

SÉQUENCE ET OUTILS DE COMMUNICATION PROPOSÉS

DÉPLOIEMENT DU

SERVICE D'AUTHENTIFICATION

GOVERNEMENTALE



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

Introduction.....	1
Séquence suggérée de diffusion des communications	2
Outils d'aide aux relations publiques	5
Communiqués de presse administratifs.....	5
Lignes de presse et questions-réponses	5
Aiguillage des réponses aux médias	6
Outils de communication.....	7
Médias sociaux	7
<i>Avant le lancement</i>	<i>7</i>
<i>Au moment du lancement.....</i>	<i>9</i>
<i>Après le lancement et au besoin</i>	<i>9</i>
Infolettres.....	11
<i>Avant le lancement</i>	<i>11</i>
<i>Au moment du lancement</i>	<i>13</i>
<i>Après le lancement et au besoin</i>	<i>15</i>
Avis de lancement sur le site Web du MO ou de la PES	15
<i>Avant le lancement</i>	<i>16</i>
<i>Après le lancement.....</i>	<i>16</i>
Bandeaux pour les courriels et/ou les sites Web	17
<i>Avant le lancement</i>	<i>17</i>
<i>Après le lancement.....</i>	<i>17</i>
Modèles de publicités numériques	17
Communications imprimées	18

Introduction

Pour soutenir les ministères et organismes publics (MO) dans l'arrimage d'une prestation électronique de service (PES) au Service d'authentification gouvernementale, le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) propose des outils de communication.

Une séquence de diffusion est proposée afin d'assurer, aux utilisatrices et aux utilisateurs d'une PES, une transition en douceur vers le Service d'authentification gouvernementale. Elle introduit de façon progressive les notions concernant le Service d'authentification gouvernementale en fonction des éléments utiles à connaître lors des différents moments de la transition.

La séquence de communication suggérée dans le tableau de la page suivante comprend les outils de communications suivants :

- Communiqués de presse
- Médias sociaux
- Infolettres
- Avis de lancement sur le site Web du MO ou de la PES
- Bandeaux pour les courriels et/ou les sites Web
- Modèles de publicités numériques
- Communication imprimée

Les éléments de la séquence de communication proposée dans le tableau de la page suivante sont détaillés dans la section [Outils de communication](#).



Il est possible de personnaliser les outils de communication fournis. Toutefois, les textes traitant du Service d'authentification gouvernementale doivent respecter l'orientation des messages clés fournis par le MCN.

Pour plus de détails, consultez le Guide des communications disponible à cette adresse : <https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/outils-communication>

Séquence suggérée de diffusion des communications

Objectif	Échéancier	Moyens	Canal
Rassurer et informer	8 semaines avant le lancement	• Infolettre : avant le lancement • Communiqué de presse : avant le lancement • Publication sur les médias sociaux : annonce du changement à venir • Avis de lancement (sur la page du MO ou de la PES) : avant le lancement	Web Relations publiques Médias sociaux
	6 semaines avant le lancement	• Publication sur les médias sociaux : compte à rebours et rappel de création d'un compte • Vidéo explicative : Trouver les informations requises pour prouver mon identité • Communication imprimée (dépliant ou aide-mémoire) • Bandeau pour les courriels et/ou les sites Web : avant le lancement	Web Médias sociaux Envoi postal
	4 semaines avant le lancement	• Publicité numérique (adaptée du modèle)	Web Médias sociaux

Objectif	Échéancier	Moyens	Canal
Informer et accompagner	2 semaines avant le lancement	Publication sur les médias sociaux : procédure de création d'un compte	Médias sociaux
	1 semaine avant le lancement	- Vidéos explicatives : Créez votre compte avec une authentification de base et Poursuivez la personnalisation de votre authentification en prouvant votre identité - Publication sur les médias sociaux : procédure de création d'un compte (republification de la semaine précédente) - Avis de lancement (sur la page de connexion de la PES, si différent de sa page Web) : avant le lancement	Web Médias sociaux
Promouvoir et informer	Jour du lancement	- Communiqué de presse : au moment du lancement - Publication sur les médias sociaux : au moment du lancement - Infolettre : au moment du lancement - Publicité numérique (adaptée du modèle) - Avis de lancement : après le lancement - Bandeau pour les courriels et/ou les sites Web : après le lancement	Web Relations publiques Médias sociaux

Objectif	Échéancier	Moyens	Canal
Informier et accompagner	Lors des 4 semaines suivant le lancement et au besoin	• Publication sur les médias sociaux : vidéos explicatives sur la création d'un compte • Publication sur les médias sociaux : protection des renseignements personnels • Publication sur les médias sociaux : assistance • Actualité : après le lancement	Web Médias sociaux

Outils d'aide aux relations publiques



Les documents détaillés dans cette annexe peuvent être obtenus en communiquant par [courriel auprès de la Direction des communications \(DCOM\) du MCN](#).

Communiqués de presse administratifs

Des gabarits ont été préparés pour faciliter la rédaction des communiqués de presse en lien avec le projet. Les gabarits touchent aux situations suivantes :

- **Communiqué de presse administratif – Avant le lancement**
 - Version pour nouveau service
 - Version pour service fonctionnant déjà avec un autre système d'authentification
- **Communiqué de presse administratif – Au moment du lancement**
 - Version pour nouveau service
 - Version pour service fonctionnant déjà avec un autre système d'authentification



Lors de la rédaction d'un communiqué de presse, n'hésitez pas à communiquer avec la Direction des communications du MCN pour toute question relative au Service d'authentification gouvernementale.

Lignes de presse et questions-réponses

Des lignes de presse ainsi que des réponses aux questions fréquentes des médias sont rendues disponibles aux MO faisant l'intégration de leurs PES au Service d'authentification gouvernementale.



Important

Il est primordial que chaque direction des communications informe en continu la Direction des communications du MCN de l'évolution du dossier afin de maintenir à jour les lignes de presse.

Aiguillage des réponses aux médias

Afin de répondre aux questions des médias de manière efficace et concertée, des répondants et des collaborateurs ont été identifiés pour traiter les questions qui les concernent. L'outil d'aiguillage indique le ministère, le service ou la direction responsable de répondre aux questions relatives aux éléments listés dans la première colonne.

Un arrimage régulier entre le MCN et les entités désignées est effectué afin d'assurer l'exactitude et la précision des réponses.

Pour les questions où le MCN est le MO répondant, l'adresse courriel vers laquelle diriger les médias est medias@mcn.gouv.qc.ca.

Outil d'aiguillage

Élément	MO répondant	MO collaborateur
PES déployées (questions générales)	MO porteur de la PES	MCN
Service à la clientèle (délais, questions non répondues, etc.)	Services Québec	MCN
Service d'authentification gouvernementale (questions générales)	MCN	Tous
Défaillance technique de la PES (panne, bogue, etc.)	MO porteur de la PES	S. O.
Défaillance technique de la solution d'authentification (panne, bogue, etc.)	MCN	MO touché et/ou partenaire
Fuite de renseignements liée au Service d'authentification gouvernementale	MCN	Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques, à l'accès à l'information et à la laïcité (ministère du Conseil exécutif)

Outils de communication



Les visuels détaillés dans cette section sont téléchargeables à cette adresse : <https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/outils-communication>.

Médias sociaux

L'agilité et l'omniprésence des médias sociaux en font un média de choix pour préparer une clientèle à une future utilisation du Service d'authentification gouvernementale. Plusieurs gabarits et textes sont proposés pour animer les réseaux sociaux avant, pendant et après l'intégration au Service d'authentification gouvernementale.

Avant le lancement

Annonce du changement à venir

Visuel	Texte
	Dès le [date], la connexion au [nom du service en ligne] se fera avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale. Vous n'avez pas encore de compte? Créez-en un dès maintenant. C'est simple, rapide et sécuritaire. Québec.ca/authentification-gouvernementale

Compte à rebours et rappel de création d'un compte

Visuel	Texte
The graphic features a green background with lightbulb icons. The text reads: 'UN CHANGEMENT ARRIVE POUR CARNET SANTÉ QUÉBEC EN AVRIL 2026!'. Below this is a white pill-shaped button with a blue padlock icon and a green checkmark, labeled 'Service d'authentification gouvernementale'. At the bottom, it says 'CRÉEZ VOTRE COMPTE DÈS MAINTENANT' and includes the logos for 'Votre gouvernement' and 'Québec'.	Dans quelques semaines, vous pourrez accéder au [nom du service en ligne] avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale. Vous n'avez pas encore de compte? Créez-en un dès maintenant et accédez à notre service en ligne en toute sécurité. [Créer un Bitly menant vers : https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/comment-creeer-compte-service-authentification-gouvernementale]

Procédure de création d'un compte

Visuel	Texte
The graphic features a blue background with lightning bolt icons. The text reads: 'CRÉER SON COMPTE POUR ACCÉDER À CARNET SANTÉ QUÉBEC, C'EST SIMPLE!'. Below this is a white pill-shaped button with a blue padlock icon and a green checkmark, labeled 'Service d'authentification gouvernementale'. At the bottom, it says 'PRÉPAREZ VOS DOCUMENTS' and includes the logos for 'Votre gouvernement' and 'Québec'.	Dès le [date], accédez au [nom du service en ligne] avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale. Vous n'avez pas encore de compte? Préparez vos documents : • Carte d'assurance maladie • Numéro d'assurance sociale • Avis de cotisation • Permis de conduire (optionnel) Créez votre compte dès maintenant : c'est simple, rapide et sécuritaire. [Créer un Bitly menant vers : https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/comment-creeer-compte-service-authentification-gouvernementale]

Au moment du lancement

Visuel	Texte
	Accédez dès maintenant au [nom du service en ligne] avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale. [URL de la PES]

Après le lancement et au besoin

Vidéos explicatives sur la création d'un compte

Visuel	Texte
	Vous éprouvez certaines difficultés à créer votre compte au Service d'authentification gouvernementale pour vous permettre d'accéder au [nom du service en ligne]? Obtenez un accompagnement pas à pas en visionnant les vidéos explicatives sur la création d'un compte : [Créer un Bitly menant vers : https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/comment-cree-compte-service-authentification-gouvernementale]

Protection des données personnelles

Visuel	Texte
 ACCÉDER À CARNET SANTÉ QUÉBEC, C'EST SÉCURITAIRE! Service d'authentification gouvernementale DÉCOUVREZ LES MESURES DE SÉCURITÉ Votre gouvernement Québec	La sécurité et la protection des données personnelles pour accéder au [nom du service en ligne] vous préoccupe? Consultez les mesures mises en place pour assurer la sécurité de vos informations avec le Service d'authentification gouvernementale : [Créer un Bitly menant vers : https://contenu.authentification.quebec.ca/politique-confidentialite/politique-confidentialite.html]

Assistance

Visuel	Texte
 BESOIN D'AIDE ? Service d'authentification gouvernementale DÉCOUVREZ NOS MESURES D'ASSISTANCE Votre gouvernement Québec	Vous voulez accéder au [nom du service en ligne] avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale, mais avez besoin d'une assistance particulière? Consultez la section d'aide à la création d'un compte au [Créer un Bitly menant vers : https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/authentification-gouvernementale/comment-creer-compte-service-authentification-gouvernementale] Ou Composez le 1 877 644-4545 pour recevoir une assistance personnalisée par les agents de Services Québec.

Infolettres

Les gabarits proposés ci-dessous peuvent être utilisés pour une publication sur les sites Web des MO ainsi que pour les infolettres à leur clientèle.

Deux versions de chaque texte (avant et au moment du lancement) sont proposées :

- Version pour un nouveau service
- Version pour un service fonctionnant déjà avec un autre système d'authentification (par exemple, avec clicSÉCUR)

Avant le lancement

Version pour un nouveau service

Titre : Le [nom du service en ligne] bientôt accessible

Sous-titre : Créez votre compte au Service d'authentification gouvernementale dès maintenant!

Le [date], le [nom du service en ligne] sera disponible en ligne. Pour y accéder, vous devrez vous identifier au moyen de votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Il s'agit d'une façon simple, rapide et sécuritaire de vous identifier afin d'accéder à plusieurs services en ligne du gouvernement du Québec, dont le [nom du service en ligne].

Vous avez accédé auparavant à un autre service en ligne du gouvernement? Il est possible que vous ayez déjà votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Si ce n'est pas le cas, nous vous recommandons de créer votre compte dès maintenant pour être prêt(e) à utiliser le [nom du service en ligne] lorsqu'il sera disponible en ligne.

Pour tout savoir sur la création d'un compte, rendez-vous sur [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://Quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Titre : Le [nom du service en ligne] change bientôt de mode de connexion

Sous-titre : Créez votre compte au Service d'authentification gouvernementale dès maintenant!

Le [date], la façon d'accéder au [nom du service en ligne] changera : vous devrez désormais vous identifier avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Il s'agit d'une façon simple, rapide et sécuritaire de vous identifier afin d'accéder à plusieurs services en ligne du gouvernement du Québec. Il remplace graduellement les autres solutions d'authentification aux services en ligne du gouvernement du Québec, dont clicSÉCUR.

Si vous utilisez actuellement clicSÉCUR pour d'autres services en ligne que le [nom du service en ligne], conservez tout de même vos accès, car il continue d'être utilisé par plusieurs services en ligne du gouvernement en attendant le déploiement complet du Service d'authentification gouvernementale.

Soyez prêt(e)

Vous n'avez pas créé votre compte au Service d'authentification gouvernementale? Vous pouvez le faire dès maintenant! Vous serez ainsi prêt(e) lorsque le changement sera en vigueur.

Vous avez accédé auparavant à un autre service en ligne du gouvernement? Il est possible que vous ayez déjà votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Pour créer votre compte ou pour en savoir plus sur le Service d'authentification gouvernementale, rendez-vous sur [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Au moment du lancement

Version pour nouveau service

Titre : [nom du service en ligne] maintenant accessible

Sous-titre : Créez votre compte au Service d'authentification gouvernementale dès maintenant!

Le [nom du service en ligne] est désormais disponible en ligne!

Pour y accéder, vous devez vous identifier au moyen d'un compte au Service d'authentification gouvernementale.

Vous pouvez créer votre compte au moment d'accéder à [nom du service en ligne] ou en vous rendant sur [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://Quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Un même compte au Service d'authentification gouvernementale permet d'accéder à plusieurs services, dont [nom du service en ligne]. Vous avez accédé auparavant à un autre service en ligne du gouvernement? Il est possible que vous ayez déjà votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Besoin d'aide pour créer votre compte?

Consultez la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#). Vous y trouverez :

- l'information nécessaire sur les documents requis pour vérifier votre identité;
- des vidéos explicatives vous guidant à chaque étape de la création d'un compte;
- une ligne de soutien téléphonique.

Titre : [nom du service en ligne] a changé de mode de connexion

Sous-titre : Créez votre compte au Service d'authentification gouvernementale dès maintenant!

La façon d'accéder au [nom du service en ligne] a changé. Pour accéder à votre [dossier en ligne ou autre], vous devez désormais vous identifier au moyen d'un compte au Service d'authentification gouvernementale.

Vous pouvez créer votre compte au Service d'authentification gouvernementale au moment d'accéder à [nom du service en ligne], ou en vous rendant sur [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://Quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Un même compte au Service d'authentification gouvernementale permet d'accéder à plusieurs services, dont [nom du service en ligne]. Vous avez accédé auparavant à un autre service en ligne du gouvernement? Il est possible que vous ayez déjà votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Besoin d'aide pour créer votre compte?

Consultez la page [Comment créer un compte au Service d'authentification gouvernementale](#). Vous y trouverez :

- l'information nécessaire sur les documents requis pour vérifier votre identité;
- des vidéos explicatives vous guidant à chaque étape de la création d'un compte;
- une ligne de soutien téléphonique.

Après le lancement et au besoin

Titre : Le Service d'authentification gouvernementale : simple, rapide et sécuritaire

Sous-titre : Avez-vous créé votre compte?

Un compte au Service d'authentification gouvernementale vous permet d'accéder à un nombre grandissant de services en ligne aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises. Le [nom du service en ligne] en fait [désormais] partie.

Le Service d'authentification gouvernementale a été conçu pour assurer la protection des renseignements personnels. Créer son compte est simple, rapide et sécuritaire!

Le gouvernement du Québec ne fait aucun compromis sur la sécurité des données. C'est pourquoi il exige plusieurs informations afin de valider l'identité des citoyennes et des citoyens lors de leur utilisation des services en ligne du gouvernement.

Si ce n'est pas déjà fait, vous pouvez créer votre compte au Service d'authentification gouvernementale lorsque vous accédez à [nom du service en ligne].

Pour en savoir plus sur cette solution d'authentification, rendez-vous sur [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://Quebec.ca/authentification-gouvernementale). Vous y trouverez aussi toutes les informations nécessaires à la création de votre compte, ainsi qu'une liste de services en ligne accessibles avec votre compte au Service d'authentification gouvernementale.

Avis de lancement sur le site Web du MO ou de la PES

Il est possible d'afficher des messages, sous forme d'avis, sur la page Web de la PES ou du MO afin d'informer les utilisatrices et les utilisateurs de la transition vers le Service d'authentification gouvernementale.

Deux versions de chaque texte (avant et au moment du lancement) sont proposées :

- Version pour un nouveau service
- Version pour un service fonctionnant déjà avec un autre système d'authentification (comme clicSÉCUR)

Avant le lancement

Version pour nouveau service

À compter du [date] prochain, le [nom du service en ligne] sera disponible en ligne. Pour accéder au [nom du service en ligne], vous devrez vous identifier au moyen d'un compte au Service d'authentification gouvernementale. Si ce n'est pas déjà fait, créez votre compte dès maintenant : [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Version pour service fonctionnant déjà avec un autre système d'authentification

À partir du [date], pour accéder au [nom du service en ligne], vous devrez vous identifier au moyen d'un compte au Service d'authentification gouvernementale, et non plus par [clicSÉCUR ou autre]. Si ce n'est pas déjà fait, créez votre compte au Service d'authentification gouvernementale dès maintenant : [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Après le lancement

Version pour nouveau service

Le [nom du service en ligne] est désormais disponible en ligne! Pour y accéder, vous devez vous identifier au moyen d'un compte au Service d'authentification gouvernementale. Pour en savoir plus sur cette solution, consultez [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Version pour service fonctionnant déjà avec un autre système d'authentification

Depuis le [date], pour accéder à [nom du service en ligne], vous devrez désormais vous identifier au moyen d'un compte au Service d'authentification gouvernementale. Pour en savoir plus sur cette solution, consultez [Québec.ca/authentification-gouvernementale](https://quebec.ca/authentification-gouvernementale).

Bandeaux pour les courriels et/ou les sites Web

Les bandeaux suivants se veulent des rappels visuels pouvant être utilisés dans un bloc de signature courriel ou dans une page Web.

Avant le lancement



Après le lancement



Modèles de publicités numériques

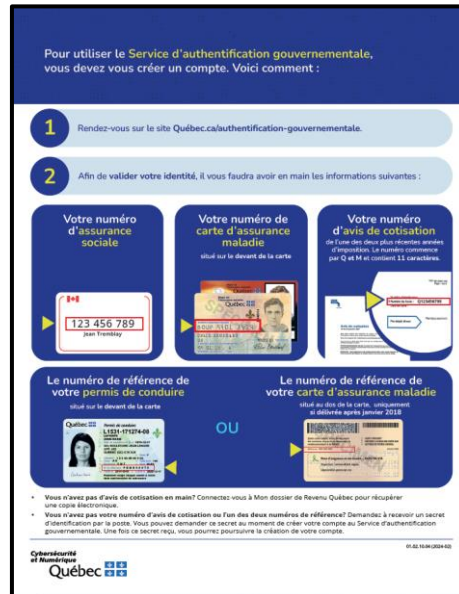
Ces modèles de publicités numériques permettent, sur des sites Web d'intérêt public, d'annoncer le changement et de promouvoir la transition de la PES vers le Service d'authentification gouvernementale. Ces modèles peuvent être adaptés selon les besoins.



Communications imprimées

Les MO qui souhaitent fournir des communications imprimées à leur clientèle peuvent utiliser le dépliant préparé par le MCN ou l'aide-mémoire pour la création de compte.

Dépliant



Aide-mémoire

