eux se présentent à la séance.
- Les participants recevront 100 \$ en contrepartie de leur participation.
- Trois groupes de discussion de 90 minutes seront menés avec des membres des groupes cibles dans chacune des villes :
 - PUBLIC 1 : Titulaires d'un passeport âgés entre 18 et 30 ans
 - PUBLIC 2 : Titulaires d'un passeport âgés entre 31 et 57 ans
 - PUBLIC 3 : Titulaires d'un passeport âgés entre 58 et 70 ans
- Dans tous les groupes, il y aura une composition variée de participants qui auront été sélectionnés selon leur sexe, leur âge (en fonction des paramètres établis), leur niveau de scolarité, la nature de leurs déplacements, ainsi que la fréquence de leurs déplacements à l'extérieur du Canada (p. ex., moins d'une fois par année, d'une à cinq fois par année et plus de cinq fois par année).

Lieu	Toronto	Montréal	Halifax	Prince Albert	Kelowna
Date	29 janvier	30 janvier	31 janvier	30 janvier	31 janvier
Langue	Anglais	Français	Anglais	Anglais	Anglais
17 h à 18 h 30	58 à 70 ans	58 à 70 ans	31 à 57 ans	31 à 57 ans	58 à 70 ans
18 h 45 à 20 h 15	31 à 57 ans	18 à 30 ans	58 à 70 ans	58 à 70 ans	18 à 30 ans
20 h 30 à 22 h	18 à 30 ans	31 à 57 ans	18 à 30 ans	18 à 30 ans	31 à 57 ans

Questionnaire

A. INTRODUCTION

Bonjour/Hello, je m'appelle [INSÉRER]. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? / Would you prefer to continue in English or French?

[NOTE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : POUR LES GROUPES ANGLAIS, SI LE PARTICIPANT PRÉFÈRE CONTINUER EN FRANÇAIS, VEUILLEZ LUI DIRE CECI : « Malheureusement, nous recherchons des gens qui parlent anglais pour participer à ces groupes de discussion. Nous vous remercions de votre intérêt. » POUR LES GROUPES FRANÇAIS, SI LE PARTICIPANT PRÉFÈRE CONTINUER EN ANGLAIS, VEUILLEZ LUI DIRE CECI : « Unfortunately, we are looking for people who speak French to participate in this discussion group. We thank you for your interest. »]

Je communique avec vous au nom de CRC Recherches, une maison de recherche canadienne. Le gouvernement du Canada a retenu nos services pour réaliser une série

de groupes de discussion afin d'explorer des questions qui intéressent la population canadienne. Chaque groupe de discussion durera une heure et demie et les participants et participantes recevront une somme en argent comptant en guise de remerciement pour le temps consacré à l'étude.

La participation est tout à fait volontaire. Nous voulons connaître vos opinions. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit, ni de vous faire changer d'avis. La discussion prendra la forme d'une table ronde qu'animerá un(e) professionnel(le) de la recherche et à laquelle prendront part jusqu'à huit participants. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et serviront aux fins de l'étude seulement, conformément aux lois visant à protéger la confidentialité de vos renseignements.

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : SI LE/LA PARTICIPANT(E) POSE UNE QUESTION AU SUJET DES LOIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DIRE : « Les renseignements recueillis dans le cadre de l'étude sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, une loi du gouvernement du Canada, ainsi qu'aux dispositions des lois provinciales pertinentes dans ce domaine. »]

Avant de vous inviter à participer au groupe de discussion, nous devons vous poser quelques questions pour veiller à ce que chaque groupe réunisse différents types de personnes. Les questions devraient prendre cinq minutes. Me permettez-vous de continuer?

Oui
Non

**CONTINUER
REMERCIER/METTRE FIN**

SI LA PERSONNE POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE LA VALIDITÉ DE L'ÉTUDE, LUI DONNER LE NUMÉRO D'ENREGISTREMENT DU PROJET ATTRIBUÉ PAR L'ARIM [TEXTE CI-DESSOUS] OU LUI DONNER LES COORDONNÉES DE CARL DUROCHER DU PROGRAMME DE PASSEPORT, SOIT carl.durocher@cic.gc.ca ET 613-437-7491.

L'étude a été enregistrée dans le Service de vérification des sondages de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing. Pour confirmer la validité de ces groupes de discussion, vous pouvez accéder au Service en vous rendant à l'adresse www.mriaportal-arimportail.ca/mpower8/rrs/verification. Vous n'avez ensuite qu'à indiquer le numéro d'enregistrement du projet, qui est le suivant : 20180111-875H.

B. QUALIFICATION

1. Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne) d'au moins 18 ans qui habite normalement dans la ville de [INSÉRER LA VILLE]?

Oui
Non
Ne sait pas/Refus

**CONTINUER
VOIR LA NOTE CI-DESSOUS*
REMERCIER/METTRE FIN****

***DEMANDER SI UN AUTRE MEMBRE DU MÉNAGE EST UN CITOYEN CANADIEN ÂGÉ D'AU MOINS 18 ANS. DANS L’AFFIRMATIVE, DEMANDER À VOUS ENTRETENIR AVEC CETTE PERSONNE (ET RÉPÉTER L’INTRODUCTION). SI CE N’EST PAS LE CAS, REMERCIER ET METTRE FIN À L’ENTRETIEN.**

****NOTE À L’INTERVIEWEUR :** À la fin d’un appel, dire : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà suffisamment de participants qui ont un profil semblable au vôtre. Nous ne pouvons donc pas vous inviter à participer.*

2. Est-ce que vous-même ou un membre de votre foyer ou de votre famille immédiate travaillez/travaille pour...? **LIRE LA LISTE**

Une maison de recherche, une société de relations publiques ou une agence de publicité
Les médias (radio, télévision, journaux, revues, etc.)
Un ministère ou un organisme fédéral ou provincial
Un parti politique

Oui **REMERCIER/METTRE FIN**
Non **CONTINUER**

3. Nous devons discuter avec des participants de différents groupes d’âge. Puis-je savoir quel âge vous avez? **INSCRIRE : _____**. **OBTENIR DES MEMBRES DES DIVERS GROUPES D’ÂGE POUR CHACUN DES PUBLICS.**

Moins de 18 ans	REMERCIER/METTRE FIN
De 18 à 24 ans	PUBLIC 1
De 25 à 30 ans	PUBLIC 1
De 31 à 35 ans	PUBLIC 2
De 36 à 40 ans	PUBLIC 2
De 41 à 49 ans	PUBLIC 2
De 50 à 57 ans	PUBLIC 2
De 58 à 60 ans	PUBLIC 3
De 61 à 65 ans	PUBLIC 3
De 66 à 70 ans	PUBLIC 3
Plus de 70 ans	REMERCIER/METTRE FIN

- 3B. Est-ce que vous utilisez un téléphone intelligent tel un iPhone, Android, Blackberry ou téléphone Windows?

Oui **CONTINUER**
Non **REMERCIER/METTRE FIN**

4. Détenez-vous actuellement un passeport canadien valide ou qui n’est pas échu?

Oui **CONTINUER**
Non **REMERCIER/METTRE FIN**

5. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous voyagé à l’extérieur du Canada? **INSCRIRE : _____**.

Pas une seule fois	CONTINUER
Entre une et cinq fois	PASSER À Q7
Plus de cinq fois	PASSER À Q7

6. Avez-vous l'intention de voyager à l'extérieur du Canada au cours des prochaines années pour des raisons personnelles ou pour le travail?

Oui	PASSER À G8
Non	REMERCIER/METTRE FIN

7. Quelle était la principale raison de [AJUSTER : votre voyage / la plupart de vos voyages] à l'extérieur du Canada au cours de la dernière année? Est-ce que c'était principalement pour des raisons personnelles ou pour le travail? **OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE**

Raisons personnelles
Travail

8. Inscrire le sexe selon vos observations. **RÉPARTITION 50/50**

Femme
Homme

9. Pouvez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? **OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE**

Études secondaires partielles
Études secondaires terminées
Certificat d'une école de métiers
Études postsecondaires partielles
Études postsecondaires terminées
Diplôme d'études supérieures

10. Les participants aux groupes de discussion doivent faire part de leurs opinions et de leurs réflexions. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de partager votre opinion en groupe? Diriez-vous que vous êtes...?

Très à l'aise	AU MOINS 5 PAR GROUPE
Plutôt à l'aise	
Pas très à l'aise	REMERCIER/METTRE FIN
Très mal à l'aise	REMERCIER/METTRE FIN

11. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion organisé à l'avance sur un sujet en particulier et reçu une somme d'argent en échange de votre participation?

Oui	AU PLUS 4 PAR GROUPE
Non	PASSER À Q14

12. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion?

Il y a moins de six mois	REMERCIER/METTRE FIN
--------------------------	-----------------------------

Il y a plus de six mois

13. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Moins de cinq
Cinq ou plus

REMERCIER/METTRE FIN

14. On demande parfois aux participants d'inscrire leurs réponses dans un questionnaire. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer? Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Oui
Non

REMERCIER/METTRE FIN
CONTINUER

15. Le groupe de discussion sera enregistré sur bande audio ou vidéo. Ces enregistrements nous aideront à analyser les constats et à rédiger le rapport. Les résultats des discussions seront regroupés dans le même rapport de recherche et les participants ne seront identifiés d'aucune façon. Ni votre nom ni vos commentaires ne figureront dans le rapport de recherche. Est-ce que cela vous convient?

Oui
Non

CONTINUER
REMERCIER/METTRE FIN

16. Des représentants du gouvernement du Canada qui ont pris part au projet pourraient observer le déroulement du groupe de discussion. Ils ne participeront pas à la discussion et ne connaîtront pas votre nom. Est-ce que cela vous convient?

Oui
Non

CONTINUER
REMERCIER/METTRE FIN

C. INVITATION À PARTICIPER

J'aimerais vous inviter à participer à un groupe de discussion au cours duquel vous ferez part de vos opinions dans le cadre d'une discussion qui réunira d'autres Canadiens de votre collectivité. Le groupe de discussion sera dirigé par un chercheur de Phoenix SPI, une maison nationale de recherche sur l'opinion publique. La discussion se déroulera le **[JOUR] [DATE]**, à **[HEURE]** au **[ÉTABLISSEMENT]**. Il durera une heure et demie [90 minutes] et nous demandons aux participants d'arriver 15 minutes d'avance. Les participants recevront 100 \$ en contrepartie du temps consacré. Aimeriez-vous y participer?

Oui
Non

REMERCIER/METTRE FIN

Pourrais-je avoir votre adresse électronique pour vous envoyer un message indiquant l'adresse où se tiendra le groupe?

Oui : INSCRIRE L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Non : D'accord. Avez-vous un crayon à portée de la main? Je vais vous donner l'adresse où aura lieu le groupe de discussion. Il se tiendra au _____
[INSÉRER L'ÉTABLISSEMENT] à **[HEURE]** le **[DATE]**.

À votre arrivée, vous devrez présenter une pièce d'identité avec photo; n'oubliez pas d'en apporter une (p. ex., un permis de conduire). Si vous avez besoin de lunettes pour lire, nous vous prions de les apporter avec vous. Les participants pourraient être invités à examiner des documents en **[FRANÇAIS/ANGLAIS]** au cours de la séance.

Comme je l'ai mentionné, la discussion sera enregistrée sur bande audio ou vidéo pour les fins de la recherche et des représentants de l'équipe de recherche du gouvernement du Canada observeront le déroulement de la séance d'une pièce voisine. Vous devrez signer un formulaire de consentement pour être filmé(e) pendant le groupe de discussion. Les enregistrements seront utilisés seulement par l'équipe de recherche de Phoenix SPI et ne seront remis à personne d'autre. Tous les renseignements recueillis lors du groupe de discussion demeureront anonymes et ne serviront qu'à des fins de recherche conformément aux dispositions des lois visant à protéger vos renseignements personnels.

Étant donné que nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. S'il vous est impossible d'être présent(e), pour une raison ou pour une autre, merci de communiquer avec nous afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer. Vous pouvez nous joindre à nos bureaux au **[INSÉRER LE NUMÉRO]**. Demandez de parler à **[INSÉRER LE NOM]**.

Un représentant vous téléphonera la veille du groupe de discussion pour vous en rappeler la tenue. Afin que nous puissions communiquer avec vous la veille ou en cas de changements à l'horaire, pourriez-vous nous fournir votre nom et vos coordonnées?

Prénom : _____
Nom de famille : _____
Numéro de téléphone (jour) : _____
Numéro de téléphone (soir) : _____

Annexe 2 : Guide du modérateur

Introduction (5 minutes)

- ❑ Présenter le modérateur et Phoenix Strategic Perspectives Inc.
- ❑ Remercier les participants d'être présents.
- ❑ Expliquer l'objectif général des groupes de discussion :
 - Servent à recueillir des *opinions* au sujet de politiques, d'enjeux, d'idées, de communications, etc.
 - Il ne s'agit pas d'un test de connaissances; il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses (nous sommes intéressés par les opinions).
 - On peut être en désaccord; nous voulons que les gens s'expriment s'ils ont une opinion différente.
- ❑ Ce soir, nous menons une recherche pour le compte d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), un ministère du gouvernement du Canada. IRCC est le ministère qui administre le Programme de passeport. Nous discuterons d'un certain nombre d'idées qui font partie de la vision d'avenir du Programme de passeport du Canada et de l'utilisation du passeport électronique.
- ❑ Vous êtes libre de participer ou non à la discussion; nous recherchons la franchise et l'honnêteté; les commentaires seront traités de manière confidentielle; ils feront l'objet d'un compte rendu global seulement; la séance sera enregistrée sur bande vidéo et l'enregistrement servira à la rédaction du rapport seulement; des représentants du gouvernement du Canada observent le déroulement de la séance derrière un miroir.
- ❑ Des questions? ACCEPTER DE BRÈVES QUESTIONS, MAIS ÉVITER DE S'Y ATTARDER.
- ❑ Si vous avez un cellulaire ou un autre appareil électronique, veuillez l'éteindre.
- ❑ Tour de table pour les présentations : Dites-nous votre prénom et l'un de vos intérêts ou l'un de vos passe-temps préférés.

Contexte des groupes de discussion (5 minutes)

Les déplacements aériens sont en hausse. En 2035, le nombre de voyageurs aériens aura probablement doublé par rapport au nombre de l'an dernier. Le gouvernement du Canada se penche sur plusieurs idées pour composer avec le volume croissant de gens aux frontières et dans les aéroports.

Ce soir, nous aborderons certains concepts envisagés par le gouvernement du Canada pour des initiatives à moyen et à long terme s'appliquant au Programme de passeport. L'objectif est de faciliter les déplacements des voyageurs présentant un faible risque et des personnes qui voyagent fréquemment afin d'accélérer la circulation des passagers dans les aéroports. Ces idées pourraient être mises en œuvre ou non plus tard. Même si l'une ou plusieurs de ces idées se concrétisent, les citoyens qui désirent obtenir un passeport auront toujours le choix d'utiliser les nouvelles technologies ou les méthodes auxquelles ils sont habitués.

Nous nous attarderons plus particulièrement à trois différents scénarios qui portent sur le renouvellement d'un passeport et l'utilisation de ce passeport à l'aéroport. Pour chacun

des scénarios, nous vous présenterons une brève vidéo afin que vous puissiez bien comprendre le concept.

Ces scénarios mettront en lumière des situations normales dans lesquelles les voyageurs canadiens pourraient se retrouver; ils ne porteront pas sur des cas complexes ou exceptionnels. Étant donné que le groupe de discussion vise à tester des idées à l'étape de la conception, nous ne tiendrons pas compte des facteurs relatifs aux coûts. Par ailleurs, le gouvernement du Canada accorde une grande importance à la conservation et à la transmission en toute sécurité de vos renseignements personnels. Par conséquent, dans tous ces scénarios, vos données biométriques seront toujours cryptées afin d'empêcher qu'il n'y ait des accès non autorisés. De plus, afin de protéger vos renseignements personnels contre la perte ou le vol, des mesures de sécurité appropriées seront mises en place. Cela dit, nous vous encourageons à soulever toute préoccupation liée à la protection de vos renseignements personnels ou à votre sécurité lorsque nous parlerons des concepts présentés puisqu'il s'agit d'un aspect que nous aimerions évaluer. Après chaque vidéo, nous vous demanderons de remplir individuellement un bref questionnaire au sujet de vos impressions concernant le concept (et non à propos de la VIDÉO comme telle).

Avant de commencer, nous aimerions vous montrer une courte vidéo qui explique le passeport virtuel et son fonctionnement afin de s'assurer que tous les participants ont la même compréhension du livret de passeport et de ses caractéristiques. Nous vous prions d'accorder une attention particulière à la partie qui explique la lecture de la puce électronique à l'aide de la technologie Near Field Communication (ou NFC) comprise dans la plupart des téléphones intelligents.

PRÉSENTER LA VIDÉO SUR LE PASSEPORT VIRTUEL

Scénario 1 : Application mobile pour le renouvellement du passeport (25 minutes)

Le premier scénario porte sur une application mobile qui permettrait de renouveler un passeport.

PRÉSENTER LA VIDÉO ET DISTRIBUER LE MINI-QUESTIONNAIRE

Je vais maintenant vous remettre un bref questionnaire. Veuillez remplir individuellement et en silence la première page du questionnaire. Lorsque tout le monde aura terminé, nous parlerons du scénario en groupe.

LORSQUE LES PARTICIPANTS ONT REMPLI LE QUESTIONNAIRE, AMORCER LA DISCUSSION.

Avant d'entamer la discussion, avez-vous des questions ou avez-vous besoin de précisions au sujet du premier scénario? NE PAS PASSER TROP DE TEMPS; MODIFIER/SUPPRIMER APRÈS LE PRÉTEST.

À TITRE DE RAPPEL, LES CONCEPTS MIS À L'ESSAI ET SUR LESQUELS DEVRAIT PORTER LA DISCUSSION SONT LES SUIVANTS :

- a. Présentation d'une demande de passeport par l'entremise de l'application
- b. Scan du passeport électronique (page de données et puce électronique)
- c. Dispositif de vérification de photo
- d. Paiement des frais de passeport par l'entremise de l'application

1. Tout d'abord, quelle est votre impression générale de cette application mobile?
Pourquoi dites-vous cela?
2. Y a-t-il des aspects que vous aimez de l'application de passeport mobile? Dans
l'affirmative, quels sont-ils?
3. Et y a-t-il des aspects que vous n'aimez pas de l'application de passeport mobile?
Dans l'affirmative, quels sont-ils?
4. Auriez-vous des inquiétudes à utiliser une application pour téléphones intelligents afin
de renouveler votre passeport? Dans l'affirmative, quelles seraient-elles? Sinon,
pourquoi pas?

Explorer : - enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels/sécurité
- facilité d'utilisation
5. En pensant à l'utilisation que vous pourriez faire de l'application mobile de passeport,
quel serait son principal avantage pour vous personnellement? Y en a-t-il d'autres?
6. Dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez une application mobile pour
renouveler votre passeport? Pourquoi dites-vous cela?
7. Si vous aviez le choix, préféreriez-vous utiliser l'application mobile ou un formulaire de
renouvellement en ligne auquel vous pourriez accéder à partir de votre ordinateur?
Pourquoi?
8. Y a-t-il des facteurs qui vous inciteraient à utiliser l'application mobile de passeport?
Dans l'affirmative, quels sont-ils?
9. Avez-vous des suggestions pour améliorer cette idée?
10. Que pensez-vous d'une application qui, en plus de vous permettre de renouveler votre
passeport, vous permettrait d'obtenir d'autres services de voyage du gouvernement
du Canada, par exemple la déclaration électronique pour les douanes canadiennes,
les avertissements aux voyageurs ou les conditions météorologiques à destination?
Pourquoi? Lesquelles trouveriez-vous les plus utiles? Y a-t-il d'autres fonctions ou
services que vous trouveriez utiles et qui pourraient être offerts dans cette
application?

Scénario 2 : Passeport mobile (25 minutes)

Bon, nous sommes prêts à passer au deuxième scénario, qui porte sur un passeport mobile dans votre téléphone intelligent. Cela veut dire que vous pourriez utiliser la version électronique de votre passeport aux guichets libre-service et aux lecteurs plutôt que de présenter votre livret de passeport. Pour le prochain scénario, gardez en tête que les demandeurs de passeport recevront un livret de passeport en plus d'un passeport mobile. De plus, le livret de passeport doit être apporté pour les déplacements à l'extérieur du

Canada puisque certains aéroports pourraient ne pas être munis de la technologie pour lire un passeport mobile.

PRÉSENTER LA VIDÉO

Passez maintenant à la deuxième page du mini-questionnaire. Veuillez la remplir individuellement et en silence. Lorsque tout le monde aura terminé, nous parlerons du scénario en groupe.

LORSQUE LES PARTICIPANTS ONT REMPLI LE QUESTIONNAIRE, AMORCER LA DISCUSSION.

Avant d'entamer la discussion, avez-vous des questions ou avez-vous besoin de précisions au sujet du deuxième scénario? NE PAS PASSER TROP DE TEMPS; MODIFIER/SUPPRIMER APRÈS LE PRÉTEST.

À TITRE DE RAPPEL, LES CONCEPTS MIS À L'ESSAI ET SUR LESQUELS DEVRAIT PORTER LA DISCUSSION SONT LES SUIVANTS :

- Télécharger une version électronique de votre passeport dans votre téléphone intelligent, ainsi que votre carte d'embarquement
- Ne pas avoir besoin de sortir ou de présenter le livret de passeport
- Être en mesure d'utiliser le passeport mobile aux guichets libre-service pour possiblement accélérer votre passage aux différents points de contrôle de l'aéroport

11. Quelle est votre impression générale du passeport mobile? Pourquoi dites-vous cela?

12. Y a-t-il des aspects que vous aimez du passeport mobile? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

13. Et y a-t-il des aspects que vous n'aimez pas du passeport mobile? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

14. Auriez-vous des inquiétudes à utiliser une version mobile de votre livret de passeport? Dans l'affirmative, quelles seraient-elles? Sinon, pourquoi pas?

Explorer : - enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels/sécurité
- facilité d'utilisation

15. En pensant à l'utilisation que vous pourriez faire du passeport mobile, quel serait son principal avantage pour vous personnellement? Y en a-t-il d'autres?

16. Dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez un passeport mobile pour voyager? Pourquoi dites-vous cela?

17. Y a-t-il des facteurs qui vous inciteraient à utiliser le passeport mobile? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

18. Avez-vous des suggestions pour améliorer cette idée?

19. Est-ce que le fait que vous aurez tout de même besoin d'apporter votre livret de passeport lorsque vous voyagez change votre perception du produit? Dans l'affirmative, de quelle(s) façon(s)?

Scénario 3 : Passeport virtuel (25 minutes)

Nous allons maintenant nous attarder au dernier scénario. Il porte sur l'idée que vous pourrez utiliser votre passeport électronique pour l'enregistrement, puis avoir accès à la fonction de reconnaissance faciale dans tout l'aéroport, ce qui vous évitera de devoir sortir et utiliser de nouveau votre passeport. Cela veut dire que vous serez en fait votre passeport et que vous vous identifierez à l'aide de vos données biométriques (visage). Pour le prochain scénario, gardez en tête que les demandeurs de passeport recevront un livret de passeport en plus du passeport virtuel. Le livret de passeport devra aussi être apporté pour les voyages à l'extérieur du Canada puisque certains aéroports pourraient ne pas être munis de la technologie de reconnaissance faciale. Dans de tels cas, vous aurez besoin de présenter votre livret de passeport.

PRÉSENTER LA VIDÉO

Passez maintenant à la troisième page du mini-questionnaire. Veuillez la remplir individuellement et en silence. Lorsque tout le monde aura terminé, nous parlerons du scénario en groupe.

LORSQUE LES PARTICIPANTS ONT REMPLI LE QUESTIONNAIRE, AMORCER LA DISCUSSION.

Avant d'entamer la discussion, avez-vous des questions ou avez-vous besoin de précisions au sujet du troisième scénario? NE PAS PASSER TROP DE TEMPS; MODIFIER/SUPPRIMER APRÈS LE PRÉTEST.

À TITRE DE RAPPEL, LES CONCEPTS MIS À L'ESSAI ET SUR LESQUELS DEVRAIT PORTER LA DISCUSSION SONT LES SUIVANTS :

- Partager à l'avance les renseignements contenus dans votre passeport aux autorités en matière de voyage afin de possiblement accélérer votre passage à l'aéroport
- Ne pas avoir besoin de présenter le livret de passeport après l'enregistrement initial; votre visage servira à vous identifier à l'aide de caméras dans tout l'aéroport
- Accélérer le passage dans tout l'aéroport des voyageurs présentant un faible risque

20. Quelle est votre impression générale du passeport virtuel? Pourquoi dites-vous cela?

21. Y a-t-il des aspects que vous aimez du passeport virtuel? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

22. Et y a-t-il des aspects que vous n'aimez pas du passeport virtuel? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

23. Auriez-vous des inquiétudes à utiliser cette technologie? Dans l'affirmative, quelles seraient-elles? Sinon, pourquoi pas?

Explorer : - enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels/sécurité
- facilité d'utilisation

24. En pensant à l'utilisation que vous pourriez faire du passeport virtuel, quel serait son principal avantage pour vous personnellement? Y en a-t-il d'autres?
25. Dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez un passeport virtuel pour voyager? Pourquoi dites-vous cela?
26. Y a-t-il des facteurs qui vous inciteraient à utiliser le passeport virtuel? Dans l'affirmative, quels sont-ils?
27. Avez-vous des suggestions pour améliorer cette idée?
28. Est-ce que le fait que vous aurez tout de même besoin d'apporter votre livret de passeport lorsque vous voyagez change votre perception du produit? Dans l'affirmative, de quelle(s) façon(s)?

Conclusion (5 minutes)

29. En pensant aux deux derniers scénarios (passeport mobile et passeport virtuel) que nous vous avons présentés ce soir, lequel préférez-vous et auriez-vous le plus tendance à utiliser? Pourquoi dites-vous cela?
30. Lequel auriez-vous le moins tendance à utiliser? Pourquoi?
31. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise d'utiliser ces technologies? Semblent-elles faciles à utiliser? Si non, pourquoi pas?
32. Y a-t-il d'autres produits ou services que le Programme de passeport du Canada devrait envisager et qui vous seraient utiles pour faciliter vos déplacements?
33. Aimerez-vous nous faire part d'autres commentaires ou réflexions au sujet des concepts abordés ce soir?

NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR PRIS LE TEMPS DE
NOUS FOURNIR DES COMMENTAIRES UTILES.
VOTRE PARTICIPATION EST TRÈS IMPORTANTE ET VRAIMENT APPRÉCIÉE.

VOUS POURREZ OBTENIR AUPRÈS DE BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA
UN RAPPORT FINAL DE RECHERCHE DANS ENVIRON SIX MOIS.

Annexe 3 : Document distribué

Scénario 1

Le premier scénario visait à présenter les concepts suivants :

- a. Présentation d'une demande de passeport par l'entremise de l'application
- b. Scan du passeport électronique (page de données et puce électronique)
- c. Dispositif de vérification de photo
- d. Paiement des frais de passeport par l'entremise de l'application

1. De manière générale, quelle est votre première impression des concepts présentés dans ce scénario?

1 Très négative	2 Plutôt négative	3 Plutôt positive	4 Très positive
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. En ce qui a trait aux concepts présentés dans ce scénario, y a-t-il des aspects que vous aimez? Dans l'affirmative, qu'aimez-vous le plus? Veuillez utiliser le style télégraphique (puces suivies des points importants).

3. Avez-vous des inquiétudes au sujet des concepts présentés dans ce scénario? Dans l'affirmative, quelles sont-elles? Veuillez utiliser le style télégraphique (puces suivies des points importants).

4. Dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez l'application de passeport mobile?

1 Pas du tout probable	2 Quelque peu probable	3 Probable	4 Très probable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Scénario 2

Le second scénario visait à présenter les concepts suivants :

- a. Télécharger une version électronique de votre passeport dans votre téléphone intelligent, ainsi que votre carte d'embarquement
- b. Ne pas avoir besoin de sortir ou de présenter le livret de passeport
- c. Être en mesure d'utiliser le passeport mobile aux guichets libre-service pour possiblement accélérer votre passage aux différents points de contrôle de l'aéroport

1. De manière générale, quelle est votre première impression du concept présenté dans ce scénario?

1 Très négative	2 Plutôt négative	3 Plutôt positive	4 Très positive
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. En ce qui a trait aux concepts présentés dans ce scénario, y a-t-il des aspects que vous aimez? Dans l'affirmative, qu'aimez-vous le plus? Veuillez utiliser le style télégraphique (puces suivies des points importants).

3. Avez-vous des inquiétudes au sujet des concepts présentés dans ce scénario? Dans l'affirmative, quelles sont-elles? Veuillez utiliser le style télégraphique (puces suivies des points importants).

4. Dans quelle mesure serait-il probable que vous utilisiez le passeport mobile?

1 Pas du tout probable	2 Quelque peu probable	3 Probable	4 Très probable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Scénario 3

Le troisième scénario visait à présenter les concepts suivants :

- a. Partager à l'avance les renseignements contenus dans votre passeport avec les autorités en matière de voyage afin de possiblement accélérer votre passage à l'aéroport
- b. Ne pas avoir besoin de présenter le livret de passeport après l'enregistrement initial; votre visage servira à vous identifier à l'aide de caméras dans tout l'aéroport
- c. Accélérer le passage dans tout l'aéroport des voyageurs présentant un faible risque

1. De manière générale, quelle est votre première impression des concepts présentés dans ce scénario?

1 Très négative	2 Plutôt négative	3 Plutôt positive	4 Très positive
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. En ce qui a trait aux concepts présentés dans ce scénario, y a-t-il des aspects que vous aimez? Dans l'affirmative, qu'aimez-vous le plus? Veuillez utiliser le style télégraphique (puces suivies des points importants).

3. Avez-vous des inquiétudes au sujet des concepts présentés dans ce scénario? Dans l'affirmative, quelles sont-elles? Veuillez utiliser le style télégraphique (puces suivies des points importants).