

L'identification numérique dans le secteur de la loterie et du jeu

Améliorer la commodité et réduire la fraude pour les clients canadiens du secteur du jeu

Le point de vue d'Interac Corp.



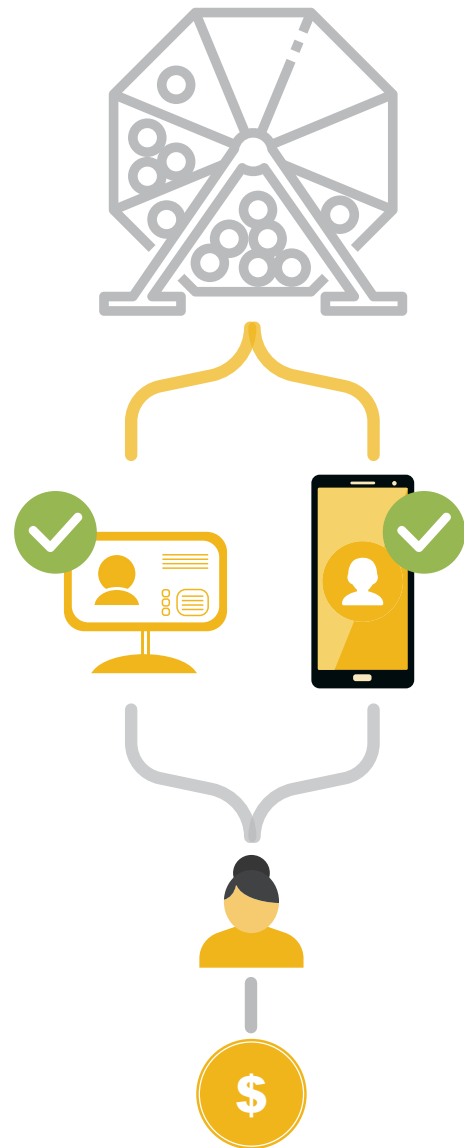
« Selon un récent sondage mondial¹, plus d'un client potentiel sur quatre a abandonné le processus d'inscription sur un site de jeu en ligne. »

¹ Account Opening in the Online Gaming Industry, Jumio

Introduction

Au Canada, la loterie et le jeu ont évolué au cours des dernières décennies, passant d'une source de divertissement télévisé hebdomadaire relativement mineure et plaisante à un secteur important qui emploie des milliers de personnes et qui rapporte plus de 9 milliards de dollars par année aux gouvernements provinciaux¹. En 2017, Les Canadiens ont dépensé 17,1 milliards de dollars¹ pour des jeux parrainés par le gouvernement et des services connexes (p. ex., restauration et hébergement), ce volume ne représentant qu'un sous-ensemble du marché mondial du jeu, qui devrait atteindre des revenus annuels de 565 milliards de dollars américains d'ici la fin de 2022².

Compte tenu de l'ampleur et de la portée de ce secteur, il n'est pas étonnant que les fraudeurs y aient été attirés et que la question de savoir comment protéger l'identité des clients soit devenue urgente. En fait, le jeu en ligne est particulièrement vulnérable au risque de prise de contrôle des comptes et à un éventail de fraudes rendues possibles par la création de comptes associés à de fausses identités. Pourtant, les efforts déployés pour prévenir la fraude ont entraîné leurs propres coûts, car l'obligation de présenter ou de transmettre des pièces d'identité physiques entraîne des retards importants et des inconvénients en ce qui concerne le processus d'inscription. Selon un récent sondage mondial, plus d'un client potentiel sur quatre a abandonné le processus d'inscription sur un site de jeu en ligne³. Heureusement, l'identification numérique pourrait atténuer considérablement ces deux problèmes. Dans ce livre blanc, nous expliquerons comment.



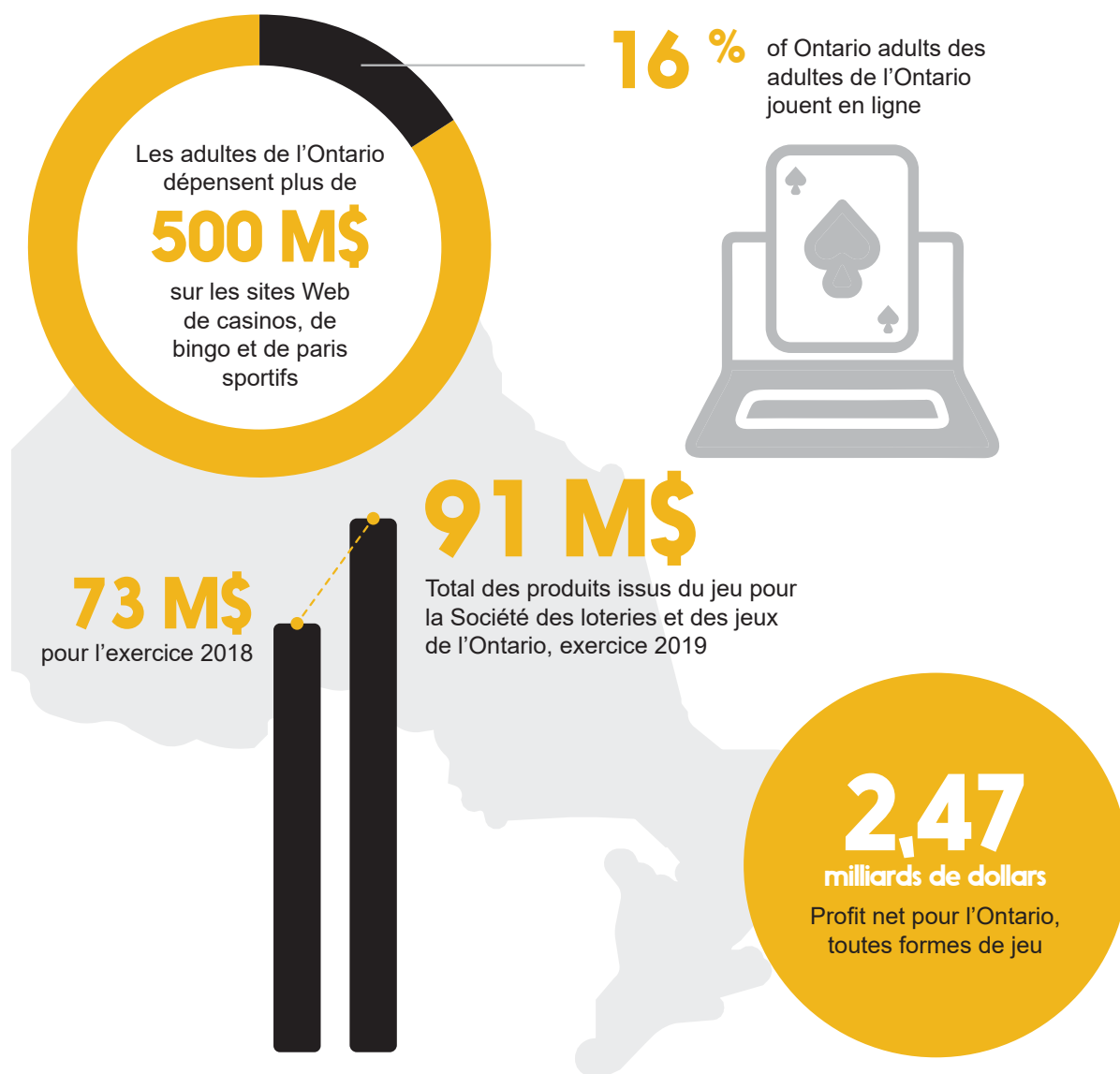
¹ **National Economic Benefits of the Canadian Gaming Industry**, Canadian Gaming Association (chiffres de 2017)

² **The Growing Gambling Industry: Forecasts, Technologies, and Trends**, The Business Research Company (février 2020)

³ **Account Opening in the Online Gaming Industry**, Jumio

Combien dépensons-nous?

Les Canadiens dépensent beaucoup d'argent dans le secteur du jeu sous ses formes traditionnelles et en ligne, et bon nombre de transactions exigent une forme d'identification. Comme l'indiquent les statistiques de l'Ontario, il est évident que l'incidence de l'identification numérique pour augmenter la sécurité et la commodité de toutes ces transactions sera importante.



Sources des données présentées dans le graphique :
Rapport annuel 2018-2019 de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario,
Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Comment l'identification numérique peut aider

Sociétés de loterie et de jeu

L'identification numérique **réduit la fraude d'identité** en éliminant les processus d'authentification manuelle qui présentent un risque d'erreur et en réduisant les contrepassations et les autres dépenses et pertes qui en découlent.

L'identification numérique **améliore la satisfaction des clients**. Les entreprises de jeu peuvent offrir un processus d'inscription accéléré tout en rassurant les clients que leur identité (et leurs comptes) sont en sécurité.

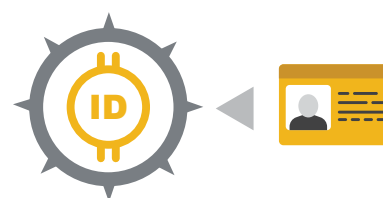
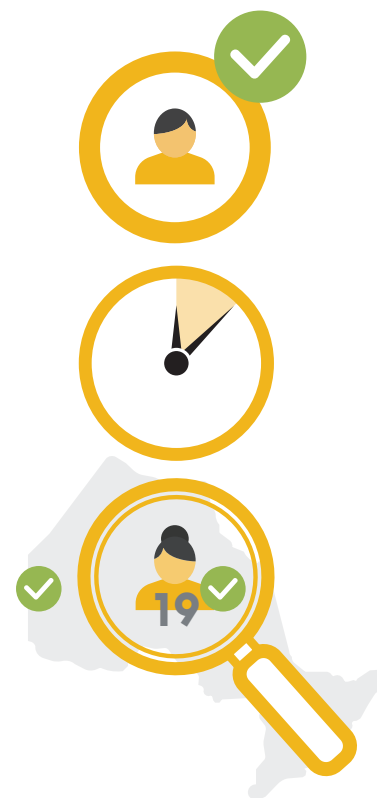
L'identification numérique **réduit les risques** en assurant que les règlements en vigueur sur l'âge et le lieu de résidence des utilisateurs sont respectés. Elle améliore également la capacité des gouvernements qui possèdent ou parrainent des activités de jeu à encourager les comportements responsables, par exemple en offrant de solides options d'autoexclusion.

Utilisateurs

L'identification numérique **améliore la protection des renseignements personnels et la sécurité**, ce qui fait en sorte que les renseignements personnels d'un client ne peuvent pas être copiés en cours de transmission ou vus par des parties non autorisées.

L'identification numérique permet d'**offrir une commodité accrue**. Les clients ont beaucoup moins de champs à remplir pendant l'inscription et n'ont plus à numériser ou à envoyer des copies de leurs pièces d'identité.

L'identification numérique **améliore l'expérience des gains** en permettant aux sociétés de jeu d'offrir un dépôt rapide des paiements par l'entremise de services comme Virement *Interac*^{MD}.



Utilisation de l'identification numérique : la marche à suivre

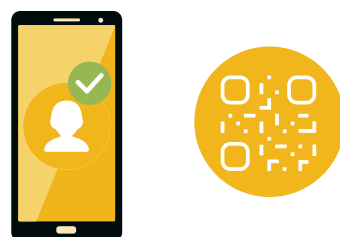
Étape 1 : Début de l'inscription

Un client arrive sur un site Web de loterie et décide de créer un compte. Le formulaire d'inscription lui offre la possibilité de le remplir manuellement ou par l'entremise de son portefeuille numérique. Il choisit la deuxième option.



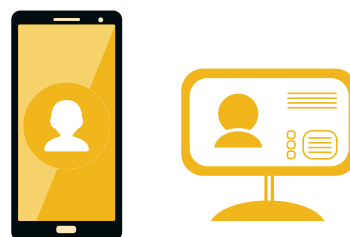
Étape 2 : Authentification

Le site lui présente un code bidimensionnel qu'il numérise avec son application de portefeuille numérique, qui l'invite ensuite à effectuer une vérification par reconnaissance faciale* pour confirmer son identité.



Étape 3 : Communication de l'identité numérique

Par la suite, l'application de portefeuille numérique lui demande de consentir à la communication de ses renseignements personnels avec la société de loterie. Il donne son consentement et son identité numérique (p. ex., permis de conduire) est utilisée à remplir les champs du formulaire d'inscription sur le site.



Étape 4 : Création d'un compte

Comme les renseignements du client sont maintenant vérifiés, il examine et confirme son inscription et son compte est immédiatement créé.



* Voir la page suivante



Comment fonctionne la vérification par reconnaissance faciale?

La vérification par reconnaissance faciale vise à confirmer visuellement l'identité d'un client, c'est-à-dire que les traits du visage d'une personne sont saisis et comparés à une autre image du visage de la même personne afin d'offrir un niveau élevé de certitude. Une « vérification de vivacité » (on pourrait demander à l'utilisateur de bouger la tête) peut également s'avérer nécessaire pour confirmer qu'il s'agit d'une personne réelle.

Nos principes

Il est facile de discuter de l'identification numérique de manière théorique, mais il est beaucoup plus complexe de concevoir une architecture et de mettre en œuvre un système d'identification numérique complet, sécuritaire et durable. Pour ce faire, il faut suivre un ensemble de principes clairement définis. Selon nous, cinq principes sont essentiels :



Contrôle par l'utilisateur et commodité

Personne ne veut confier ses renseignements personnels à un système si les données doivent être transférées et stockées par de nombreuses parties, surtout si cela se fait à l'insu de l'utilisateur et sans son consentement exprès. En plus de veiller au contrôle par l'utilisateur, un système d'identification doit être commode et facile à utiliser. Si ce n'est pas le cas, les gens, qui sont nombreux à être déjà habitués aux applications intuitives des appareils mobiles, ne voudront pas l'adopter.

Normes et ouverture

Dans un système dynamique, il est difficile de prédire l'avenir. Il est donc important d'établir des solutions qui sont conformes à des normes acceptées de façon universelle. Non seulement cela permet-il d'éliminer des dépenses liées à l'établissement du système de base et à l'adaptation de solutions ou à la création de solutions ponctuelles par la suite, mais cela permettra aussi de relier à la solution initiale des solutions créées par d'autres à l'avenir. L'ouverture favorise l'adoption, l'innovation et la souplesse.

Omniprésence

Lorsque les gens créent différents identifiants et mots de passe pour tous les services publics et privés auxquels ils doivent accéder, les menaces à la sécurité augmentent, car ils vont le plus souvent

se limiter à un seul identifiant, facile à mémoriser (et facile à deviner). De plus, un identifiant numérique ne donnant accès qu'à un nombre limité de services ne suscitera probablement pas une grande adhésion. Un système omniprésent sera donc plus commode et plus sécuritaire.

Marque de confiance

Aucun utilisateur n'est susceptible d'adopter une solution d'identification conçue ou maintenue par une organisation en laquelle il n'a pas confiance. La question de l'identité est trop importante et les répercussions du vol d'identité sont trop grandes pour s'en remettre au hasard. De plus, l'établissement d'une solution à grande échelle (et omniprésente) exige la coopération et la coordination de nombreux intervenants, et ces derniers doivent pouvoir se faire confiance, et avoir confiance en l'organisation dirigeant cette initiative.

Sécurité par l'abstraction

Même avec les meilleurs contrôles par l'utilisateur, certaines données d'identification doivent faire partie des transactions de tout écosystème. L'une des façons les plus efficaces de sécuriser ces données est de les rendre « abstraites » en remplaçant un identifiant privé par un identifiant public (comme l'adresse de courriel d'une personne), ou par un numéro aléatoire utilisé comme une sorte de jeton autorisé aux fins de la transaction, et utilisé à aucune autre fin.

Conclusion

L'identification numérique peut rendre les inscriptions et les transactions plus efficaces et plus sécuritaires dans un vaste éventail de secteurs, en plus d'améliorer l'expérience client et la fidélisation de la clientèle. Ces avantages sont facilement accessibles pour un éventail de secteurs, dont celui de la loterie et du jeu, ainsi que ceux **des boissons alcoolisées et du cannabis**. Les Canadiens utilisent fréquemment des services de loterie et de jeu, et ils méritent les plus hauts niveaux de sécurité et de commodité que le secteur peut leur offrir. Leurs gouvernements, qui dépendent de ce secteur pour les revenus essentiels qu'il génère, en profiteront également, car l'identification numérique permet d'accélérer les inscriptions, de réduire la fraude et de rendre les clients plus heureux (et plus assidus).

Si vous souhaitez collaborer avec Interac au sujet de l'avenir de l'identification numérique, écrivez-nous à digitalid@interac.ca

« Les Canadiens utilisent fréquemment des services de loterie et de jeu, et ils méritent les plus hauts niveaux de sécurité et de commodité que le secteur peut offrir. »



Pour en savoir plus sur ce sujet, visitez le site innovation.interac.ca.

Publication : septembre 2020

Copyright © Interac Corp., 2020. Tous droits réservés.

Le logo *Interac* et Virement *Interac*^{MD} sont des marques déposées d'Interac Corp.

Sauf dans la mesure permise par la loi, le présent document ne peut être reproduit ou transmis, en tout ou en partie, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, sans le consentement autorisé d'Interac Corp. Le présent document est fourni à titre indicatif uniquement, et Interac Corp., en le publiant, ne garantit aucunement que les renseignements qu'il contient sont ou resteront exacts. Interac Corp., y compris ses agents, ses dirigeants, ses actionnaires et ses employés, ne peut être tenue responsable envers toute partie de toute perte ou de tout dommage, quels qu'ils soient, se basant sur l'hypothèse de la fiabilité de l'information contenue dans le présent document.