

GUIDE DES COMMUNICATIONS

DÉPLOIEMENT DU

SERVICE D'AUTHENTIFICATION

GOUVERNEMENTALE



Ce document fait l'objet d'une diffusion restreinte. L'information qu'il contient peut être modifiée sans avis préalable en raison de son caractère évolutif.

La Direction des communications du ministère de la Cybersécurité et du Numérique est responsable et gardienne de la version finale du document.

Table des matières

Collaboration avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN)	1
Partage des responsabilités entre le MCN et les MO	1
Contact	2
Outils de communication et séquence de diffusion proposée	2
Outils d'aide aux relations publiques	2
Normes de communication.....	3
Nom du Service d'authentification gouvernementale	3
Logo du Service d'authentification gouvernementale	3
<i>Utilisation sur une page Web.....</i>	<i>3</i>
<i>Utilisation sur un matériel promotionnel.....</i>	<i>4</i>
Hyperliens et sources d'information	5
Pages Québec.ca du Service d'authentification gouvernementale	5
Aide à la création d'un compte.....	6
<i>Vidéos explicatives</i>	<i>6</i>
<i>Aide-mémoire imprimé</i>	<i>7</i>
Mention du mode d'accès à la PES.....	8

Collaboration avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN)

L'arrimage d'une prestation électronique de service (PES) au Service d'authentification gouvernementale nécessite une collaboration entre le MCN et le ministère ou l'organisme public (MO) responsable de la PES arrimée.

Un partage des responsabilités en matière de communications permet d'effectuer des activités de communication cohérentes sans aucun dédoublement. La collaboration avec la Direction des communications (DCOM) du MCN est fortement recommandée afin d'assurer une cohérence entre tous les outils de communications et toutes les interfaces concernant le Service d'authentification gouvernementale.

En tout temps, les DCOM des MO responsables des PES doivent respecter les directives et les messages clés fournis par la DCOM du MCN dans ce guide. Le MCN se réserve le droit d'indiquer qu'une nouvelle PES est désormais accessible au moyen du Service d'authentification gouvernementale, le tout en respectant le souhait des MO.

Partage des responsabilités entre le MCN et les MO

Responsabilité	MO	MCN
Promouvoir le Service d'authentification gouvernementale de façon générique (<i>activités de promotion horizontales en lien avec le service, et non la promotion des prestations électroniques de services (PES) elles-mêmes</i>)		X
Héberger l'information détaillée et à jour sur le Service d'authentification gouvernementale et la création d'un compte		X
Annoncer la transition d'une PES vers le Service d'authentification gouvernementale	X*	
Communiquer le changement de procédure à la clientèle de la PES	X*	

*La collaboration avec la DCOM du MCN est fortement recommandée.

Contact

Pour toute question concernant le contenu des communications liées au Service d'authentification gouvernementale (stratégie, promotion, moyens de communication, interfaces web, etc.), contactez la DCOM du MCN par courriel à dcom@mcn.gouv.qc.ca.

Outils de communication et séquence de diffusion proposée

Pour soutenir les MO, des propositions d'outils de communication et une séquence de diffusion proposée sont aussi fournis à l'adresse suivante :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/outils-communication>

Outils d'aide aux relations publiques

Vous pouvez obtenir des documents d'affaires publiques (communiqués de presse, outil d'aiguillage des réponses aux médias, lignes de presse et questions et réponses destinées aux médias) en adressant votre demande par [courriel](#) auprès de la DCOM du MCN.

Normes de communication

Nom du Service d'authentification gouvernementale

Pour des raisons de reconnaissance et de référencement, le nom doit obligatoirement être rédigé dans son intégralité, soit « Service d'authentification gouvernementale ».



L'utilisation de l'acronyme « SAG » est interdite en tout temps.



Attention à l'orthographe

Le mot « gouvernementale » doit s'écrire avec un « e » à la fin, car il s'accorde avec « authentification » et non avec « service ».

Logo du Service d'authentification gouvernementale

Utilisation sur une page Web



Il est strictement interdit d'utiliser le logo du Service d'authentification gouvernementale (entièrement ou uniquement le cadenas) dans un bouton ou sur une page Web.

Toutefois, il est possible d'ajouter une icône, dans la page de connexion, signifiant que l'authentification à cette PES est sécurisée au moyen du Service d'authentification gouvernementale. Cette icône (couleur ou inversée) est téléchargeable au : <https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/outils-communication>.



Attention à l'utilisation

Cette icône ne doit être utilisée que sur une page Web.

Utilisation sur un matériel promotionnel

Le logo du Service d'authentification gouvernementale peut être utilisé pour la production d'un matériel promotionnel. Pour l'obtenir, [communiquez avec la DCOM du MCN](#) en fournissant le document ou l'outil de communication dans lequel il serait utilisé.

Hyperliens et sources d'information



Inviter les utilisateurs à créer un compte

En amont de la transition de la PES au Service d'authentification gouvernementale, il est possible de renvoyer vers [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://www.quebec.ca/authentification-gouvernementale) pour inviter vos utilisateurs à créer leur compte.

Toutefois, une fois la PES lancée, il est recommandé de prioriser l'hyperlien vers la page Web de la PES elle-même.

Pages Québec.ca du Service d'authentification gouvernementale

La forme courte de l'URL ([Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://www.quebec.ca/authentification-gouvernementale)) est à prioriser dans les communications publicitaires. Il est normal que le lien de redirection se change automatiquement en une URL longue (<https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale>). Toutefois, le lien long ne doit jamais apparaître à l'écrit dans les communications.

Section informative (à prioriser)	
Page d'atterrissage de la section informative sur Québec.ca Dirige les utilisatrices et les utilisateurs vers tout type d'information relative au Service d'authentification gouvernementale.	URL courte : Québec.ca/authentification-gouvernementale

Les URL des pages spécifiques n'ont pas d'équivalents raccourcis et ne devraient pas apparaître à l'écrit dans les communications. Elles permettent toutefois d'insérer des hyperliens sur des termes évocateurs dans le contenu de pages Web ou de médias sociaux afin de diriger vers des aspects spécifiques du Service d'authentification gouvernementale.

Pages spécifiques (au besoin)	
Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale Cette page décrit les conditions d'admissibilité et les documents requis pour la création d'un compte. On y retrouve également une vidéo explicative.	https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/comment-cree-compte-service-authentification-gouvernementale
À propos du Service d'authentification gouvernementale Informations générales sur le Service d'authentification gouvernementale. Comprend une liste de services qui l'utilisent.	https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/a-propos
Accéder au Service d'authentification gouvernementale Accès au Service d'authentification gouvernementale. Cet accès permet aux utilisateurs de créer et de gérer leur compte, mais pas d'accéder aux PES.	https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/accéder-service-authentification-gouvernementale

Aide à la création d'un compte

Vidéos explicatives

Plusieurs vidéos expliquant divers aspects de la démarche de création d'un compte sont disponibles sur la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#) et sur YouTube.



Pour éviter que les liens ne se brisent en cas de changement aux vidéos ou aux URLs vers les vidéos, il est préférable d'utiliser le lien vers la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#).

Hyperliens YouTube

Étape 1 – Créez votre compte avec une authentification de base

https://youtu.be/IPg0_1b8yyc

Étape 2 – Poursuivez la personnalisation de votre authentification en prouvant votre identité

https://youtu.be/Nmhr6z6ZP_s

Informations requises pour prouver votre identité au Service d'authentification gouvernementale

<https://youtu.be/6rpzX4Ct2Pg>

Note : des versions anglaises des vidéos explicatives sont disponibles sur la version anglaise de la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#).

Aide-mémoire imprimé

Pour les clientèles qui n'ont pas accès aux outils Web ou qui sont moins familières avec les technologies, un aide-mémoire imprimable de format 8 ½ po x 11 po est disponible dans le répertoire [Outils de communication](#) et sur la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#). Il détaille clairement et simplement les étapes de la création de compte, répondant ainsi aux besoins des personnes qui préfèrent le support papier ou souhaitent bénéficier d'un accompagnement plus approfondi.

Service d'authentification gouvernementale

CRÉATION DE COMPTE

ÉTAPE 1 – CRÉER VOTRE COMPTE

1. Allez sur Quebec.ca/authentification-gouvernementale.
2. Cliquez sur **Accéder au service**.
3. Cliquez sur **Accéder au Service d'authentification gouvernementale**.
4. Cliquez sur **Créer un compte**.
5. Créez un nom d'utilisateur et entrez votre adresse courriel.
6. Créez un **mot de passe sécuritaire** et cliquez sur **Suivant**.
7. Entrez le code de sécurité à six (6) chiffres que vous recevrez par courriel et cliquez sur **Suivant**.

Afin de compléter la création de votre compte, vous serez invité, tout au long du processus, à accepter certaines conditions ou à consentir au partage de certaines informations.

ÉTAPE 2 – PROUVER VOTRE IDENTITÉ

1. Cliquez sur **Commencer le processus d'identification**.
2. Entrez les renseignements demandés et cliquez sur **Suivant** :
 - Prénom et nom;
 - Date de naissance;
 - Numéro d'assurance maladie et numéro d'assurance sociale.
3. Entrez le numéro d'un avis de cotisation que vous avez reçu de Revenu Québec au cours des deux plus récentes années d'imposition.
4. Entrez le numéro de référence se trouvant à l'endos de votre carte d'assurance maladie ou sur le devant de votre permis de conduire et cliquez sur **Suivant**.

Carte d'assurance maladie

Numéro d'assurance sociale

Avis de cotisation

Endos - Carte d'assurance maladie

Permis de conduire

Un message vous indiquera que votre identité a bien été vérifiée et que vous pouvez désormais accéder aux services en ligne disponibles.

Besoin d'aide?

- Rendez-vous sur Quebec.ca/authentification-gouvernementale dans la section « Comment créer un compte ».
- Contactez-nous du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, au 1 877 644-4545.

Votre gouvernement

Québec

Mention du mode d'accès à la PES

Paragraphe utilisables sur le site Web du MO

Pour accéder à [nom du service en ligne], vous devez avoir un compte au [Service d'authentification gouvernementale](#). Ce compte vous permet d'accéder de façon simple, rapide et sécuritaire à plusieurs services en ligne du gouvernement du Québec.

Vous pouvez :

- utiliser votre compte existant au Service d'authentification gouvernementale
- vous créer un compte

[Continuer avec le Service d'authentification gouvernementale*](#)

Pour en savoir plus sur les modalités de création d'un compte et les documents requis, consultez la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#).

*Hyperlien de connexion de la PES. Peut être présenté comme un bouton.

