



PAR COURRIEL

Québec, le 27 avril 2023

N/Réf. : 2223-DA-36

Objet : Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)

Monsieur,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande, reçue le 28 mars 2023, visant à obtenir les documents suivants :

1. « Copie de tous les documents concernant la maturité numérique des ministères et organismes mesurés par le Centre québécois d'excellence numérique via l'outil Radar numériQc.
2. Les résultats en matière de maturité numérique des ministères et organismes ».

En réponse au point 1, nous vous transmettons ci-joint copie des documents détenus par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) répondant au libellé de votre demande. De plus, conformément à l'article 13 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après nommée « Loi sur l'accès »), nous vous informons que d'autres documents en lien avec votre demande font l'objet d'une diffusion et peuvent être consultés aux adresses suivantes :

- [Centre québécois d'excellence numérique | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\) - Radar numériQc – outil de mesure de la maturité \(https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/accompagnement-des-organismes-publics/cgen\)](https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/accompagnement-des-organismes-publics/cgen)

...2

- [Mesure de la maturité numérique \(Radar numériQc\) | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/gouvernement/faire-affaire-gouvernement/services-organisations-publiques/services-transformation-numerique/centre-quebecois-excellence-numerique-cqen/mesure-maturite-numerique-radar-numeriqc)
(<https://www.quebec.ca/gouvernement/faire-affaire-gouvernement/services-organisations-publiques/services-transformation-numerique/centre-quebecois-excellence-numerique-cqen/mesure-maturite-numerique-radar-numeriqc>)
- [Bonnes pratiques numériques gouvernementales](https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/accompagnement-des-organismes-publics/bonnes-pratiques-numeriques)
(<https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/accompagnement-des-organismes-publics/bonnes-pratiques-numeriques>)

Concernant le point 2 de votre demande, à la suite de l'analyse, nous vous transmettrons ci-joint copie des résultats en matière de maturité numérique pour Infrastructures technologiques Québec, dont l'organisme a été dissous à la création du MCN le 1^{er} janvier 2022. Vous remarquerez que certains renseignements confidentiels au sens des articles 14, 37 et 39 de la Loi sur l'accès ont été caviardés et ne peuvent vous être transmis puisqu'ils sont formés en substance d'analyses, d'avis et de recommandations effectués dans le cadre du diagnostic organisationnel pour une réflexion interne sur la maturité de l'organisation dans sa transformation numérique.

À noter qu'il s'agit d'un portrait statique des résultats du diagnostic, en date du 24 novembre 2021, et que ceux-ci ne tiennent pas compte des changements subséquents à cette analyse. Nous tenons également à vous préciser qu'il ne s'agit pas d'un portrait du MCN.

De plus, il s'avère que votre demande est relative à des documents produits pour le compte de ministères et organismes et qu'il leur appartient d'en déterminer l'accessibilité. Ainsi, en vertu de l'article 48 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez formuler votre demande auprès des responsables de l'accès aux documents des ministères et organismes ci-après, dont le noms et coordonnées sont diffusés sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information du Québec à l'adresse suivante :

https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/registres/CAI_liste_resp_acces.pdf

Liste des ministères et organismes
Agence du revenu du Québec
Autorité des marchés publics
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
Commission d'accès à l'information
Commission de protection du territoire agricole du Québec
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Commission des services juridiques
Commission des transports du Québec
Curateur public
Institut de la statistique du Québec
Ministère de la Culture et des Communications
Ministère de la Famille
Ministère de la Justice
Ministère de la Sécurité publique
Ministère de l'Économie, innovation et énergie
Ministère de l'Éducation
Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
Ministère de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques de la faune et des parcs
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
Ministère des Finances
Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
Ministère des Transports
Ministère du Conseil exécutif
Ministère du Tourisme
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Office de la protection du consommateur
Office québécois de la langue française
Régie de l'assurance maladie du Québec
Régie du bâtiment du Québec
Retraite Québec
Société de l'assurance automobile du Québec
Société des établissements de plein air du Québec
Société du Plan Nord
Société québécoise d'information juridique
Sûreté du Québec
Tribunal administratif des marchés financiers
Tribunal administratif du travail

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente. À cet effet, vous trouverez ci-joint le texte des articles précités, ainsi qu'une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

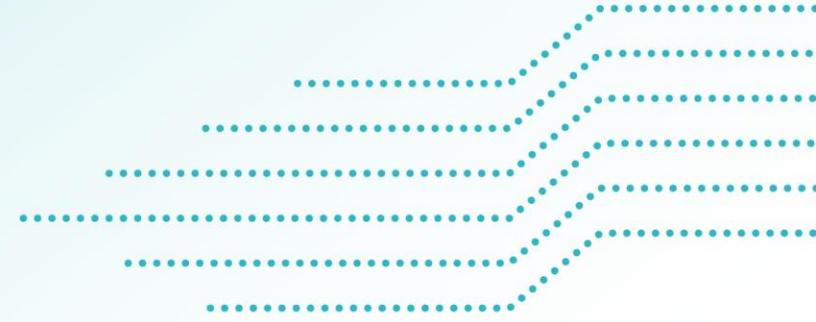
Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

Original signé

Renée Giguère

p. j. Article de loi
Avis de recours
Documents



Radars numériQc

Outil de mesure de la maturité organisationnelle Présentation aux organismes publics

Centre québécois d'excellence numérique (CQEN)

Mai 2022

Table des matières

1. Mise en contexte du projet d'outil de mesure
2. Maturité numérique – définition
3. Pourquoi mesurer sa maturité numérique?
4. Maturité numérique – offre du CQEN
5. Objectifs de l'exercice de mesure de la maturité
6. Clientèle visée
7. Structure de l'outil
8. Exemples d'énoncés et de choix de réponses
9. Déroulement de l'exercice de mesure
10. Résultats - profils
11. Description des profils – exemple
12. Graphiques des résultats – exemple fictif
13. Pistes de solutions – exemples
14. Annexes



RADAR
NUMÉRIQc

Outil de mesure de la
maturité organisationnelle

1. Mise en contexte du projet d'outil de mesure

- L'accélération intense du rythme des changements technologiques entraîne le fait qu'« il est essentiel que l'administration publique saisisse les possibilités du numérique afin de faciliter ses interactions avec la population¹ » et lui offre des services intuitifs et faciles d'utilisation.
- Les organisations publiques doivent utiliser de plus en plus d'outils numériques pour leur prestation de service aux citoyens, mais aussi, et surtout, développer au fil du temps une solide culture numérique qui leur permettra de profiter pleinement de leurs investissements et de gérer le changement dans la transformation numérique.



D'où l'importance de s'assurer d'atteindre un bon **niveau de maturité numérique organisationnel.**



¹ Citation de C. Dubé extraite de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale*

2. Maturité numérique – définition

Maturité numérique :

Évaluation du degré de capacité d'une organisation à effectuer une transition vers le numérique.

La maturité numérique se caractérise par :

L'état des connaissances technologiques de l'organisation ainsi que la motivation de celle-ci à déployer le savoir-faire numérique. Le degré de maturité numérique d'une organisation est évalué sur différents aspects tels :

- son modèle d'affaires;
- sa culture;
- sa gestion;
- son niveau technologique.



3. Pourquoi mesurer sa maturité numérique?

- Une transformation numérique réussie pour une organisation, c'est 20 % de technologie, 80 % de culture et 100 % d'humain.
- Faire changer la culture, ça ne se décrète pas. Ça se coconstruit avec les gens de manière très graduelle, très progressive.
- Permet de suivre de près la mise en œuvre de la transformation numérique tout au long du chemin et d'envisager des actions correctives dès que le besoin est identifié, soit au fur et à mesure.



4. Maturité numérique – offre du CQEN

En lien avec son action prioritaire suivante :

Implanter une culture du numérique et de gestion du changement

Le CQEN souhaite :

- offrir un accompagnement personnalisé et adapté au niveau de maturité numérique de l'organisation;
- proposer des outils aux intervenants des domaines affaires et TI des organismes publics, dont un outil de mesure de la maturité numérique appelé Radar numériQc.

Basé sur les [Bonnes pratiques numériques gouvernementales](#)

5. Objectifs de l'exercice de mesure

Le Radar numériQc offre la possibilité aux organismes publics :

- de dresser un portrait de la situation actuelle de la transformation numérique dans leur organisation;
- d'identifier les forces et de miser sur les acquis;
- de cibler des pistes d'amélioration;
- de prioriser les actions à mettre en place pour accélérer leur transformation numérique.

L'outil de mesure devient donc un moyen privilégié pour suivre l'évolution d'une organisation.

Cette activité d'autodiagnostic permet également à l'organisation de créer un moment propice aux échanges, favorisant ainsi la communication, la mobilisation et le partage d'une vision commune.

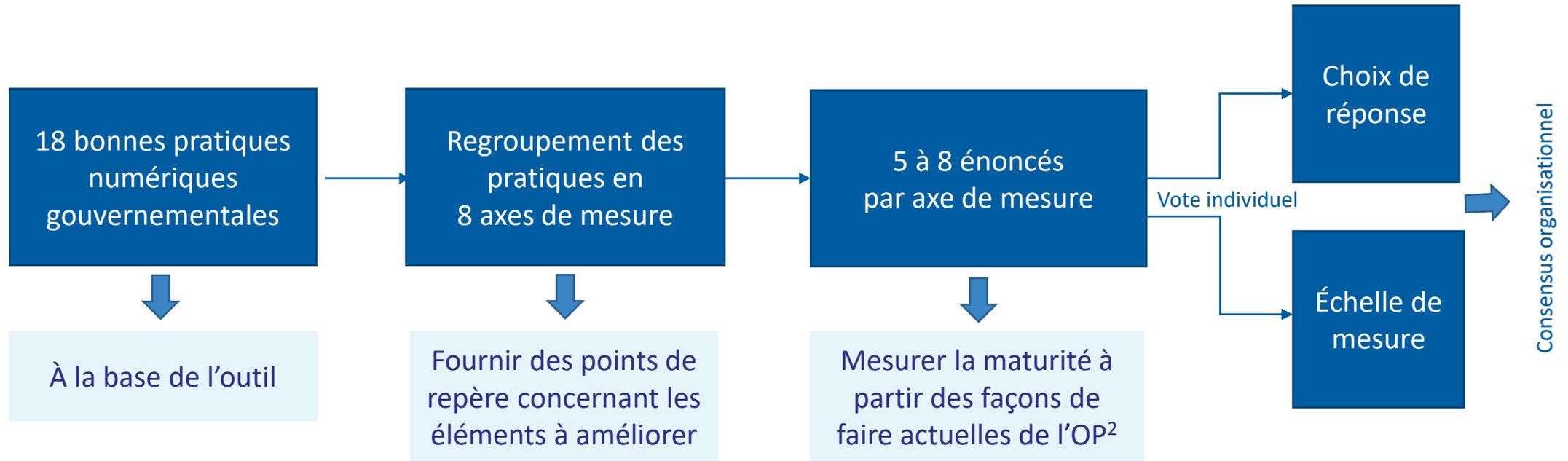
Note: Il s'avère utile de réfléchir aux éléments suivants avant l'exercice de mesure:

- Quels sont les services numériques offerts par l'organisation? Combien y en a-t-il?
- À quelles clientèles s'adressent-t-ils ou qui en bénéficient? Ex. client interne, externe (citoyens ou partenaires), etc.

6. Clientèle visée

- Tous les organismes publics du gouvernement du Québec.
- L'exercice de mesure de la maturité numérique est à faire :
 - en groupe variant entre 10 et 15 personnes (maximum);
 - au niveau organisationnel;
 - avec des représentants des domaines **affaires** et **TI**;
(consulter [Annexe 2](#) pour avoir une idée des thèmes abordés)
 - en ayant un éventail représentatif d'employés et de gestionnaires;
 - en faisant participer tous les secteurs impliqués dans la conception de services numériques;
 - en mode virtuel (ou en présentiel lorsque ce sera possible).

7. Structure de l'outil



² Organisme public

8. Exemples d'énoncés et de choix de réponse

Dimensions	Pratiques numériques	Axes	Énoncés (exemples)	Choix de réponse ou échelle (exemples)
Adaptabilité aux utilisateurs ↓	1 - Comprendre l'utilisateur 2 - Tenir compte de l'expérience de l'utilisateur du début à la fin	1 - Expérience utilisateur	- Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les utilisateurs qui bénéficieront de ce service (ex. : collecte des besoins, essais des prototypes, obtention de rétroaction, etc.)	0 - Notre organisation ne fait jamais participer les utilisateurs. 1 - Notre organisation fait participer les utilisateurs à la phase de mise en service (déploiement). 2 - Notre organisation fait participer les utilisateurs aux phases bêta (réalisation) et mise en service (déploiement). 3 - Notre organisation fait participer les utilisateurs aux phases alpha (étape du dossier d'affaires), bêta (réalisation) et mise en service (déploiement). 4 - Notre organisation fait participer les utilisateurs à toutes les phases incluant la phase découverte (identification et compréhension des besoins). 0 - Pas du tout d'accord / Jamais le cas 1 - Un peu d'accord / Rarement le cas 2 - Moyennement d'accord / Parfois le cas 3 - Assez d'accord / Souvent le cas 4 - Tout à fait d'accord / Toujours le cas
	3 - Viser la cohérence et la constance 4 - Offrir un service simple et accessible	2 - Qualités des services numériques	- Notre organisation réutilise l'information qu'elle détient déjà concernant un utilisateur pour lui éviter de la fournir à nouveau.	
	6 - Privilégier une interaction en ligne 7 - Déployer le numérique de bout en bout	3 - Intégration du numérique	- Notre organisation s'assure que ses services numériques peuvent être utilisés sur des appareils mobiles (ex. : téléphones intelligents, tablettes)	
Performance organisationnelle	5 - Déployer des services pour toutes et tous 9 - Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels et confidentiels 13 - Concevoir de façon éthique et durable	4 - Responsabilité sociale	- Notre organisation évalue les risques liés à la cybersécurité de ses services numériques.	
	8 - Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu 14 - Choisir des méthodologies et des technologies modernes 15 - Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	5 - Conception de services numériques	- Notre organisation réutilise ou s'inspire des réalisations numériques d'autres organisations.	
	17 - Valoriser l'utilisation des données 18 - Mesurer la performance pour appuyer les décisions	6 - Évaluation de la performance	- Notre organisation dispose d'indicateurs clés de mesure de la performance de ses services numériques.	
	11 - Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté 12 - Former en continu et au bon moment	7 - Expérience employé	- Notre organisation offre un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration entre les membres des équipes de travail qui conçoivent des services numériques (ex. : environnement physique, outils de travail collaboratif, culture organisationnelle, etc.).	
	10 - Confirmer et respecter la portée 16 - Démontrer une gouvernance transparente	8 - Gouvernance numérique	- Notre organisation fait participer toutes les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.	

9. Déroulement de l'exercice de mesure

- Deux intervenants du CQEN animent la rencontre virtuelle d'une durée d'environ 3 heures¹.
- À l'aide d'un outil de vote en ligne, les participants choisissent individuellement la réponse qui correspond le mieux à la situation décrite (50 énoncés présentés un à la fois).
- Le résultat des votes est obtenu en temps réel pour favoriser les discussions.
- L'objectif est d'obtenir un consensus pour chaque énoncé. Pour accélérer le processus, il est possible qu'une réponse qui obtient au moins 60 % des votes soit considérée consensuelle.
- Si on ne réussit pas à obtenir un consensus quant au choix de réponse pour un énoncé, hésitation entre 2 et 3 sur l'échelle par exemple, la réponse la moins élevée sera privilégiée, dans un souci d'amélioration.

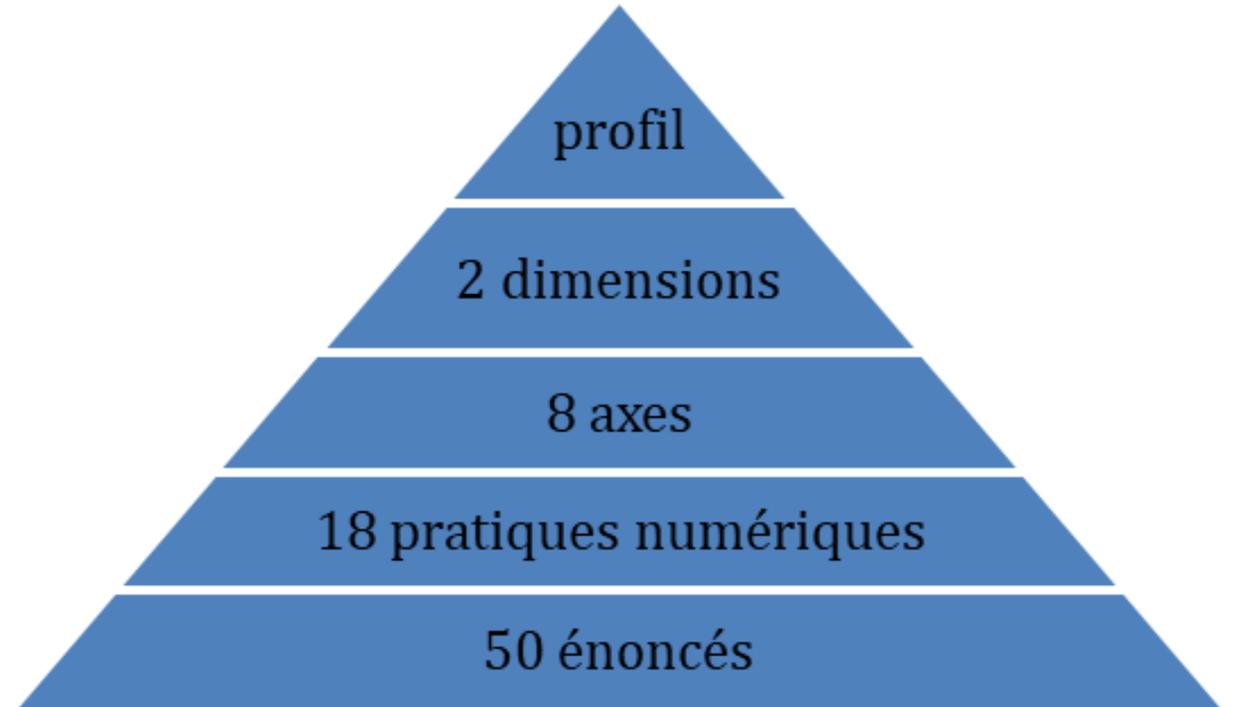


¹ - La possibilité de rendre le Radar numériQc disponible aux OP pour qu'ils soient autonomes dans l'exercice de mesure sera analysée
- L'ajout d'une rencontre préparatoire d'une demi-heure avec les participants AVANT l'exercice permet de gagner du temps le jour de l'atelier

10. Résultats – profils

Le Radar numériQc comprend 4 profils pour catégoriser l'organisation: novice, productive, ouverte et numérique.

Le profil d'une organisation est obtenu à la suite du calcul des résultats pour chacun des éléments à la base de la structure de l'outil.



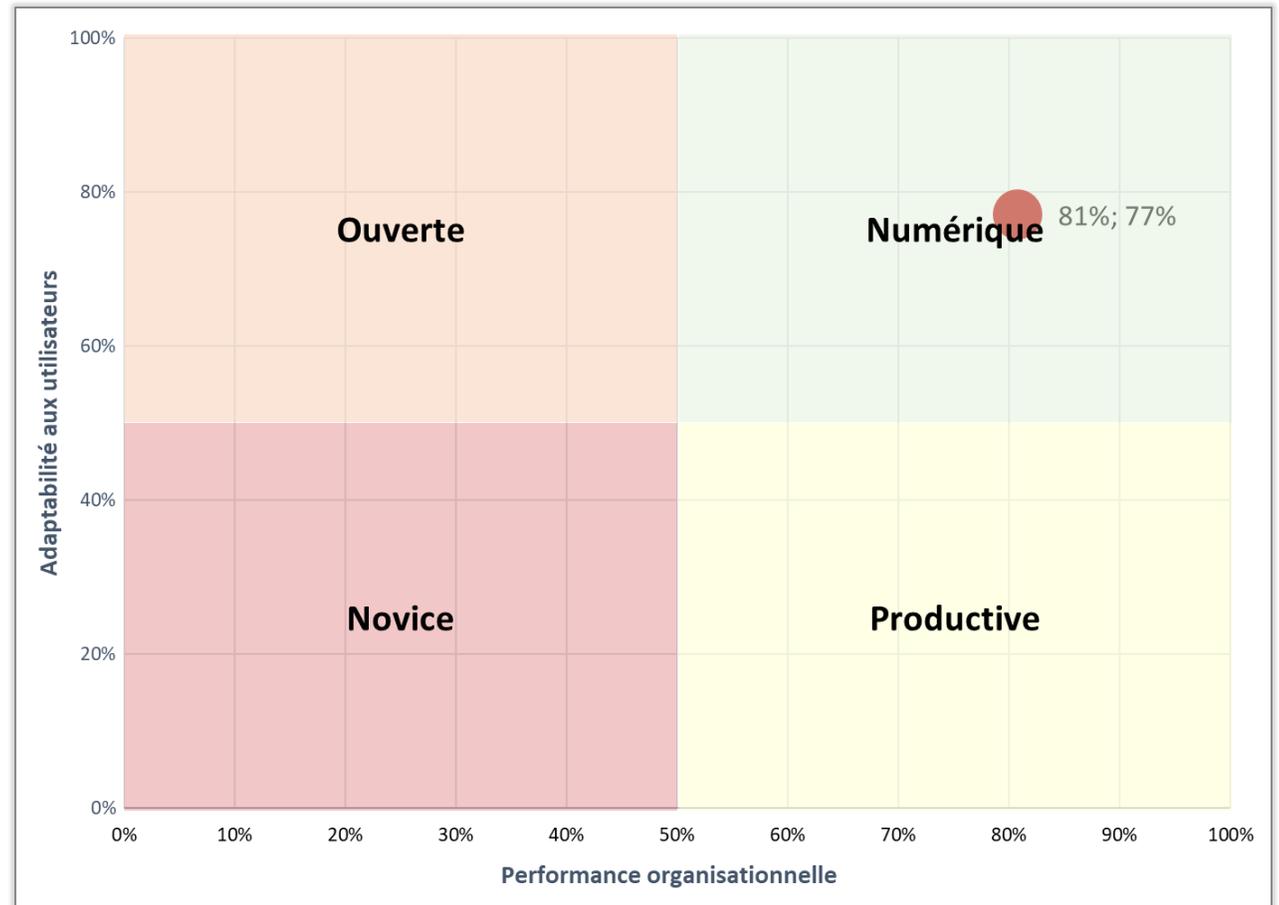
10. Résultats – profils (exemple fictif)

Axes liés à l'adaptabilité aux utilisateurs

- 1 – Expérience utilisateur
- 2 – Qualités des services numériques
- 3 – Intégration du numérique
- 4 – Responsabilité sociale

Axes liés à la performance organisationnelle

- 5 – Conception de services numériques
- 6 – Évaluation de la performance
- 7 – Expérience employé
- 8 – Gouvernance numérique



11. Description des profils

Une organisation **NOVICE** est peu avancée dans la transformation numérique. Plusieurs efforts doivent être investis, et un plan doit être élaboré afin de lui permettre de s'améliorer sur les deux grandes dimensions, soit la performance organisationnelle et l'adaptabilité aux utilisateurs. En effet, l'organisation doit miser davantage sur son leadership et accroître les compétences de son personnel, ce qui lui permettra de mettre en place de bonnes pratiques numériques. L'élaboration d'une stratégie de transformation numérique doit être l'occasion, pour une organisation novice, de planifier en équipe les projets qui lui permettront de progresser et d'atteindre les objectifs fixés. Ces derniers devraient viser les processus, les outils et l'expérience employé, mais également les pratiques et les solutions qui permettront à l'organisation de mieux connaître les besoins des utilisateurs afin de leur offrir des services numériques accessibles, performants et faciles d'utilisation.

11. Description des profils

Une organisation **PRODUCTIVE** mise sur la performance de ses processus et de ses outils de gestion, tout en offrant un style de gouvernance transparent qui favorise l'expérience employé, grâce à un environnement de travail adapté, en s'appuyant sur l'autonomie des équipes ainsi que sur le développement des compétences. Elle valorise le recours aux méthodologies et aux technologies modernes et n'hésite pas à encourager la diffusion et l'utilisation de données ouvertes. Les utilisateurs demandent d'avoir accès à des services numériques. Il est donc essentiel qu'une organisation productive mette en place des pratiques qui lui permettront de s'ouvrir et d'offrir des services adaptés à leur réalité pour attirer et fidéliser ces derniers. Plusieurs compétences doivent être acquises, et des outils doivent être mis en place afin que l'expérience utilisateur devienne un élément central de la conception de services numériques.

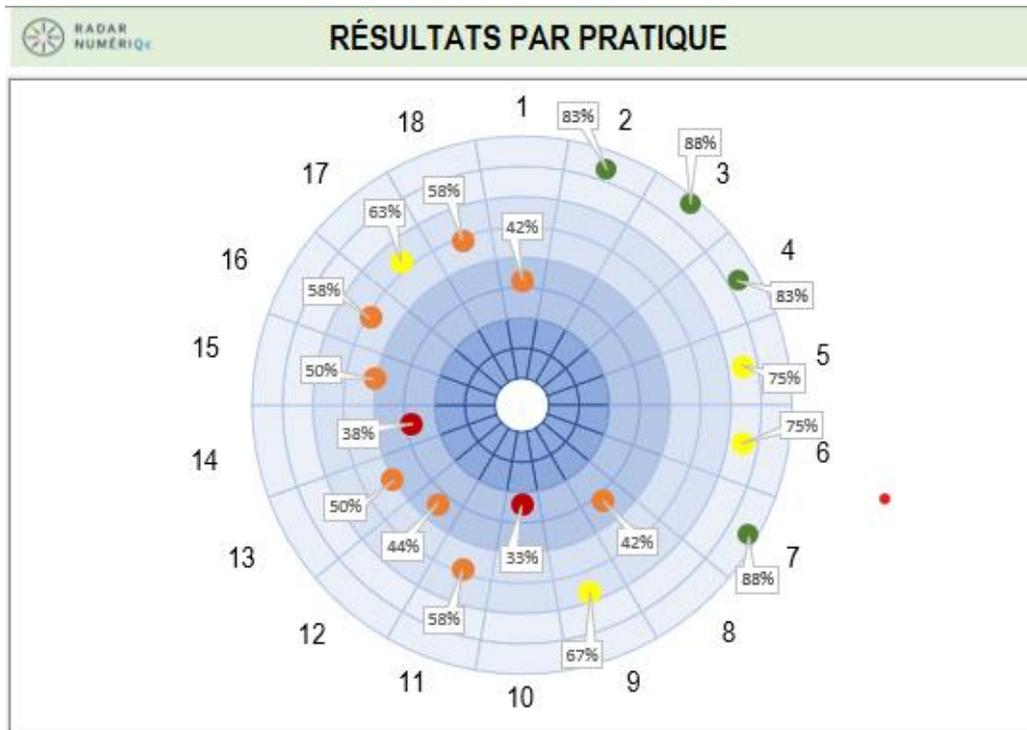
11. Description des profils

Une organisation **OUVERTE** offre des services numériques qui, par l'utilisation de diverses pratiques et solutions, permettent aux utilisateurs de vivre une expérience positive. En effet, elle comprend l'importance de faire participer l'utilisateur dans la conception des services, afin de bien connaître ses besoins. De plus, elle a mis en place des outils et des façons de faire qui lui permettent, entre autres, d'appuyer ses décisions sur l'observation des comportements, les données de rétroaction et l'analyse des parcours utilisateurs. Elle opte pour des solutions qui visent la cohérence des services, l'accessibilité et la simplicité d'utilisation. Une organisation ouverte a sans doute beaucoup investi afin de s'adapter à la réalité des utilisateurs, et ce, parfois au détriment de l'amélioration de sa performance. Il serait donc souhaitable qu'elle priorise certaines actions qui lui permettront de progresser dans cette dimension.

11. Description des profils

Une organisation **NUMÉRIQUE** offre plusieurs services en ligne. Elle met au centre de la conception de ses services autant l'expérience utilisateur que l'expérience employé. Elle mise sur de bonnes pratiques qui lui permettent d'être agile et efficiente, dans un environnement qui favorise l'amélioration continue, le travail d'équipe et l'innovation. Elle mise aussi sur la collaboration et le partage d'expériences. Elle n'hésite donc pas à utiliser des plateformes communes et à diffuser ses données, lorsque nécessaire. De plus, elle vise l'utilisation de nouvelles technologies, dans le but d'offrir des services accessibles, cohérents, intuitifs et sécuritaires. Une organisation numérique mobilise son personnel, fidélise sa clientèle et inspire les autres organisations.

12. Graphique des résultats – exemple fictif



Le fichier Excel des résultats de même qu'un rapport en format Word sont disponibles tout de suite après la rencontre de l'exercice de mesure de la maturité numérique.

13. Pistes de solutions – exemples

Exemples d'actions à réaliser pour améliorer certaines pratiques liées à la dimension **performance organisationnelle** :

- Afin de mesurer le succès d'un service et l'améliorer, commencer à doter votre organisation d'outils de traitement de données générées par vos services pour appuyer votre prise de décision.
- Diffuser quelques jeux de données ouvertes et vous doter d'un calendrier de diffusion.
- Doter vos équipes d'un plan de développement des compétences numériques. Le faire évoluer régulièrement selon les tendances et les nouveaux besoins.

Exemples d'actions à réaliser pour améliorer certaines pratiques liées à la dimension **adaptabilité aux utilisateurs**:

- Faire participer les utilisateurs à toutes les phases de la conception d'un service numérique, incluant la phase découverte (identification et compréhension des besoins).
- Optimiser toujours vos processus d'affaires lors de la conception d'un nouveau service numérique. Penser à élaborer un plan d'optimisation pour vos processus d'affaires et à le faire évoluer en continu.
- Évaluer les risques liés à la cybersécurité en continu à l'aide d'outils appropriés.

Annexe 1

Bonnes pratiques numériques gouvernementales

pour des relations adaptées à la réalité des citoyens

pour une administration publique innovante, efficiente et transparente



01 Comprendre l'utilisateur



07 Déployer le numérique de bout en bout



13 Concevoir de façon éthique et durable



02 Tenir compte de l'expérience de l'utilisateur du début à la fin



08 Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu



14 Choisir des méthodologies et des technologies modernes



03 Viser la cohérence et la constance



09 Assurer la sécurité de l'information et la PRP*



15 Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité



04 Offrir un service simple et accessible



10 Confirmer et respecter la portée



16 Démontrer une gouvernance transparente



05 Déployer des services pour toutes et tous



11 Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté



17 Valoriser l'utilisation des données



06 Privilégier une interaction en ligne



12 Former en continu et au bon moment



18 Mesurer la performance pour appuyer les décisions

* PRP : Protection des renseignements personnels

Annexe 2

Exemples de thèmes abordés pendant l'exercice – pour être en mesure de bien cibler les participants

- Expérience utilisateur - client
- Utilisation/valorisation/analyse des données (rétroaction ou autre)
- Processus d'affaires soutenant la prestation de services
- Utilisation de nouvelles technologies/technologies innovantes, émergentes
- Communication/promotion des services
- Expérience employé
- Sécurité de l'information/cybersécurité
- Développement écoresponsable/éthique
- Méthodes de travail (pour la conception de services). Ex.: Approche Agile
- Données ouvertes
- Performance des projets
- Gouvernance des projets
- Développement/Gestion des compétences
- ...

Annexe 3 – Outil de vote en ligne (ce que voient les participants pendant la rencontre)



www.wooclap.com/THSMBL

P8- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu
Notre organisation utilise l'approche agile dans la conception de ses services numériques.

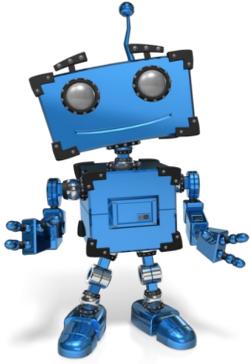




Pour toute question ou pour discuter de la planification de votre atelier,
n'hésitez pas à nous contacter à :

cqen@mcn.gouv.qc.ca

Bienvenue dans l'outil de mesure de la maturité numérique organisationnelle



Le présent document a été produit par le Centre québécois d'excellence numérique.

Renseignements :

Direction de la culture numérique

Centre québécois d'excellence numérique

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

1500, Cyrille-Duquet

Québec (Québec) G1R 3Y3

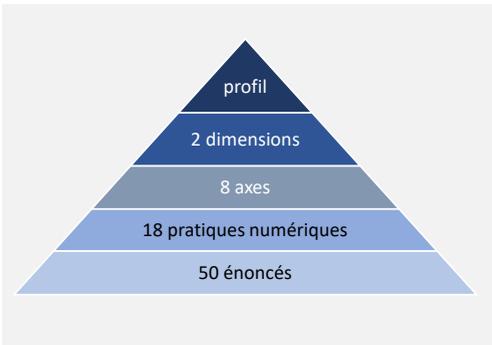
Courriel : cqen@mcn.gouv.qc.ca

Le Centre québécois d'excellence numérique désire remercier tous les collaborateurs avec une mention spéciale au ministère du Tourisme pour leur contribution à l'élaboration de l'outil de mesure.

© Gouvernement du Québec

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique, 2022

Le Radar numériQc est basé sur les 18 bonnes pratiques numériques gouvernementales et a été conçu par le Centre québécois d'excellence numérique (CQEN) en collaboration avec plusieurs partenaires.



Le Radar numériQc offre la possibilité aux organismes publics :

- de dresser un portrait de la situation actuelle de la transformation numérique dans leur organisation;
- d'identifier les forces et de miser sur les acquis;
- de cibler des pistes d'amélioration;
- de prioriser les actions à mettre en place pour accélérer leur transformation numérique.

Cet outil de mesure devient donc un moyen privilégié pour suivre l'évolution de votre organisation!

Nous vous remercions pour votre engagement dans la transformation numérique et nous espérons que cette activité d'autodiagnostic sera un moment propice aux échanges favorisant ainsi la communication, la mobilisation et le partage d'une vision commune au sein de votre organisation.

L'évaluation de la maturité numérique

Les organisations qui sont investies dans leur transformation numérique ont le désir de se mesurer et de s'améliorer. La première étape est donc de savoir où votre organisation se situe.

Le schéma suivant présente la structure du Radar numériQc. Vous constaterez qu'il est possible, à partir des réponses fournies pour chacun des énoncés de l'autodiagnostic qui se retrouve dans l'onglet questionnaire, d'obtenir des résultats qui permettent de déterminer si l'organisation est novice, productive, ouverte ou numérique.

Équipe

La feuille « Équipe » vous permet de consigner toute l'information pertinente liée à chacun des membres de l'équipe multidisciplinaire qui participent à l'exercice de mesure de la maturité numérique.

Cette information vous sera utile pour :

- dresser un portrait de l'équipe en précisant la fonction et la direction;
- retrouver rapidement l'information et faciliter les communications et les suivis;
- planifier et suivre les différentes étapes grâce à l'aide-mémoire proposé.

Questionnaire

La feuille « Questionnaire » comprend l'ensemble des 50 énoncés de l'autodiagnostic. Lors de l'activité, l'outil de sondage Wooclap est utilisé. Toutefois, vous devez inscrire dans la colonne Réponse de cet onglet, la réponse choisie par consensus. Il est à noter que toutes les autres données de cet onglet sont générées automatiquement.

Cette information vous sera utile pour :

- obtenir une vue détaillée de vos choix et de vos résultats;
- faire une analyse des résultats en utilisant les filtres proposés par dimension, par axe et par pratique.

Diagnostic

La feuille « Diagnostic » reprend l'ensemble des 50 énoncés, mais en y présentant la situation actuelle ainsi que la recommandation liée à la prochaine étape que l'organisation pourrait franchir. Toutes les informations contenues dans cet onglet sont générées automatiquement et peuvent être triées et filtrées pour analyse. Les boutons dans le coin supérieur gauche permettent de sélectionner ces filtres.

Cette information vous sera utile pour :

- effectuer une analyse détaillée des résultats;
- obtenir une vue d'ensemble de la situation actuelle et des pistes d'améliorations potentielles;
- élaborer un plan d'action en triant les réponses selon le résultat obtenu (ex. : tous les énoncés ayant obtenu un résultat plus faible comme 0 ou 1).

Rapports

La feuille « Rapports » regroupe les graphiques qui représentent visuellement l'ensemble des résultats obtenus soit le profil de l'organisation ainsi que ses résultats par axe, par pratique et par énoncé. En cliquant sur chacun de ces graphiques, de l'information plus détaillée ainsi que l'interprétation des résultats peuvent être consultées.

Cette information vous sera utile pour :

- comparer les résultats obtenus;
- obtenir une vision globale de la situation actuelle de l'organisation;
- générer le rapport Word;
- extraire de l'information qui pourrait être présentée dans un rapport ou une présentation PowerPoint.



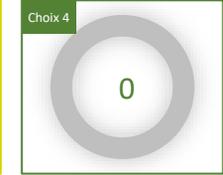
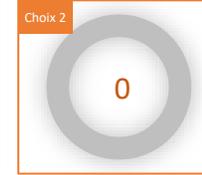
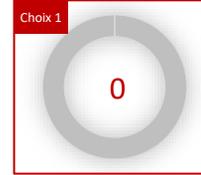
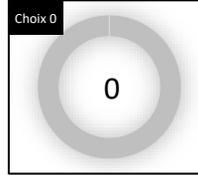
MATURITÉ

#####

Commentaires

+ -

Portefeuille :	
Organisme :	
Responsable :	
Date :	



Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé	Réponse	Choix 0	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Choix 4
1	AU	01-Expérience utilisateur	01-Comprendre l'utilisateur	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique , notre organisation fait participer les utilisateurs qui bénéficieront de ce service (p. ex. collecte des besoins, essais des prototypes , obtention de rétroaction, etc.).		Notre organisation ne fait jamais participer les utilisateurs	Notre organisation fait participer les utilisateurs à la phase de mise en service (déploiement)	Notre organisation fait participer les utilisateurs aux phases bêta (réalisation) et mise en service (déploiement)	Notre organisation fait participer les utilisateurs aux phases alpha (étape du dossier d'affaires), bêta (réalisation) et mise en service (déploiement)	Notre organisation fait participer les utilisateurs à toutes les phases incluant la phase découverte (identification et compréhension des besoins)
2	AU	01-Expérience utilisateur	01-Comprendre l'utilisateur	Notre organisation collecte et analyse des données de rétroaction des utilisateurs pour s'assurer de mieux les comprendre et d'adapter ses services.		Notre organisation ne collecte pas de données de rétroaction	Notre organisation collecte des données de rétroaction de manière informelle (p. ex. centre de services, courriel, etc.)	Notre organisation utilise un outil de collecte de données de rétroaction, mais n'a pas de processus clair pour les analyser	Notre organisation utilise un outil de collecte et analyse ponctuellement les données de rétroaction.	Notre organisation utilise un outil de collecte et analyse en continu les données de rétroaction
3	AU	01-Expérience utilisateur	01-Comprendre l'utilisateur	Notre organisation collecte et analyse des données issues de l'historique de navigation des utilisateurs dans le but de mieux les comprendre et de faire évoluer ses services numériques.		Notre organisation ne collecte pas de données issues de l'historique de navigation des utilisateurs.	Notre organisation collecte des données de manière ponctuelle et analyse les données seulement dans certaines situations.	Notre organisation automatise la collecte des données mais ne procède pas à leur analyse systématiquement.	Notre organisation automatise la collecte des données et les analyse pour quelques services.	Notre organisation automatise la collecte des données et les analyse pour la majorité de ses services.
4	AU	01-Expérience utilisateur	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	Notre organisation possède une stratégie globale de participation des utilisateurs à la conception de ses services numériques.		Notre organisation ne possède pas de stratégie globale favorisant la participation des utilisateurs.	Notre organisation se prépare à l'élaboration d'une stratégie.	Notre organisation élabore une stratégie.	Notre organisation possède une stratégie qui n'évolue pas.	Notre organisation fait évoluer sa stratégie selon les tendances et sa maturité numérique.
5	AU	01-Expérience utilisateur	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	Notre organisation documente et analyse ses parcours utilisateurs lorsque cela est requis.		Notre organisation ne documente pas ses parcours utilisateurs.	Notre organisation documente certains de ses parcours.	Notre organisation documente plusieurs de ses parcours.	Notre organisation documente ses parcours et les analyse pour déterminer les liens entre eux.	Notre organisation, en plus de documenter et d'analyser ses parcours, se préoccupe de les positionner à l'échelle
6	AU	01-Expérience utilisateur	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	Lors de la conception d'un service numérique , notre organisation élabore un plan pour la participation des utilisateurs (p. ex. recherche et essais).		Notre organisation n'élabore pas de plans pour la participation des utilisateurs.	Notre organisation prévoit d'émettre des directives précises concernant l'élaboration de plans.	Notre organisation élabore un plan lors de la conception de certains services.	Notre organisation élabore un plan au début de chaque conception de service numérique.	Notre organisation élabore un plan au début de chaque conception de service numérique et le fait évoluer en continu.
7	AU	02-Qualités des services numériques	03- Viser la cohérence et la constance	Notre organisation utilise des plateformes communes et des modèles standardisés pour assurer une constance dans l'offre gouvernementale (p. ex. plateforme de consultation, identité visuelle, Québec.ca, etc.).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
8	AU	02-Qualités des services numériques	03- Viser la cohérence et la constance	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente à l'utilisateur, peu importe le mode choisi (p. ex. téléphone, en personne, numérique, etc.).		Notre organisation n'offre pas une prestation de services qui assure une expérience cohérente.	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente pour quelques services.	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente pour plusieurs de ses services.	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente pour tous ses services.	Notre organisation s'est dotée d'un plan pour offrir une prestation de services qui assure une expérience cohérente.
9	AU	02-Qualités des services numériques	04- Offrir un service simple et accessible	Notre organisation optimise les processus d'affaires soutenant ses services numériques.		Notre organisation n'optimise jamais ses processus d'affaires.	Notre organisation optimise parfois ses processus d'affaires lors de la conception d'un nouveau service numérique.	Notre organisation optimise toujours ses processus d'affaires lors de la conception d'un nouveau service numérique.	Notre organisation possède un plan d'optimisation pour ses processus d'affaires.	Notre organisation possède un plan d'optimisation pour ses processus d'affaires, qui évolue en continu.
10	AU	02-Qualités des services numériques	04- Offrir un service simple et accessible	Notre organisation réutilise l'information qu'elle détient déjà concernant un utilisateur pour lui éviter de la fournir à nouveau.		Notre organisation ne réutilise jamais l'information qu'elle détient déjà.	Notre organisation réutilise, pour quelques services, l'information qu'elle détient.	Notre organisation réutilise, pour tous ses services, l'information qu'elle détient.	Notre organisation réutilise, pour quelques services, l'information qu'elle détient déjà ainsi que celle détenue par d'autres organisations publiques.	Notre organisation réutilise, pour tous ses services, l'information qu'elle détient déjà ainsi que celle détenue par d'autres organisations publiques.

MATURITÉ

#####

Commentaires

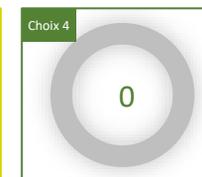
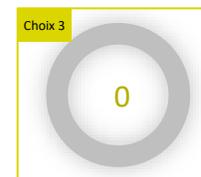
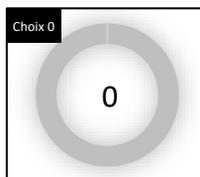
+ -

Portefeuille : _____

Organisme : _____

Responsable : _____

Date : _____



Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé	Réponse	Choix 0	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Choix 4
11	AU	02-Qualités des services numériques	04- Offrir un service simple et accessible	Notre organisation facilite l'utilisation de ses services (p. ex. facilement accessibles sur le web, procédure de connexion et instructions claires et conviviales, informations faciles à trouver, etc.).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
12	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation offre des services en ligne .		Notre organisation n'offre aucun service en ligne.	Notre organisation travaille sur un projet visant à mettre en place un ou plusieurs services en ligne.	Notre organisation offre quelques services en ligne.	Notre organisation offre la majorité de ses services en ligne.	Notre organisation offre tous ses services en ligne.
13	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation s'assure que ses services numériques peuvent être utilisés sur des appareils mobiles (p. ex., téléphones intelligents, tablettes).		Notre organisation n'offre pas de services numériques qui peuvent être utilisés sur des appareils mobiles.	Notre organisation envisage de rendre certains de ses services utilisables sur des appareils mobiles.	Un service de notre organisation est utilisable sur des appareils mobiles.	Quelques services de notre organisation sont utilisables sur des appareils mobiles.	Tous les services de notre organisation sont utilisables sur des appareils mobiles.
14	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation utilise de nouvelles technologies pour favoriser et améliorer l'interaction en ligne (p. ex. agent conversationnel (chatbot), intelligence artificielle).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
15	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation effectue des activités de promotion pour encourager les utilisateurs à se prévaloir de ses services numériques.		Notre organisation ne fait aucune promotion de ses services numériques.	Notre organisation envisage de promouvoir ses services numériques.	Notre organisation fait occasionnellement la promotion de certains de ses services numériques.	Notre organisation fait régulièrement la promotion de certains de ses services numériques.	Notre organisation fait régulièrement la promotion de tous ses services numériques.
16	AU	03-Intégration du numérique	07- Déployer le numérique de bout en bout	Notre organisation offre des services qui sont numériques de bout en bout (c.-à-d. demande initiale, traitement et retour à l'utilisateur).		Notre organisation n'offre aucun service numérique de bout en bout.	Notre organisation détermine actuellement des services à rendre numériques de bout en bout.	Notre organisation offre quelques-uns de ses services numériques de bout en bout.	Notre organisation offre plusieurs de ses services numériques de bout en bout.	Notre organisation offre tous ses services numériques de bout en bout.
17	AU	03-Intégration du numérique	07- Déployer le numérique de bout en bout	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les employés qui rendent ce service.		Notre organisation ne fait jamais participer les employés qui rendent le service.	Notre organisation fait participer les employés à la phase de mise en service (déploiement).	Notre organisation fait participer les employés aux phases bêta (réalisation) et mise en service (déploiement)	Notre organisation fait participer les employés aux phases alpha (étape du dossier d'affaires), bêta (réalisation) et mise en service (déploiement).	Notre organisation fait participer les employés à toutes les phases incluant la phase découverte (identification et compréhension des besoins).
18	AU	04-Responsabilité sociale	05- Déployer des services pour toutes et tous	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer une diversité d'utilisateurs qui bénéficieront du service.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
19	AU	04-Responsabilité sociale	05- Déployer des services pour toutes et tous	Notre organisation conçoit des services numériques en tenant compte des différentes situations des utilisateurs (p. ex. limitations physiques, accès à Internet haute vitesse, etc.).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
20	AU	04-Responsabilité sociale	09- Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (PRP)	Notre organisation obtient de l'utilisateur uniquement les données indispensables à la prestation du service utilisé.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas

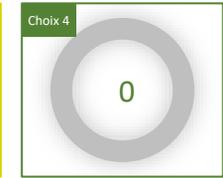
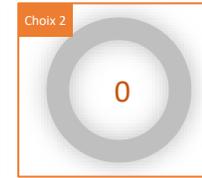
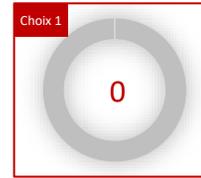
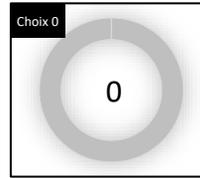
MATURITÉ

#####

Commentaires

+ -

Portefeuille :	
Organisme :	
Responsable :	
Date :	



Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé	Réponse	Choix 0	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Choix 4
21	AU	04-Responsabilité sociale	09- Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (PRP)	Notre organisation évalue les risques liés à la cybersécurité de ses services numériques.		Notre organisation n'évalue pas les risques liés à la cybersécurité.	Notre organisation évalue les risques à la demande ou lors d'incidents de cybersécurité.	Notre organisation évalue les risques de cybersécurité selon un calendrier établi à l'avance.	Notre organisation évalue régulièrement les risques liés à la cybersécurité.	Notre organisation évalue les risques liés à la cybersécurité en continu à l'aide des outils appropriés.
22	AU	04-Responsabilité sociale	09- Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (PRP)	Notre organisation s'assure de réduire les inconvénients liés aux mesures de sécurité et aux normes de protection des renseignements personnels (PRP) sur l' expérience utilisateur .		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
23	AU	04-Responsabilité sociale	13- Concevoir de façon éthique et durable	Notre organisation considère les principes de développement durable (social, économique et environnemental) lors de la conception de ses services.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
24	AU	04-Responsabilité sociale	13- Concevoir de façon éthique et durable	Notre organisation respecte les règles d'éthique lors de la conception de ses services (p. ex. traitement équitable des utilisateurs, respect des droits de la personne, responsabilités légales et culturelles, etc.).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
25	PO	05-Conception de services numériques	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	Notre organisation utilise l' approche agile dans la conception de ses services numériques.		Notre organisation n'utilise pas l'approche agile.	Notre organisation est en processus de mettre en place l'approche agile.	Certaines équipes de travail utilisent l'approche agile.	Toutes les équipes de travail utilisent l'approche agile.	Toutes les équipes de travail utilisent l'approche agile et cadencent leurs activités entre elles.
26	PO	05-Conception de services numériques	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	Notre organisation fait des mises en production fréquentes et améliore en continu ses services.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
27	PO	05-Conception de services numériques	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	Notre organisation intègre des activités de prototypage lors de la conception de ses services.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
28	PO	05-Conception de services numériques	14- Choisir des méthodologies et des technologies modernes	Notre organisation utilise des technologies innovantes lors de la conception de ses services numériques (p. ex., plateforme moderne de développement, API, SaaS, PaaS, IaaS, conteneurisation , etc.).		Notre organisation utilise des technologies désuètes pour la majorité de ses services numériques.	Notre organisation utilise des technologies éprouvées pour la majorité de ses services numériques.	Notre organisation utilise de nouvelles technologies pour la majorité de ses services numériques.	Notre organisation utilise des technologies innovantes pour la majorité de ses services numériques.	Notre organisation utilise des technologies innovantes pour tous ses services numériques.
29	PO	05-Conception de services numériques	14- Choisir des méthodologies et des technologies modernes	Les services numériques de notre organisation sont en infonuagique .		Aucun des services de notre organisation n'est en infonuagique	Notre organisation envisage le recours à l'infonuagique.	Notre organisation réalise un premier projet en infonuagique.	Quelques services de notre organisation sont en infonuagique.	La majorité des services numériques de notre organisation sont en infonuagique.
30	PO	05-Conception de services numériques	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Notre organisation réutilise ou s'inspire des réalisations numériques d'autres organisations.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas

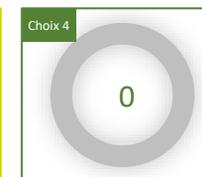
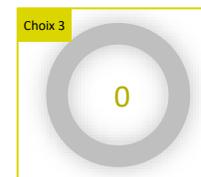
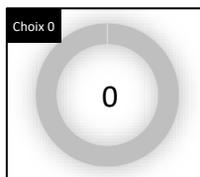
MATURITÉ

#####

Commentaires

+ -

Portefeuille :	
Organisme :	
Responsable :	
Date :	



Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé	Réponse	Choix 0	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Choix 4
31	PO	05-Conception de services numériques	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Notre organisation conçoit des services numériques qui ont la capacité de communiquer avec d'autres solutions, appareils ou éléments informatiques (interopérabilité).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
32	PO	05-Conception de services numériques	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Notre organisation partage avec l' écosystème les retombées de la conception de ses services numériques (p. ex. solutions, code source, documentation, bonnes pratiques, logiciels libres, etc.).		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
33	PO	06-Évaluation de la performance	17- Valoriser l'utilisation des données	Pour mesurer le succès d'un service et l'améliorer, notre organisation s'est dotée d'outils de traitement des données générées par ses services pour appuyer sa prise de décision.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
34	PO	06-Évaluation de la performance	17- Valoriser l'utilisation des données	Notre organisation diffuse dans l' écosystème ses données à haut potentiel de réutilisation en données ouvertes .		Notre organisation ne diffuse pas de données ouvertes.	Notre organisation envisage la diffusion de données ouvertes.	Notre organisation diffuse quelques jeux de données ouvertes.	Notre organisation diffuse plusieurs jeux de données ouvertes.	Notre organisation s'est dotée d'un calendrier de diffusion.
35	PO	06-Évaluation de la performance	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions	Notre organisation dispose d' indicateurs clés de mesure de la performance de ses services numériques.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
36	PO	06-Évaluation de la performance	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions	Notre organisation mesure la performance de ses services numériques.		Notre organisation n'évalue pas la performance de ses services.	Notre organisation évalue, au besoin, la performance de ses services.	Notre organisation évalue la performance de ses services selon un calendrier établi à l'avance.	Notre organisation évalue en continu, à l'aide d'outils de base, la performance de ses services.	Notre organisation possède des outils performants et modernes afin d'évaluer en continu la performance de ses services.
37	PO	06-Évaluation de la performance	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions	Notre organisation se base sur les résultats de la mesure de la performance de ses services numériques pour appuyer ses décisions en lien avec la conception des services.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
38	PO	07-Expérience employé	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Notre organisation offre un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration entre les membres des équipes de travail qui conçoivent des services numériques (p. ex. environnement physique, outils de travail collaboratif, culture organisationnelle, etc.).		Notre organisation n'offre pas un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration.	Notre organisation offre quelques éléments d'un environnement de travail favorisant l'innovation et la collaboration à quelques équipes.	Notre organisation offre plusieurs éléments d'un environnement de travail favorisant l'innovation et la collaboration à quelques équipes.	Notre organisation offre plusieurs éléments d'un environnement de travail favorisant l'innovation et la collaboration à plusieurs équipes.	Notre organisation offre un environnement de travail exemplaire à l'ensemble des équipes.
39	PO	07-Expérience employé	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Notre organisation encourage le travail en équipe multidisciplinaire qui allie des expertises et des rôles complémentaires pour concevoir et offrir des services numériques.		Notre organisation ne travaille pas en équipe multidisciplinaire.	Notre organisation possède quelques équipes multidisciplinaires, mais la diversité et la complémentarité des expertises des membres sont limitées.	Notre organisation possède plusieurs équipes multidisciplinaires, mais la diversité et la complémentarité des expertises des membres sont limitées.	Notre organisation possède plusieurs équipes multidisciplinaires et les expertises des membres sont diversifiées et complémentaires.	Notre organisation mise sur des équipes multidisciplinaires diversifiées et complémentaires pour concevoir et offrir des services numériques.
40	PO	07-Expérience employé	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Notre organisation se préoccupe de la gestion du changement pour favoriser l'engagement et la mobilisation des employés dans la transformation numérique.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas

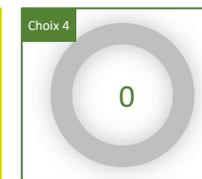
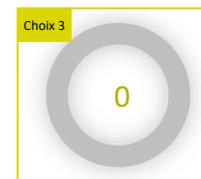
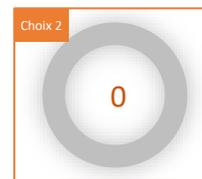
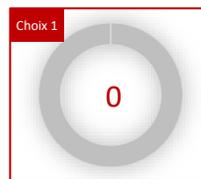
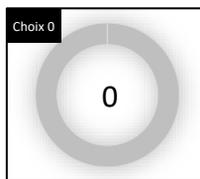
MATURITÉ

#####

Commentaires

+ -

Portefeuille :	
Organisme :	
Responsable :	
Date :	



Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé	Réponse	Choix 0	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Choix 4
41	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Les équipes de travail de notre organisation disposent d'un plan de développement des compétences numériques afin d'assurer une adéquation entre les besoins de l'organisation et les connaissances des employés (développement de l'expertise interne, rétention et attraction des talents).		Aucune de nos équipes ne dispose d'un plan de développement des compétences numériques.	Quelques équipes disposent d'un plan de développement des compétences numériques.	Plusieurs équipes disposent d'un plan de développement des compétences numériques.	Toutes les équipes disposent d'un plan de développement des compétences numériques.	Toutes les équipes disposent d'un plan de développement des compétences numériques qui évolue régulièrement selon les tendances et les nouveaux besoins.
42	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Notre organisation encourage les employés à participer à des activités leur permettant de développer les compétences numériques requises dans leur travail.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
43	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Les entités de notre organisation suivent des processus clairs et établis de gestion de la formation facilitant le développement des compétences numériques des employés.		Aucune des entités ne possède des processus pour le développement des compétences numériques.	Notre organisation encourage ses entités à élaborer et suivre des processus pour le développement des compétences numériques.	Certaines entités suivent des processus pour le développement des compétences numériques.	Plusieurs entités suivent des processus pour le développement des compétences numériques.	Toutes les entités suivent des processus pour le développement des compétences numériques.
44	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Notre organisation compte sur le leadership d'experts ou d'agents de changement en transformation numérique pour former et coacher les équipes.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
45	PO	08-Gouvernance numérique	10- Confirmer et respecter la portée	Dans notre organisation, la haute direction assume un leadership en transformation numérique et communique de façon claire sa vision.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
46	PO	08-Gouvernance numérique	10- Confirmer et respecter la portée	Dans notre organisation, la structure de gouvernance des projets numériques est souple permettant une prise de décision rapide.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
47	PO	08-Gouvernance numérique	10- Confirmer et respecter la portée	Notre organisation offre la latitude nécessaire aux équipes de travail pour organiser leurs activités (équipes auto-organisées) tout en respectant la portée du projet.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
48	PO	08-Gouvernance numérique	16- Démontrer une gouvernance transparente	Notre organisation fait participer toutes les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.		Notre organisation ne fait pas participer les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.	Notre organisation fait participer occasionnellement quelques parties prenantes à quelques étapes de la réalisation des projets.	Notre organisation fait participer régulièrement quelques parties prenantes à quelques étapes de la réalisation des projets.	Notre organisation fait toujours participer quelques parties prenantes à quelques étapes de la réalisation des projets.	Notre organisation fait toujours participer toutes les parties prenantes à toutes les étapes de la réalisation des projets.
49	PO	08-Gouvernance numérique	16- Démontrer une gouvernance transparente	Dans notre organisation, les équipes de travail communiquent régulièrement, aux gestionnaires concernés, l'état d'avancement des projets numériques.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas
50	PO	08-Gouvernance numérique	16- Démontrer une gouvernance transparente	Dans notre organisation, les équipes de travail disposent des moyens nécessaires pour escalader les éléments bloquants à résoudre.		Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Un peu d'accord / Rarement le cas	Moyennement d'accord / Parfois le cas	Assez d'accord / Souvent le cas	Tout à fait d'accord / Toujours le cas

MATURITÉ

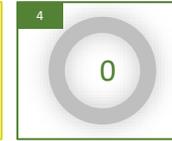
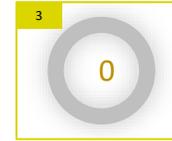
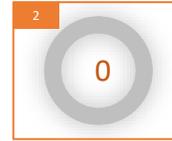
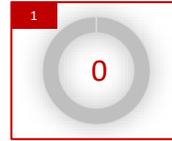
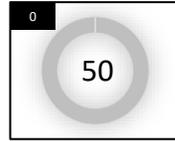
0,0%

Un filtr...

Axe-Thème
Un filtre est appliqué sur toutes les v...

Pratique
Un filtre est appliqué sur toutes les valeurs.

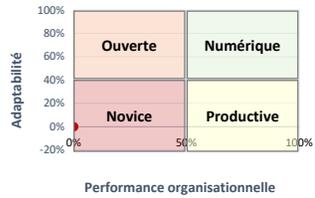
Réponse
Un filtre est app...



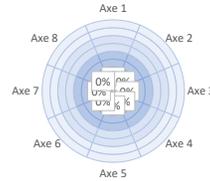
Cliquez sur les graphiques pour accéder à l'information détaillée.



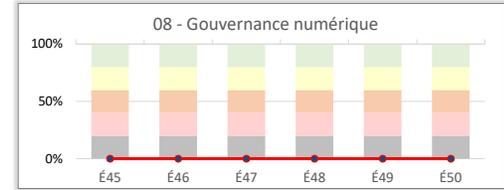
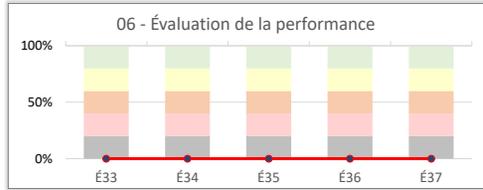
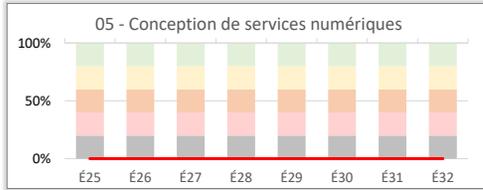
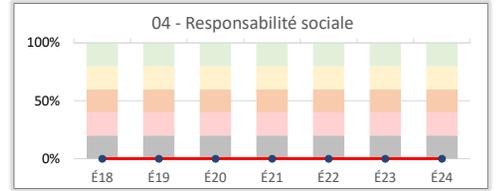
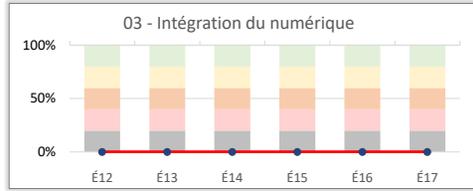
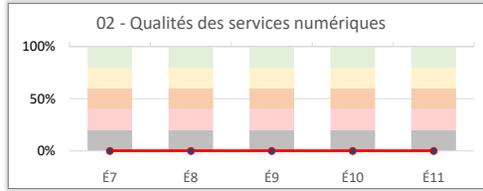
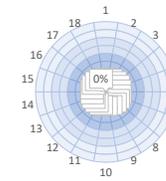
Votre profil



Résultats par axe



Résultats par pratique



TERME	DÉFINITION	LIEN
Agent conversationnel (Chatbot)	Assistant virtuel intégré en tant que logiciel tiers dans un service de messagerie instantanée, qui peut dialoguer avec l'internaute au moyen du langage naturel ou encore effectuer diverses actions commandées par celui-ci. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Approche agile	L'agilité est avant tout une philosophie, une approche favorisant les interactions et la collaboration avec les clients. Elle préconise entre autres la planification adaptative, le développement évolutif, la livraison rapide de valeur et l'amélioration continue. Cette approche encourage donc une réponse rapide et flexible aux changements. (Vitrine numériQc - à venir)	à venir
Conteneurisation	Tout comme dans le domaine des transports, les conteneurs informatiques stockent des objets pour les transporter. Ils permettent d'expédier des applications et leurs dépendances sur de multiples systèmes d'exploitation, quels qu'ils soient. Ils garantissent que leur contenu est identique au départ et à l'arrivée, et qu'il est sécurisé, grâce à leur mise en isolation. La conteneurisation est une méthode qui permet de virtualiser, dans un conteneur, les ressources matérielles – systèmes de fichiers, réseau, processeur, mémoire vive, etc. – nécessaires à l'exécution d'une application. Dans cet espace sont aussi stockées toutes les dépendances des applications : fichiers, bibliothèques, etc. Pour déplacer les applications virtuelles d'un système d'exploitation à un autre, le conteneur se connecte à leur noyau (kernel), ce qui permet aux différents composants matériels et logiciels de communiquer entre eux. (Hello Future)	Conteneurisation informatique - Hello Future
Cybersécurité	Capacité, pour un système en réseau, de se protéger et de résister à des événements issus du cyberspace et susceptibles de porter atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information qu'il contient. (Vitrine numériQc)	Définitions Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Diversité (d'utilisateurs)	Qualité d'un ensemble hétérogène de personnes qui, dans un milieu donné, diffèrent les unes des autres par des caractéristiques qui sont généralement d'ordre social, culturel, physique ou psychologique. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Données à haut potentiel de réutilisation	Données non nominatives à haut potentiel de réutilisation qui a été priorisée par une organisation. Les données offrant un haut potentiel de réutilisation sont celles contribuant à : - cibler les enjeux socioéconomiques et environnementaux - offrir une meilleure prestation de services - encourager l'innovation et la croissance économique durable - augmenter la transparence gouvernementale et le flux d'information - répondre à une demande de la communauté. (Vitrine numériQc)	Apprivoiser le langage du numérique Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Données de rétroaction	Données issues d'un processus par lequel une partie ou l'ensemble des informations de sortie d'un système lui sont retournées en entrée afin de permettre la correction et la régulation de son fonctionnement au cours du temps. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Données ouvertes	Données brutes, structurées et diffusées en format ouvert sous forme de fichiers numériques, auxquelles est associée une licence d'utilisation garantissant leur libre accès et précisant leurs conditions d'utilisation. Au Québec, elles sont diffusées sur le portail Données Québec. (Vitrine numériQc)	Apprivoiser le langage du numérique Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Écosystème	Ensemble des partenaires communautaires, privés ou publics qui mettent en commun leur expertise et leurs idées innovantes. (Vitrine numériQc)	Apprivoiser le langage du numérique Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Équipe de travail auto-organisée	Équipe qui s'organise comme elle l'entend, mais au sein d'un cadre défini pour réaliser un travail donné. (Journal du net)	Gestion agilité - Journal du net
Expérience utilisateur	L'expérience utilisateur désigne la qualité de l'expérience globale vécue par l'utilisateur. Ainsi, afin de s'assurer de la satisfaction de l'utilisateur du début à la fin, il est important de considérer la qualité de son expérience dans toutes les étapes qu'il réalise, de la détermination d'un besoin jusqu'à la prestation de service demandée. (Vitrine numériQc)	Bonnes pratiques numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Expérimentation	Processus qui consiste à réaliser des explorations, des essais et des évaluations en milieu contrôlé pour mettre une hypothèse à l'épreuve, dans le but de déterminer les causes et les effets. (Vitrine numériQc)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Gouvernance	Manière d'orienter, de guider, de coordonner les activités d'un pays, d'une région, d'un groupe social ou d'une organisation privée ou publique. La gouvernance, par ailleurs, renvoie à un processus de coordination qui permet à l'exercice des pouvoirs politiques, économiques et administratifs de s'effectuer à tous les niveaux de la structure du système national, régional et local par différents acteurs disposant à des degrés divers de pouvoirs de décision. Elle se traduit donc concrètement par une participation accrue de la société civile organisée à l'élaboration des décisions et à leur mise en œuvre. (Vitrine numériQc)	Apprivoiser le langage du numérique Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Haute direction (cadres supérieurs)	Personnel travaillant aux échelons supérieurs de la direction, qui comprend le président-directeur général, les vice-présidents chargés des directions fonctionnelles, les directeurs généraux et les directeurs des différents services. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Indicateur clé	Indicateur qui constitue une mesure quantitative ou qualitative importante à considérer dans la description et l'analyse d'une situation donnée, particulièrement pour évaluer les changements intervenus au cours d'une période déterminée OU Indicateur qui constitue une mesure quantitative ou qualitative dont il faut tenir compte dans l'évaluation de la performance d'une organisation en fonction de l'atteinte de ses objectifs stratégiques. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Infonuagique	Modèle informatique qui, par l'entremise de serveurs distants interconnectés par Internet, permet un accès réseau, à la demande, à un bassin partagé de ressources informatiques configurables, externalisées et non localisables, qui sont proposées sous forme de services, évolutifs, adaptables dynamiquement et facturés à l'utilisation. (Vitrine numériQc)	Apprivoiser le langage du numérique Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Intelligence artificielle	Création de machines intelligentes qui travaillent et réagissent comme des humains. Elle s'entend aussi de la simulation de processus intellectuels humains (apprentissage, raisonnement et autocorrection) par des machines, surtout des systèmes informatiques. (Vitrine numériQc)	Apprivoiser le langage du numérique Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Interopérabilité	Capacité que possède un produit ou un système, dont les interfaces sont intégralement connues, à fonctionner avec d'autres produits ou systèmes existants ou futurs et ce sans restriction d'accès ou de mise en œuvre. (Wikipédia)	Wikipédia
Mode de prestation de services	Moyen permettant aux citoyens de recevoir de l'information et d'accéder aux services gouvernementaux. Les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises. Les principaux modes de prestation de services sont le téléphone, le courrier, Internet et le service au comptoir. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Parcours utilisateurs	Succession des pages visitées et des actions effectuées par un internaute, dont l'analyse permet de dégager les habitudes, les centres d'intérêt, les goûts. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Partie prenante	Groupe ou particulier qui possède un intérêt plus ou moins direct dans la vie d'une organisation ou qui est susceptible d'être touché par des décisions prises par une organisation. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Performance (d'un service numérique)	Résultat d'une activité, mesuré à l'aide d'indicateurs. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique

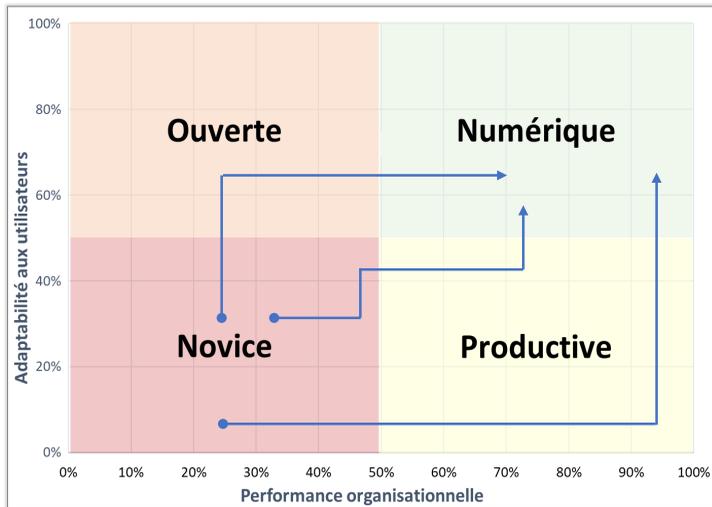
TERME	DÉFINITION	LIEN
Phase de conception d'un service numérique	Les cinq phases de la démarche de conception d'un service sont : * Phase préparatoire (Idéation) * Phase découverte (Dossier d'opportunité) * Phase alpha (Dossier d'affaires) * Phase bêta (Réalisation) * Phase mise en service (Déploiement et amélioration) (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Phase préparatoire (Idéation)	La phase préparatoire débute après la réception d'une commande. Elle décrit une opportunité et oriente les premiers travaux. La phase préparatoire implique de rédiger un énoncé de mandat et de réunir les conditions gagnantes afin que le démarrage puisse s'effectuer de façon optimale, en facilitant et en accélérant les phases subséquentes. Le principal résultat attendu est une compréhension commune du mandat à réaliser de même que la disponibilité des ressources permettant un démarrage rapide de la phase découverte. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Phase découverte (Dossier d'opportunité)	La phase découverte permet d'obtenir une compréhension claire et précise des besoins que le service satisfera ainsi qu'une exploration des solutions potentielles à considérer. La conception de services étant centrée sur l'utilisateur final, la participation de celui-ci doit être sollicitée dès la phase découverte afin qu'une bonne compréhension de ses besoins réels soit assurée. Les solutions doivent être basées sur des observations et des données probantes, plutôt que sur des hypothèses. Le parcours utilisateur doit être analysé de bout en bout, afin que des possibilités d'optimisation soient déterminées et qu'une valeur ajoutée soit assurée à chaque étape. Aussi, différentes expérimentations sont réalisées afin de réduire certains risques en plus d'orienter et de concentrer les travaux de la phase alpha sur les solutions qui ont le plus de potentiel. Le principal résultat attendu est une justification de l'investissement basé, notamment, sur une compréhension des besoins réels des utilisateurs finaux et des résultats des expérimentations (démontrée dans le dossier d'opportunité), permettant une prise de décision éclairée. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Phase alpha (Dossier d'affaires)	La phase alpha permet de confirmer le produit minimum viable (PMV) à partir des prototypes réalisés et grâce à une priorisation des exigences énoncées. Elle consiste à mettre les hypothèses à l'essai, à tester les meilleures façons de répondre aux besoins des utilisateurs finaux et à résoudre les problèmes soulevés (légal, politique, technologique, etc.) afin de réduire les risques. Encore une fois, les utilisateurs finaux doivent être au centre de la démarche, notamment par l'essai des différents prototypes qui seront conçus. La phase alpha ne consiste pas à produire une première version de la solution finale, mais bien à réaliser tous les prototypes et expérimentations nécessaires pour définir de quoi se composera la solution cible, qui sera mise au point à la phase bêta. Le principal résultat attendu est une définition précise du produit minimum viable (PMV) (démontrée dans le dossier d'affaires) qui servira d'appui à la prise de décision sur l'autorisation du projet. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Phase bêta (Réalisation)	La phase bêta permet de livrer une version entièrement fonctionnelle du PMV, qui répondra adéquatement et rapidement aux besoins des utilisateurs finaux. Une stratégie de livraison itérative et incrémentale permet de livrer de la valeur régulièrement aux utilisateurs finaux et de recueillir leurs commentaires au fur et à mesure de l'utilisation des fonctionnalités du service. Celui-ci doit également être conçu en fonction des indicateurs de rendement clés, qui permettront de s'assurer que le service répond adéquatement aux attentes. Le principal résultat attendu est un PMV fonctionnel qui répond aux besoins des parties prenantes et des utilisateurs finaux et qui est réalisé dans le respect du budget et des échéanciers définis. Il s'agit de la fin du projet au sens de la LGGRI. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Phase mise en service (Déploiement et amélioration)	La phase mise en service permet d'améliorer le service en continu. Le principal résultat attendu est un service continuellement amélioré en fonction des besoins des utilisateurs finaux et des évolutions technologiques, afin que ces derniers demeurent satisfaits du service. Cela est possible, notamment, par une rétroaction continue des utilisateurs finaux et la surveillance de l'état du service. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Principes de développement durable	Au Québec, le développement durable s'entend donc d'« un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement. »	Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
Processus facilitant le développement des compétences	Un processus de développement des compétences comprend plusieurs étapes: l'analyse des besoins, l'évaluation du potentiel, l'identification des défis, le plan d'action et le processus de suivi. (<i>Université de Sherbrooke</i>)	Développement des compétences - Université de Sherbrooke
Projet	Ensemble d'activités organisé en plusieurs phases, que l'on envisage de réaliser dans un ordre et un laps de temps précis, selon des spécifications et des ressources financières, humaines et matérielles préétablies, et qui est entrepris dans le but d'atteindre un objectif déterminé. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Prototypage	Création d'un modèle de travail de produit matériel ou logiciel, qui permet au concepteur, lors des tests, d'identifier les problèmes et de les corriger au fur et à mesure, avant que le produit ne soit mis en production. Lors du prototypage, on utilise généralement un environnement de programmation adapté au développement rapide d'interface. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Prototype	Modèle préliminaire d'un service, ou d'une partie de celui-ci, qu'un utilisateur final peut comprendre et avec lequel il peut interagir. Il permet de vérifier ou de confirmer si la solution répond aux besoins et aux exigences des parties prenantes. La présentation d'un prototype interactif aux utilisateurs finaux permet la concrétisation des idées et l'assurance d'une compréhension commune. Exemples : un simple croquis sur papier, une maquette schématique qui utilise des images pour montrer les éléments fonctionnels de chaque page Web ou écran, une maquette numérique interactive qui imite la fonctionnalité d'un site Web. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Service	Activité destinée à satisfaire un besoin d'intérêt général, assumée ou régie par un ministère ou un organisme public en vertu des obligations légales qui lui incombent et des engagements qu'il a pris. Le service est rendu à un citoyen. (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Services en ligne	Ensemble des services gouvernementaux accessibles par l'intermédiaire d'Internet. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique
Service numérique	Service offert en ligne et accessible par des moyens numériques (ordinateurs, appareils mobiles, réponse vocale interactive transactionnelle, assistants vocaux numériques, etc.) afin de favoriser l'autonomie de l'utilisateur. Il favorise également la circulation des données (il réduit l'utilisation du papier, ne nécessite aucune numérisation ni aucun traitement manuel pour convertir l'information, etc.). (<i>Vitrine numérique</i>)	Démarche de conception de services numériques Gouvernement du Québec (quebec.ca)
Stratégie globale	Stratégie traduisant les choix et les moyens qui déterminent, dans leur ensemble, les structures internes de l'entreprise, les relations que celle-ci entretient avec son environnement et qui engagent l'orientation des activités en adéquation avec son savoir-faire. (OQLF)	Le grand dictionnaire terminologique

SUGGESTION

Utilisez le Radar numériQC pour vous mesurer de nouveau dans quelques mois et constatez votre évolution !

Lorsqu'une organisation souhaite progresser dans sa transformation numérique, elle doit se doter d'une stratégie. Selon sa situation, trois options sont alors possibles :

1. Commencer par améliorer sa performance organisationnelle pour ensuite se concentrer sur l'adaptabilité aux utilisateurs;
2. Commencer par améliorer son adaptabilité aux utilisateurs pour ensuite s'attaquer à sa performance organisationnelle;
3. Utiliser la théorie des petits pas en améliorant, étape par étape, ses pratiques sur chacune des deux dimensions.



Le succès de la transformation numérique de votre organisation repose en grande partie sur le leadership de la direction et sur sa volonté d'élaborer un plan global d'amélioration qui sera mis à jour sur une base régulière. Ce rapport peut servir d'assise à la priorisation des projets et à la mise en place d'un plan d'action. Nous vous encourageons à poursuivre les discussions, à continuer de développer vos compétences et à entreprendre de nouveaux projets porteurs dont l'ensemble du Québec bénéficiera!



LIENS UTILES

Gouvernement du Québec

[Baromètre numériQc – Guide d'interprétation des indicateurs](#)

[Centre québécois d'excellence numérique](#)

[Comprendre et suivre la transformation numérique – Appivoiser le langage du numérique](#)

[Démarche de conception de services numériques](#)

[Exemples d'initiatives numériques des organismes publics](#)

[Bonnes pratiques numériques gouvernementales](#)

[Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, Secrétariat du Conseil du trésor](#)

[Vitrine numériQc](#)

ATN

[Académie de transformation numérique : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/competences-numeriques-gouvernementales/>](https://transformation-numerique.ulaval.ca/competences-numeriques-gouvernementales/)



RADAR NUMÉRIQC
OUTIL DE MESURE
DE LA MATURITÉ
NUMÉRIQUE
ORGANISATIONNELLE

RAPPORT PERSONNALISÉ

NOM DE L'ORGANISATION

Date de réalisation

Le présent document a été produit par
le Centre québécois d'excellence numérique

Renseignements :

Direction de la culture numérique
Centre québécois d'excellence numérique
Ministère de la Cybersécurité et du Numérique
1500, Cyrille Duquet

Québec (Québec) G1N 4T6

Courriel : cqen@mcn.gouv.qc.ca.

Le Centre québécois d'excellence numérique désire remercier tous les collaborateurs avec une mention spéciale au ministère du Tourisme pour leur contribution à l'élaboration de l'outil de mesure.

© Gouvernement du Québec

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique, 2022

Table des matières

Rappel de la vision	4
Raison d'être du document	5
Contexte	5
Votre profil	6
Performance organisationnelle	7
Adaptabilité aux utilisateurs	7
Points forts et enjeux	7
Résultats par axe	8
Résultats par pratiques	9
Axe 1 : Expérience utilisateur	10
Axe 2 : Qualités des services numériques	13
Axe 3 : Intégration du numérique	16
Axe 4 : Responsabilité sociale	19
Axe 5 : Conception de services numériques	23
Axe 6 : Évaluation de la performance	27
Axe 7 : Expérience employé	30
Axe 8 : Gouvernance numérique	34
Liens utiles	38
Les profils	39

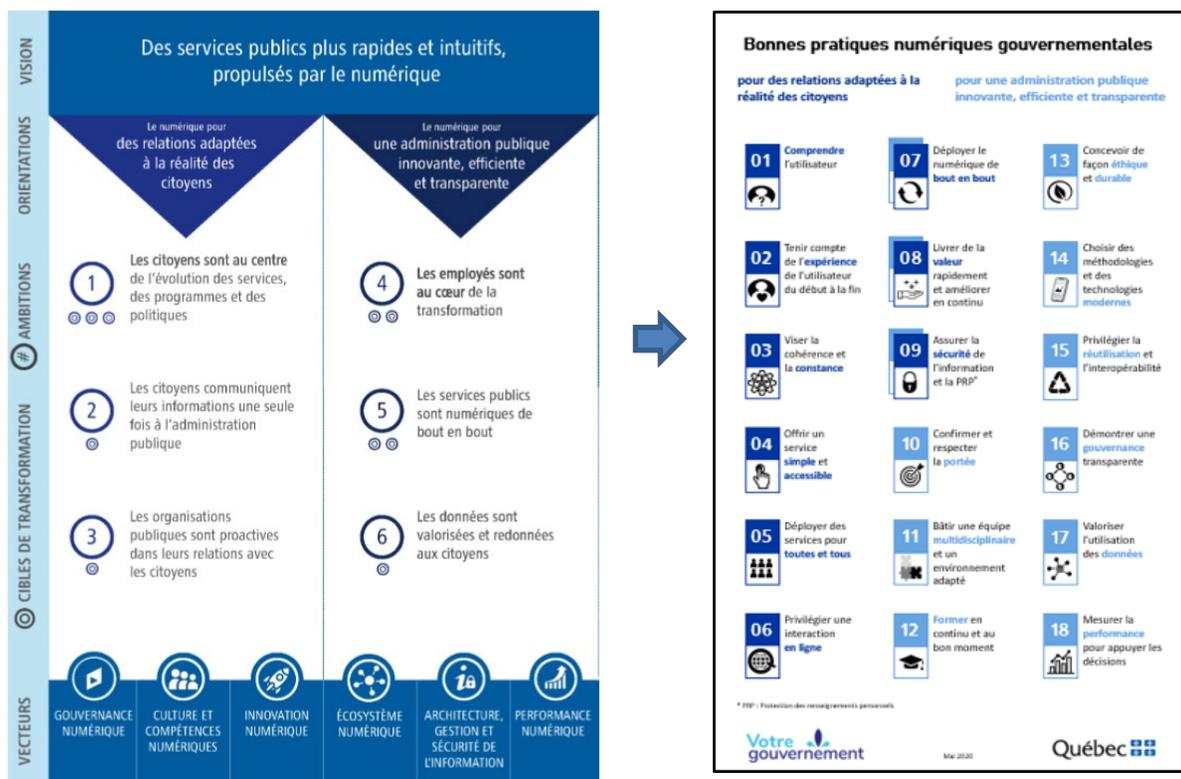
Introduction

Rappel de la vision

En juin 2019, le gouvernement du Québec publiait la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. M. Christian Dubé, alors ministre responsable de l'Administration gouvernementale et président du Conseil du trésor y mentionnait :

« Cette transformation est fondamentale pour nous définir véritablement comme une administration publique moderne et innovante, qui valorise ses données et qui est en phase avec la population qu'elle sert, de même qu'avec les employés et employées qui la composent. »

La Stratégie propose deux orientations desquelles découlent six grandes ambitions et dix cibles qui permettent de guider les organismes publics dans leur transformation numérique. De plus, six vecteurs d'accélération ont été définis pour structurer et assurer la cohérence des actions. Dans la section de la Stratégie dédiée au vecteur Culture et compétences numériques, il est précisé que l'adoption de bonnes pratiques numériques gouvernementales est l'une des pierres angulaires de la transformation numérique.



Au printemps 2021, le comité de gouvernance des ressources informationnelles (CGRI) a recommandé au dirigeant principal de l'information (DPI) de considérer les 18 bonnes pratiques gouvernementales comme étant les pratiques exemplaires à intégrer aux façons de faire des organismes publics. À l'issue de cette recommandation, le DP a procédé à la diffusion officielle des bonnes pratiques dans la **Vitrine numériQC**.

Basé principalement sur ces 18 bonnes pratiques numériques gouvernementales, l'outil de mesure de la maturité numérique, appelé Radar numériQc vient donc soutenir les organismes publics dans l'atteinte de leurs objectifs organisationnels et contribue également à l'atteinte de la vision gouvernementale.

Introduction

Raison d'être du document

Félicitations, votre organisation vient de faire un pas de plus dans sa transformation numérique !

Nous tenons tout d'abord à souligner l'apport indéniable d'une équipe multidisciplinaire engagée de votre organisation qui a participé activement à la réalisation de l'exercice de mesure de la maturité numérique organisationnelle à l'aide du Radar numériQc. Cet outil est basé sur les 18 bonnes pratiques numériques gouvernementales et a été conçu par le Centre québécois d'excellence numérique (CQEN) en collaboration avec plusieurs partenaires.

Le Radar numériQc offre la possibilité aux organismes publics :

- de dresser un portrait de la situation actuelle de la transformation numérique dans leur organisation;
- d'identifier les forces et de miser sur les acquis;
- de cibler des pistes d'amélioration;
- de prioriser les actions à mettre en place pour accélérer leur transformation numérique.

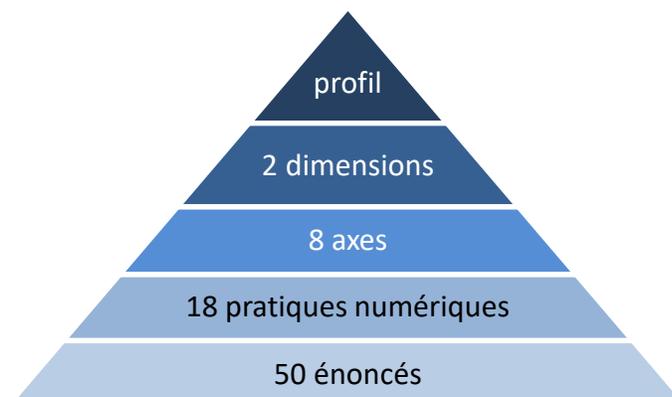
Cet outil de mesure devient donc un moyen privilégié pour suivre l'évolution de votre organisation !

Nous vous remercions pour votre engagement dans la transformation numérique et nous espérons que cette activité d'autodiagnostic fut un moment propice aux échanges favorisant ainsi la communication, la mobilisation et le partage d'une vision commune au sein de votre organisation

Contexte

Les organisations qui sont investies dans leur transformation numérique ont le désir de se mesurer et de s'améliorer. La première étape est donc de savoir où votre organisation se situe.

Le schéma suivant présente la structure du Radar numériQc. Vous constaterez qu'il est possible, à partir des réponses fournies pour chacun des énoncés de l'autodiagnostic, d'obtenir des résultats qui permettent de déterminer si l'organisation est novice, productive, ouverte ou numérique.

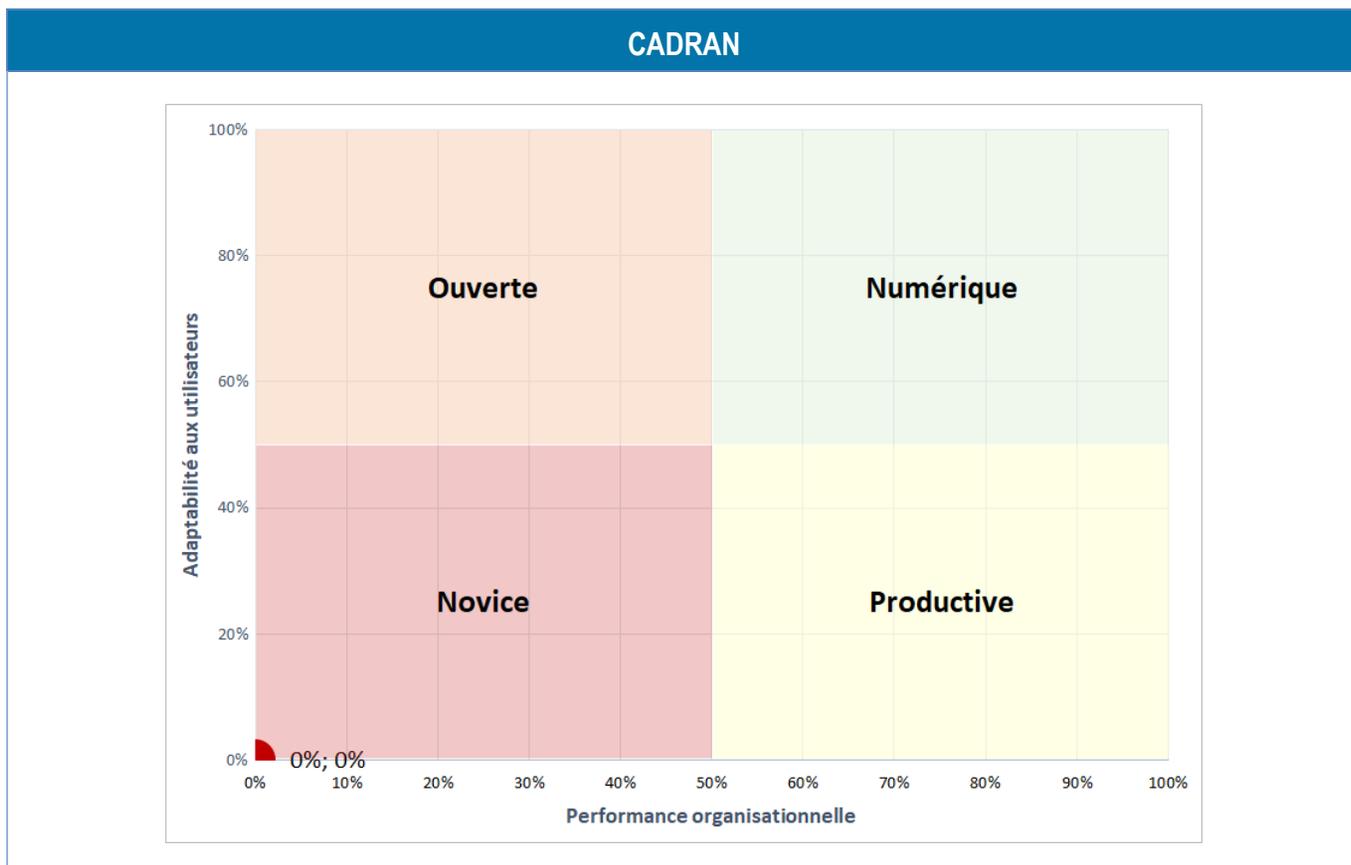


Sommaire

Votre profil

Votre organisation se trouve dans le profil d'une organisation : **NOVICE**

Il est toutefois important de considérer la position de votre organisation dans le cadran, cela vous aidera à comprendre davantage où vous vous situez et le chemin qu'il vous reste à parcourir pour améliorer votre maturité.



Une organisation novice est peu avancée dans la transformation numérique. Plusieurs efforts doivent être investis, et un plan doit être élaboré afin de lui permettre de s'améliorer sur les deux grandes dimensions, soit la performance organisationnelle et l'adaptabilité aux utilisateurs. En effet, l'organisation doit miser davantage sur son leadership et accroître les compétences de son personnel, ce qui lui permettra de mettre en place de bonnes pratiques numériques. L'élaboration d'une stratégie de transformation numérique doit être l'occasion, pour une organisation novice, de planifier en équipe les projets qui lui permettront de progresser et d'atteindre les objectifs fixés. Ces derniers devraient viser les processus, les outils et l'expérience employé, mais également les pratiques et les solutions qui permettront à l'organisation de mieux connaître les besoins des utilisateurs afin de leur offrir des services numériques accessibles, performants et faciles d'utilisation.

Sommaire

Performance organisationnelle

0,0%

Votre organisation se retrouve dans une situation dans laquelle elle doit entreprendre un virage lui permettant d'accroître sa performance organisationnelle. Elle doit mettre en place des processus clairs lui permettant de se mesurer et s'améliorer. De plus, un accent doit être mis sur la gouvernance et le soutien qu'offre l'organisation à ses employés.

Adaptabilité aux utilisateurs

0,0%

Votre organisation mise peu sur l'expérience utilisateur lors de la conception de ses services numériques et elle aurait tout à gagner à le faire. Le fait d'accorder une plus grande importance à la compréhension des utilisateurs et la mise en place de moyens favorisant leur participation à la conception des services permettent à l'organisation de développer son adaptabilité aux utilisateurs. Il existe de nombreux outils pour vous familiariser à cette approche et vous êtes encouragés à vous y intéresser davantage. Vos utilisateurs sont certainement prêts.

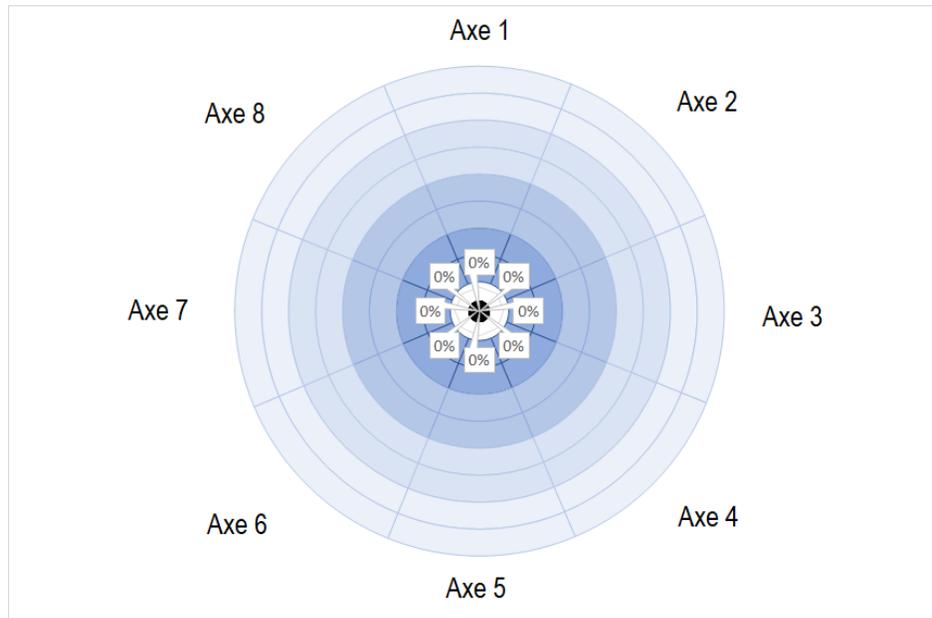
Points forts et enjeux

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous, vos forces et les axes à améliorer. Plus de détail sur chacune d'elle, veuillez-vous référer à la section « Mesure de la maturité numérique ».

Axes les plus forts		Axes les plus faibles	
0,0%	Axe 1- Expérience utilisateur	0,0%	Axe 5- Conception de services numériques
0,0%	Axe 2- Qualités des services numériques	0,0%	Axe 6- Évaluation de la performance
0,0%	Axe 3- Intégration du numérique	0,0%	Axe 7- Expérience employé
0,0%	Axe 4- Responsabilité sociale	0,0%	Axe 8- Gouvernance numérique

Mesure de la maturité numérique

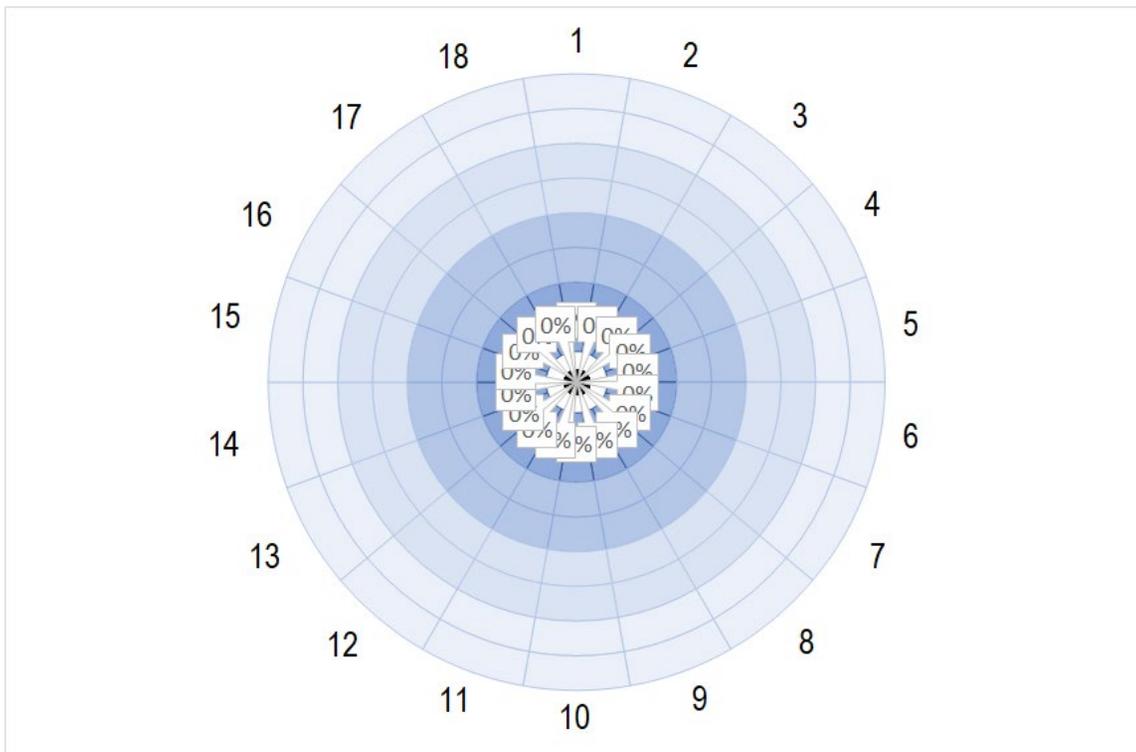
Résultats par axe



Axes			
0,0%	01- Expérience utilisateur	0,0%	05- Conception de services numériques
0,0%	02- Qualités des services numériques	0,0%	06- Évaluation de la performance
0,0%	03- Intégration du numérique	0,0%	07- Expérience employé
0,0%	04- Responsabilité sociale	0,0%	08- Gouvernance numérique

Mesure de la maturité numérique

Résultats par pratiques



Pratiques

0,0%	01- Comprendre l'utilisateur	0,0%	10 - Confirmer et respecter la portée
0,0%	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	0,0%	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté
0,0%	03- Viser la cohérence et la constance	0,0%	12- Former en continu et au bon moment
0,0%	04- Offrir un service simple et accessible	0,0%	13- Concevoir de façon éthique et durable
0,0%	05- Déployer des services pour toutes et tous	0,0%	14- Choisir des méthodologies et des technologies modernes
0,0%	06- Privilégier une interaction en ligne	0,0%	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité
0,0%	07- Déployer le numérique de bout en bout	0,0%	16- Démontrer une gouvernance transparente
0,0%	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	0,0%	17- Valoriser l'utilisation des données
0,0%	09- Assurer la sécurité de l'information et la PRP	0,0%	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions

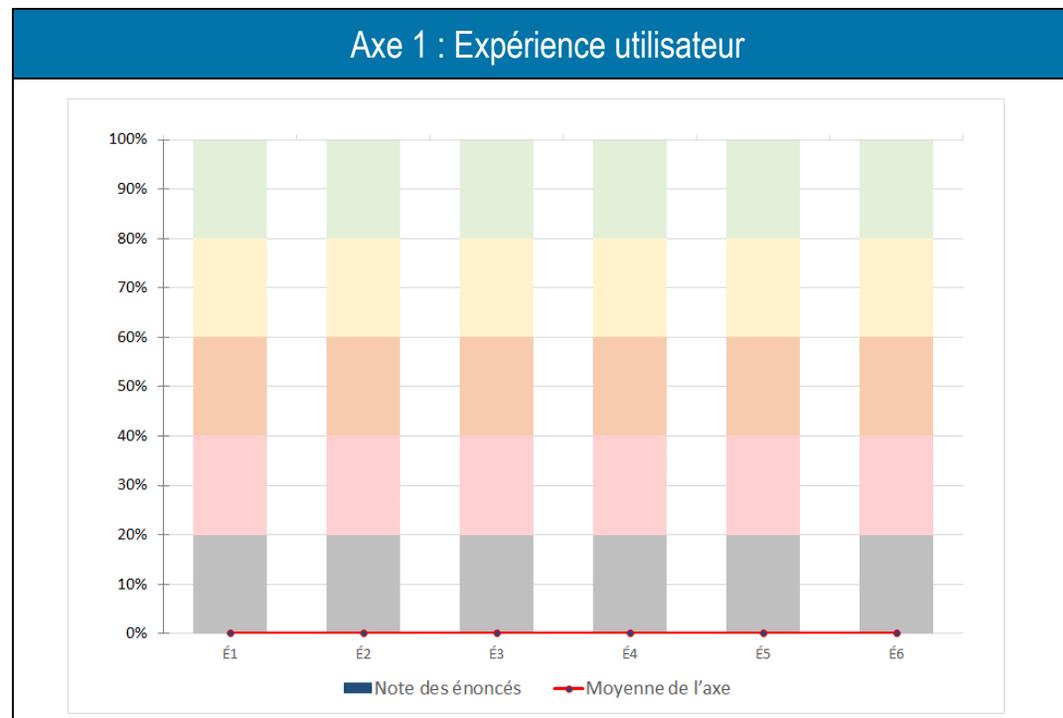
Axe 1 : Expérience utilisateur

Dans cette section, vous trouverez l'interprétation de vos résultats ainsi que quelques pistes d'amélioration. Pour chaque énoncé, des suggestions quant à la prochaine étape à franchir vous sont proposées afin d'améliorer la pratique.

Axe 1 : Expérience utilisateur

0,0%

L'expérience utilisateur doit être au cœur de la conception des services et votre organisation accuse un retard certain à cet égard. Il devient donc impératif que le personnel soit conscientisé et formé pour soutenir la transformation de vos façons de faire. En effet, il existe des moyens de faire participer les utilisateurs et des outils qui facilitent la compréhension de leurs besoins. La collecte et l'analyse des données de rétroaction et de l'historique de navigation en sont de bons exemples. Une meilleure compréhension des parcours utilisateurs, l'élaboration d'une stratégie et de plans de participation des utilisateurs doivent être envisagées.



Axe 1 : Expérience utilisateur

01 Comprendre l'utilisateur			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E1	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les utilisateurs qui bénéficieront de ce service (p. ex. collecte des besoins, essais des prototypes, obtention de rétroaction, etc.).	Notre organisation ne fait jamais participer les utilisateurs	Faire participer les utilisateurs à quelques phases en commençant dès le début la conception. Graduellement les faire participer à toutes les phases de conception, de la phase découverte à la mise en service.
E2	Notre organisation collecte et analyse des données de rétroaction des utilisateurs pour s'assurer de mieux les comprendre et d'adapter ses services.	Notre organisation ne collecte pas de données de rétroaction	Commencer la collecte des données de rétroaction. Ultimement, utiliser un outil de collecte pour analyser les données de rétroaction en continu.
E3	Notre organisation collecte et analyse des données issues de l'historique de navigation des utilisateurs dans le but de mieux les comprendre et de faire évoluer ses services numériques.	Notre organisation ne collecte pas de données issues de l'historique de navigation des utilisateurs.	Effectuer la collecte des données issues de l'historique de navigation des utilisateurs de manière ponctuelle. Par la suite, automatiser la collecte et en faire l'analyse.

Axe 1 : Expérience utilisateur

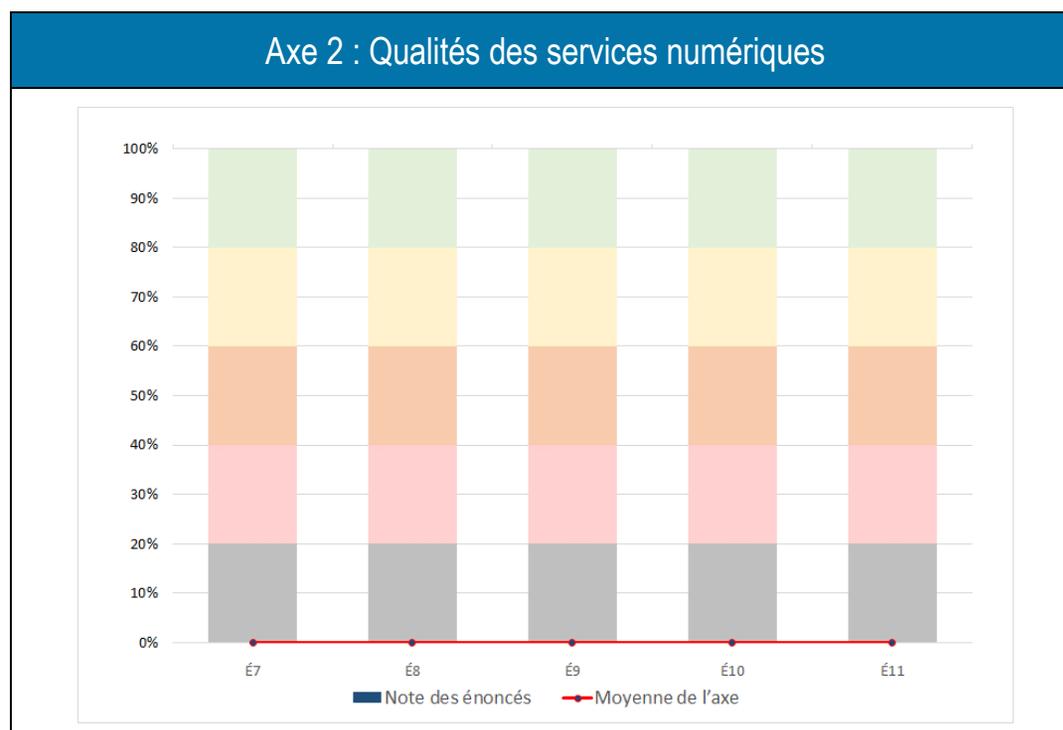
02 Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin		0,0%		
		Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E4	Notre organisation possède une stratégie globale de participation des utilisateurs à la conception de ses services numériques.	Notre organisation ne possède pas de stratégie globale favorisant la participation des utilisateurs.	Se préparer à l'élaboration d'une stratégie globale de participation des utilisateurs à la conception de vos services numériques. Faire évoluer votre stratégie selon les tendances et votre maturité numérique.	
E5	Notre organisation documente et analyse ses parcours utilisateurs lorsque cela est requis.	Notre organisation ne documente pas ses parcours utilisateurs.	Dresser un portrait général de vos parcours utilisateurs. Par la suite, les documenter, les analyser pour déterminer les liens entre eux et les positionner à l'échelle gouvernementale.	
E6	Lors de la conception d'un service numérique, notre organisation élabore un plan pour la participation des utilisateurs (p. ex. recherche et essais).	Notre organisation n'élabore pas de plans pour la participation des utilisateurs.	Envisager d'émettre des directives précises concernant l'élaboration de plans pour la participation des utilisateurs. Par la suite, élaborer des plans et les faire évoluer en continu.	

Axe 2 : Qualités des services numériques

Axe 2 : Qualités des services numériques

0,0%

Une adhésion des utilisateurs à vos services numériques passe inévitablement par une cohérence, une constance, une simplicité et une accessibilité de vos services. Les technologies évoluent rapidement et les utilisateurs souhaitent de plus en plus obtenir un service numérique. Votre organisation doit donc emboîter le pas en améliorant ses processus d'affaires afin de faciliter l'utilisation de ses services et de réutiliser de l'information qu'elle détient déjà. De plus, vous devez viser la cohérence entre vos modes de prestation de services. En s'appropriant des plateformes communes et des modèles standardisés, votre organisation réduira ses délais et ses coûts tout en ayant une constance dans l'identité visuelle gouvernementale.



Axe 2 : Qualités des services numériques

03 Viser la cohérence et la constance			0,0%
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E7	Notre organisation utilise des plateformes communes et des modèles standardisés pour assurer une constance dans l'offre gouvernementale (p. ex. plateforme de consultation, identité visuelle, Québec.ca, etc.).	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager l'utilisation des plateformes communes et des modèles standardisés pour une constance dans l'offre gouvernementale (p. ex. plateforme de consultation, identité visuelle, etc.).
E8	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente à l'utilisateur, peu importe le mode choisi (p. ex. téléphone, en personne, numérique, etc.).	Notre organisation n'offre pas une prestation de services qui assure une expérience cohérente.	Commencer par offrir une prestation de services qui assurera une expérience cohérente à l'utilisateur pour quelques services. Par la suite, vous doter d'un plan de prestation de services afin d'assurer une expérience cohérente à l'utilisateur pour tous les services.

04 Offrir un service simple et accessible			0,0%
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E9	Notre organisation optimise les processus d'affaires soutenant ses services numériques.	Notre organisation n'optimise jamais ses processus d'affaires.	Commencer à optimiser vos processus d'affaires lors de la conception d'un nouveau service numérique. Penser à élaborer un plan d'optimisation pour vos processus d'affaires et à le faire évoluer en continu.

Axe 2 : Qualités des services numériques

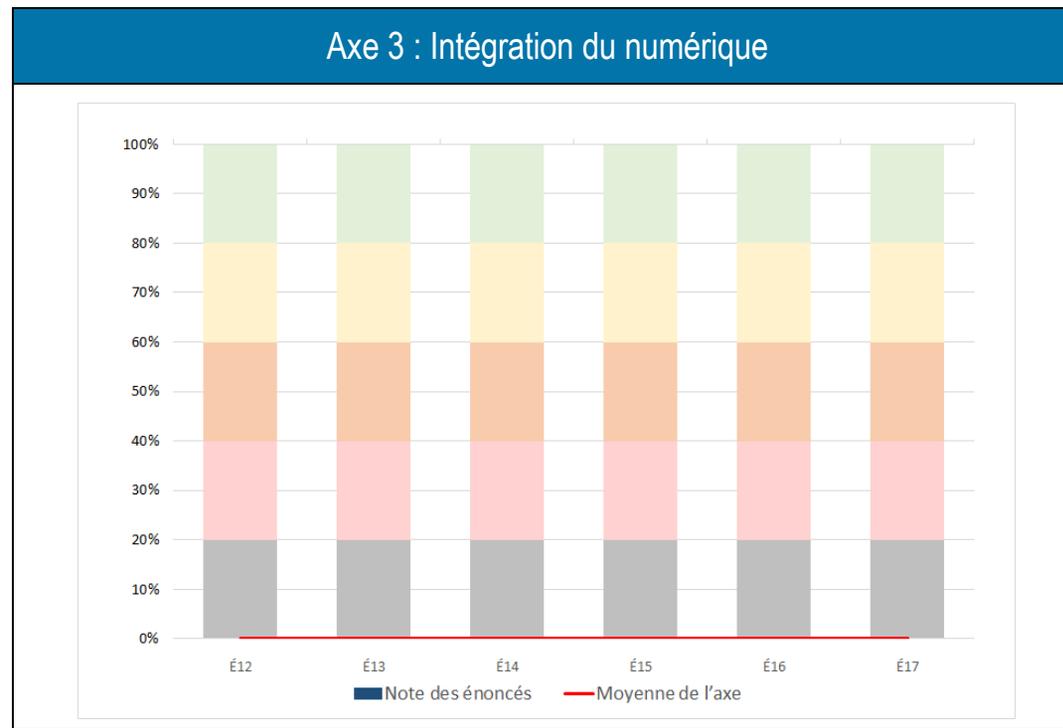
04 Offrir un service simple et accessible		0,0%	
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E10	Notre organisation réutilise l'information qu'elle détient déjà concernant un utilisateur pour lui éviter de la fournir à nouveau.	Notre organisation ne réutilise jamais l'information qu'elle détient déjà.	Réutiliser, pour quelques services d'abord, l'information que l'organisation détient déjà concernant un utilisateur. Par la suite, l'utiliser pour tous les services en ayant également pour objectif d'utiliser l'information détenue par d'autres organismes publics.
E11	Notre organisation facilite l'utilisation de ses services (p. ex. facilement accessibles sur le web, procédure de connexion et instructions claires et conviviales, informations faciles à trouver, etc.).	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Faciliter l'utilisation de vos services (p. ex. facilement accessibles sur le web, procédure de connexion et instructions claires et conviviales, informations faciles à trouver, etc.).

Axe 3 : Intégration du numérique

Axe 3 : Intégration du numérique

0,0%

Votre organisation accuse un retard quant à l'intégration du numérique dans sa prestation de services. Vous devez analyser la possibilité d'offrir davantage de services en ligne tout en vous assurant qu'ils peuvent être utilisés sur des appareils mobiles. Idéalement, ces services devraient être conçus pour être numériques de bout en bout, c'est-à-dire de la demande initiale jusqu'au retour à l'utilisateur. En faisant participer les employés qui rendent le service dans les différentes phases de conception, vous pourrez tirer profit de leur expérience tout en favorisant leur engagement. Évidemment, pour valoriser vos initiatives, pourquoi ne pas en faire la promotion auprès des utilisateurs? Si vous êtes assez audacieux, vous pouvez également commencer à vous intéresser aux nouvelles technologies qui permettront à votre organisation d'interagir avec vos utilisateurs.



Axe 3 : Intégration du numérique

06 Privilégier une interaction en ligne			0,0%
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E12	Notre organisation offre des services en ligne.	Notre organisation n'offre aucun service en ligne.	Travailler sur un projet visant à mettre en place un ou plusieurs services en ligne. Continuer d'ajouter des services en ligne pour finir par offrir la majorité vos services en ligne.
E13	Notre organisation s'assure que ses services numériques peuvent être utilisés sur des appareils mobiles (p. ex., téléphones intelligents, tablettes).	Notre organisation n'offre pas de services numériques qui peuvent être utilisés sur des appareils mobiles.	Envisager de rendre certains de vos services numériques utilisables sur des appareils mobiles pour éventuellement les rendre tous disponibles.
E14	Notre organisation utilise de nouvelles technologies pour favoriser et améliorer l'interaction en ligne (p. ex. agent conversationnel (chatbot), intelligence artificielle).	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager l'utilisation de nouvelles technologies pour favoriser et améliorer l'interaction en ligne (p. ex. agent conversationnel (chatbot), intelligence artificielle).
E15	Notre organisation effectue des activités de promotion pour encourager les utilisateurs à se prévaloir de ses services numériques.	Notre organisation ne fait aucune promotion de ses services numériques.	Envisager de promouvoir vos services numériques.

Axe 3 : Intégration du numérique

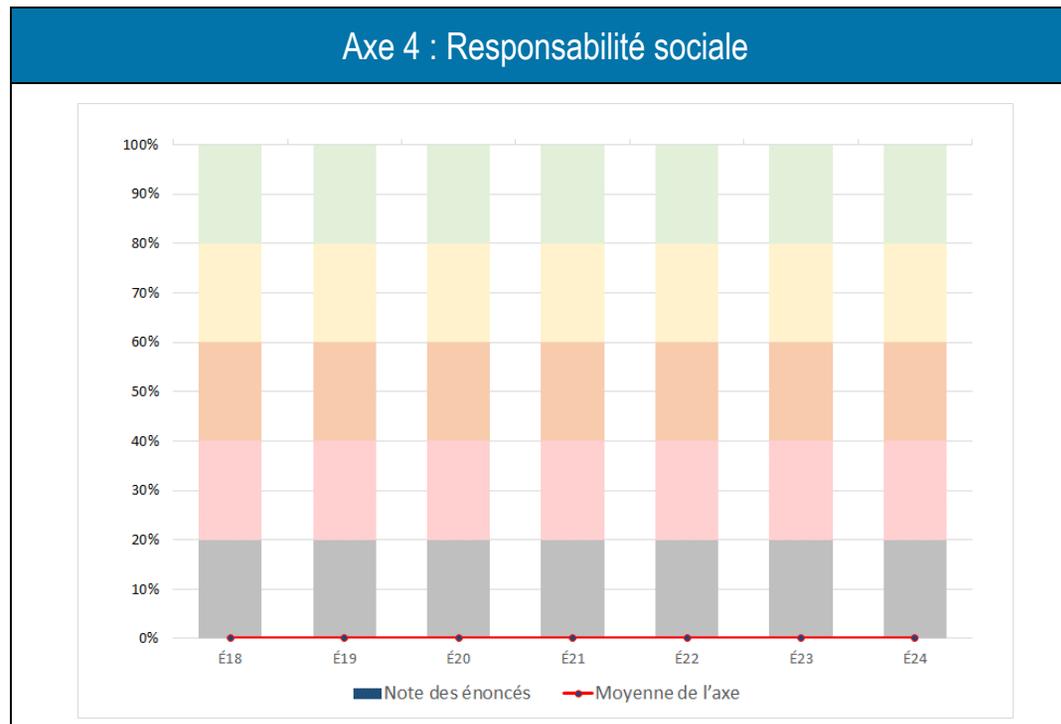
07 Déployer le numérique de bout en bout			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E16	Notre organisation offre des services qui sont numériques de bout en bout (c.-à-d. demande initiale, traitement et retour à l'utilisateur).	Notre organisation n'offre aucun service numérique de bout en bout.	Déterminer des services à rendre numériques de bout en bout.
E17	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les employés qui rendent ce service.	Notre organisation ne fait jamais participer les employés qui rendent le service.	Faire participer les employés à quelques phases en commençant dès le début la conception. Graduellement les faire participer à toutes les phases de conception, de la phase découverte à la mise en service.

Axe 4 : Responsabilité sociale

Axe 4 : Responsabilité sociale

0,0%

Votre organisation devrait considérer davantage sa responsabilité sociale lors de la conception de ses services numériques. En tant qu'entité gouvernementale, il est important de tenir compte des différents types d'utilisateurs et de les faire participer à la conception des services tout en se préoccupant de la sécurité des données et des renseignements personnels. L'éthique et le développement durable sont également des valeurs fondamentales pour le gouvernement.



Axe 4 : Responsabilité sociale

05 Déployer des services pour toutes et pour tous			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E18	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer une diversité d'utilisateurs qui bénéficieront du service.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de faire participer une diversité d'utilisateurs lors des différentes phases de conception d'un service numérique.
E19	Notre organisation conçoit des services numériques en tenant compte des différentes situations des utilisateurs (p. ex. limitations physiques, accès à Internet haute vitesse, etc.).	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Commencer à tenir compte des différentes situations des utilisateurs lors de la conception de vos services numériques (p. ex. limitations physiques, accès à Internet haute vitesse, etc.).

09 Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E20	Notre organisation obtient de l'utilisateur uniquement les données indispensables à la prestation du service utilisé.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager d'obtenir de l'utilisateur uniquement les données indispensables à la prestation du service utilisé.

Axe 4 : Responsabilité sociale

09 Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E21	Notre organisation évalue les risques liés à la cybersécurité de ses services numériques.	Notre organisation n'évalue pas les risques liés à la cybersécurité.	Commencer à évaluer les risques liés à la cybersécurité à la demande ou lors d'incidents. Ensuite, les évaluer en continu à l'aide d'outils appropriés.
E22	Notre organisation s'assure de réduire les inconvénients liés aux mesures de sécurité et aux normes de protection des renseignements personnels (PRP) sur l'expérience utilisateur.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Commencer à réduire les inconvénients liés aux mesures de sécurité et aux normes de protection des renseignements personnels (PRP) sur l'expérience utilisateur.

13 Concevoir de façon éthique et durable			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E23	Notre organisation considère les principes de développement durable (social, économique et environnemental) lors de la conception de ses services.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Considérer les principes de développement durable (social, économique et environnemental) lors de la conception de vos services.

Axe 4 : Responsabilité sociale

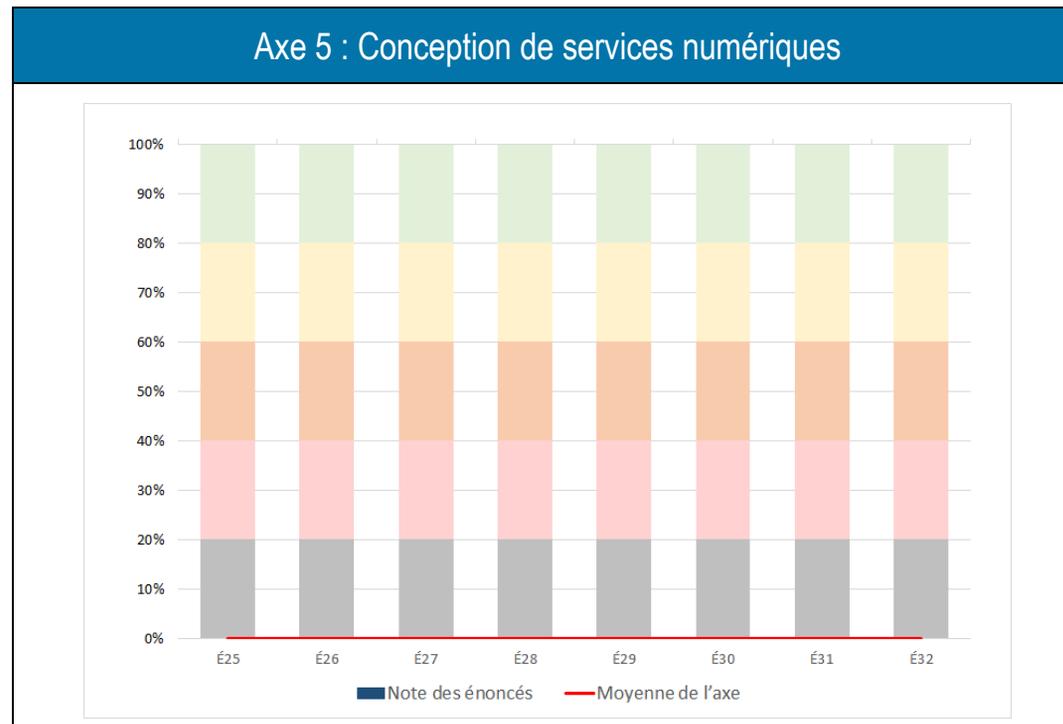
13	Concevoir de façon éthique et durable		0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E24	Notre organisation respecte les règles d'éthique lors de la conception de ses services (p. ex. traitement équitable des utilisateurs, respect des droits de la personne, responsabilités légales et culturelles, etc.).	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Considérer le respect des règles d'éthique lors de la conception de vos services. (p. ex. traitement équitable des utilisateurs, respect des droits de la personne, responsabilités légales et culturelles, etc.).

Axe 5 : Conception de services numériques

Axe 5 : Conception de services numériques

0,0%

Votre organisation a probablement peu investi dans ses façons de faire en matière de conception de services et elle doit s'y attarder dès que possible. L'utilisation de l'approche agile, d'activités de prototypage et de mises en production fréquentes devrait être envisagée ou davantage maîtrisée. L'infonuagique est maintenant accessible et des technologies modernes sont disponibles sur le marché. Pour accélérer votre transformation, vous pouvez vous inspirer des réalisations d'autres organisations et partager avec elles, lorsque vous serez prêts, les retombées de vos propres initiatives.



Axe 5 : Conception de services numériques

08 Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu			0,0%
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E25	Notre organisation utilise l'approche agile dans la conception de ses services numériques.	Notre organisation n'utilise pas l'approche agile.	Mettre en place un processus pour l'utilisation de l'approche agile. Ultimement, toutes les équipes de travail devraient utiliser l'approche agile et cadencer leurs activités entre elles.
E26	Notre organisation fait des mises en production fréquentes et améliore en continu ses services.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de faire des mises en production fréquentes et d'améliorer en continu vos services (p. ex. DevSecOps).
E27	Notre organisation intègre des activités de prototypage lors de la conception de ses services.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager l'intégration d'activités de prototypage lors de la conception de vos services.

14 Choisir des méthodologies et des technologies modernes			0,0%
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E28	Notre organisation utilise des technologies innovantes lors de la conception de ses services numériques (p. ex., plateforme moderne de développement, API, SaaS, PaaS, IaaS, conteneurisation, etc.).	Notre organisation utilise des technologies désuètes pour la majorité de ses services numériques.	Envisager d'utiliser de nouvelles technologies pour certains de vos services numériques.

Axe 5 : Conception de services numériques

14 Choisir des méthodologies et des technologies modernes			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E29	Les services numériques de notre organisation sont en infonuagique.	Aucun des services de notre organisation n'est en infonuagique	Envisager le recours à l'infonuagique pour réaliser un premier projet. Idéalement, la majorité de vos services devraient avoir recours à l'infonuagique.

15 Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E30	Notre organisation réutilise ou s'inspire des réalisations numériques d'autres organisations.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de réutiliser ou de vous inspirer des réalisations numériques d'autres organisations.
E31	Notre organisation conçoit des services numériques qui ont la capacité de communiquer avec d'autres solutions, appareils ou éléments informatiques (interopérabilité).	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager la conception de services numériques qui ont la capacité de communiquer avec d'autres solutions, appareils ou éléments informatiques (interopérabilité).
E32	Notre organisation partage avec l'écosystème les retombées de la	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de partager avec l'écosystème les retombées de la conception de vos services

Axe 5 : Conception de services numériques

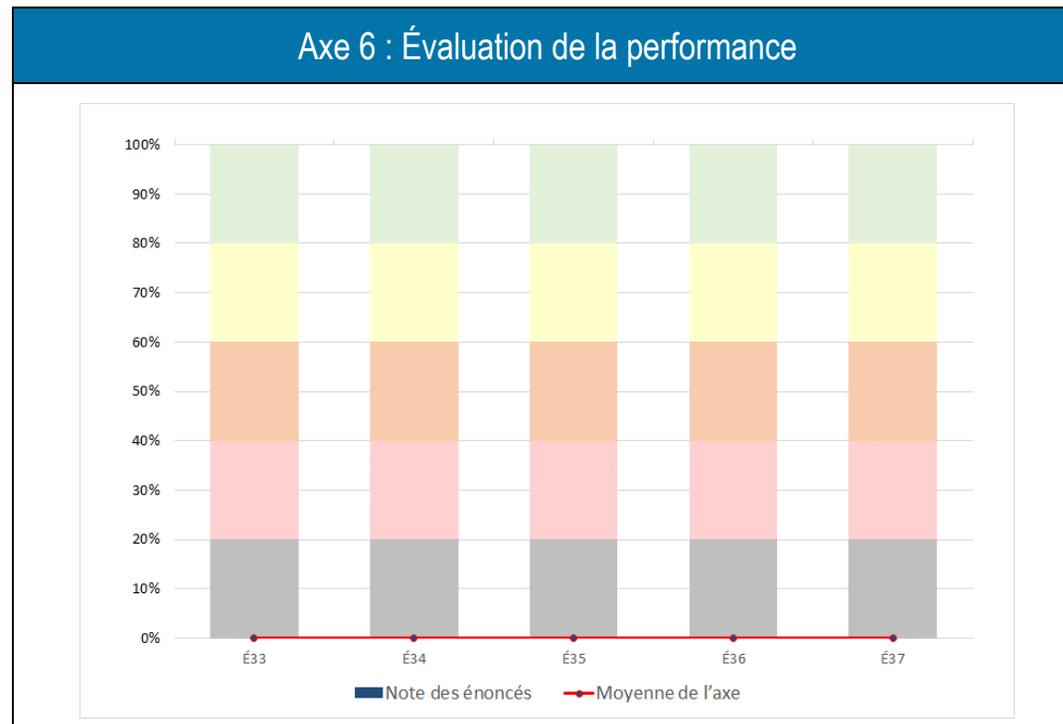
15	Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité		0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
	conception de ses services numériques (p. ex. solutions, code source, documentation, bonnes pratiques, logiciels libres, etc.).		numériques (p. ex. solutions, code source, documentation, bonnes pratiques, logiciels libres, etc.).

Axe 6 : Évaluation de la performance

Axe 6 : Évaluation de la performance

0,0%

Toute organisation ne peut s'améliorer sans se mesurer. C'est dans cette optique que votre organisation aurait tout à gagner à mettre en place des outils et des façons de faire lui permettant de mesurer la performance de ses services numériques. De bons indicateurs de performance et des outils de collecte et de traitement de données facilitent la prise de décision éclairée. Une bonne gestion des données permet de prioriser et de gérer les améliorations à apporter. De plus, lorsque cela est pertinent, l'organisation peut diffuser ses données à haut potentiel de réutilisation en données ouvertes.



Axe 6 : Évaluation de la performance

17 Valoriser l'utilisation des données			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E33	Pour mesurer le succès d'un service et l'améliorer, notre organisation s'est dotée d'outils de traitement des données générées par ses services pour appuyer sa prise de décision.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Afin de mesurer le succès d'un service et l'améliorer, envisager de doter votre organisation d'outils de traitement des données générées par vos services pour appuyer votre prise de décision.
E34	Notre organisation diffuse dans l'écosystème ses données à haut potentiel de réutilisation en données ouvertes.	Notre organisation ne diffuse pas de données ouvertes.	Envisager la diffusion de données ouvertes et vous doter d'un calendrier de diffusion.

18 Mesurer la performance pour appuyer les décisions			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E35	Notre organisation dispose d'indicateurs clés de mesure de la performance de ses services numériques.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de doter votre organisation d'indicateurs clés de mesure de la performance de vos services numériques.
E36	Notre organisation mesure la performance de ses services numériques.	Notre organisation n'évalue pas la performance de ses services.	Commencer par évaluer, au besoin, la performance de vos services numériques. Par la suite, établir un

Axe 6 : Évaluation de la performance

18	Mesurer la performance pour appuyer les décisions			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration	
			calendrier et utiliser des outils performants afin d'évaluer en continu la performance de vos services.	
E37	Notre organisation se base sur les résultats de la mesure de la performance de ses services numériques pour appuyer ses décisions en lien avec la conception des services.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de vous baser sur les résultats de la mesure de la performance de vos services numériques pour appuyer vos décisions.	

Axe 7 : Expérience employé

Axe 7 : Expérience employé

0,0%

La transformation numérique est avant tout une expérience humaine. Les employés doivent donc être au cœur des changements engendrés par cette transformation. Votre organisation aurait tout intérêt à investir dans le développement des compétences et la mobilisation du personnel en misant, entre autres, sur un environnement de travail favorisant l'innovation et le travail en équipe multidisciplinaire. Les personnes responsables de la gestion des ressources humaines doivent être outillées pour encourager la formation des employés, pour mettre en place des plans de développement des compétences numériques et pour gérer efficacement le changement. Ce sont des facteurs clés de succès d'une transformation numérique réussie.



Axe 7 : Expérience employé

11	Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration	
E38	Notre organisation offre un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration entre les membres des équipes de travail qui conçoivent des services numériques (p. ex. environnement physique, outils de travail collaboratif, culture organisationnelle, etc.).	Notre organisation n'offre pas un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration.	Commencer par offrir quelques éléments d'un environnement de travail favorisant l'innovation et la collaboration à quelques équipes. Viser à offrir un environnement de travail exemplaire à l'ensemble des équipes.	
E39	Notre organisation encourage le travail en équipe multidisciplinaire qui allie des expertises et des rôles complémentaires pour concevoir et offrir des services numériques.	Notre organisation ne travaille pas en équipe multidisciplinaire.	Mettre en place quelques équipes multidisciplinaires dans le but de concevoir et d'offrir des services numériques, même si la diversité et la complémentarité des expertises des membres sont limitées.	
E40	Notre organisation se préoccupe de la gestion du changement pour favoriser l'engagement et la mobilisation des employés dans la transformation numérique.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Commencer à vous préoccuper de la gestion du changement pour favoriser l'engagement et la mobilisation dans la transformation numérique.	

Axe 7 : Expérience employé

12 Former en continu et au bon moment			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E41	Les équipes de travail de notre organisation disposent d'un plan de développement des compétences numériques afin d'assurer une adéquation entre les besoins de l'organisation et les connaissances des employés (développement de l'expertise interne, rétention et attraction des talents).	Aucune de nos équipes ne dispose d'un plan de développement des compétences numériques.	Commencer à doter vos équipes d'un plan de développement des compétences numériques. Ultimement, doter toutes les équipes d'un plan de développement des compétences numériques qui évolue régulièrement selon les tendances et les nouveaux besoins.
E42	Notre organisation encourage les employés à participer à des activités leur permettant de développer les compétences numériques requises dans leur travail.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Commencer à encourager les employés à participer à des activités leur permettant de développer les compétences numériques requises dans leur travail.
E43	Les entités de notre organisation suivent des processus clairs et établis de gestion de la formation facilitant le développement des compétences numériques des employés.	Aucune des entités ne possède des processus pour le développement des compétences numériques.	Envisager de doter vos entités de processus facilitant le développement des compétences numériques des employés.

Axe 7 : Expérience employé

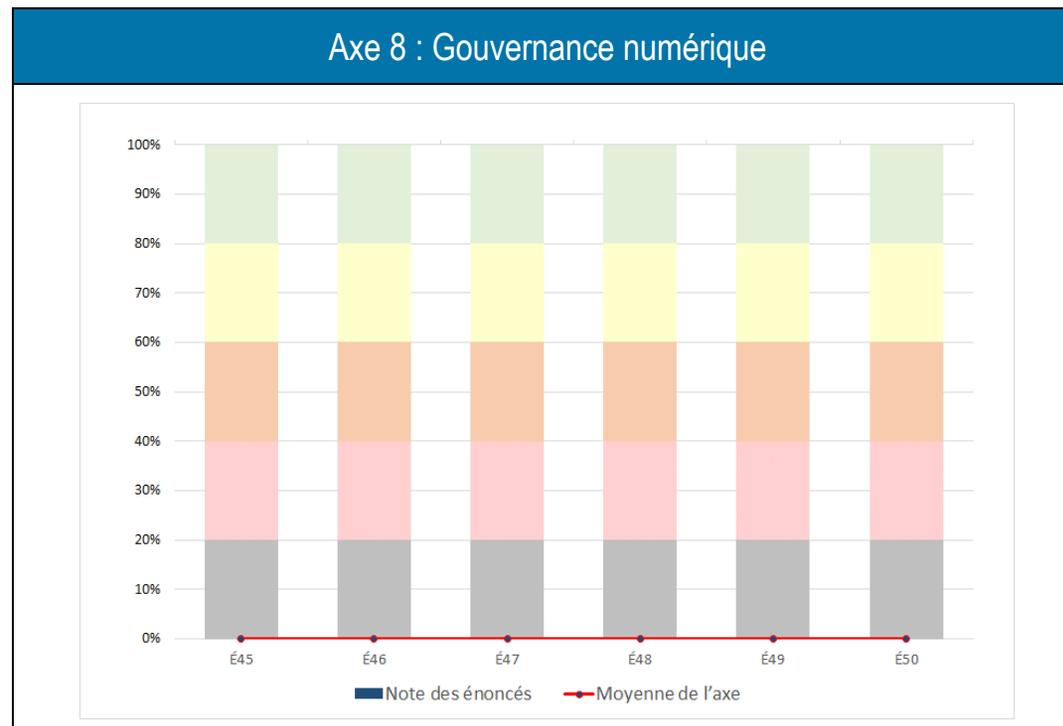
12 Former en continu et au bon moment		0,0%	
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E44	Notre organisation compte sur le leadership d'experts ou d'agents de changement en transformation numérique pour former et coacher les équipes.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de compter sur le leadership d'experts ou d'agents de changement pour former et coacher les équipes.

Axe 8 : Gouvernance numérique

Axe 8 : Gouvernance numérique

0,0%

La structure de gouvernance et le leadership de la haute direction ont un rôle indéniable dans tout changement de culture, et ceci est particulièrement vrai dans le cas de la transformation numérique. Sur ce point, votre organisation aurait tout intérêt à analyser davantage son style de gestion en se questionnant sur certains éléments : la vision est-elle claire et bien communiquée? La structure offre-t-elle une souplesse et une autonomie aux équipes? Les processus permettent-ils une prise de décision rapide et prévoient-ils l'implication des parties prenantes? En analysant la situation de votre organisation, vous trouverez sans doute des pistes de solutions qui faciliteront votre transition et qui mobiliseront vos employés.



Axe 8 : Gouvernance numérique

10	Confirmer et respecter la portée			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration	
E45	Dans notre organisation, la haute direction assume un leadership en transformation numérique et communique de façon claire sa vision.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Vous assurer que la haute direction assume un leadership en transformation numérique et communique de façon claire sa vision.	
E46	Dans notre organisation, la structure de gouvernance des projets numériques est souple permettant une prise de décision rapide.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager d'avoir une structure souple de gouvernance des projets numériques permettant une prise de décision rapide.	
E47	Notre organisation offre la latitude nécessaire aux équipes de travail pour organiser leurs activités (équipes auto-organisées) tout en respectant la portée du projet.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager d'offrir la latitude nécessaire aux équipes de travail pour organiser leurs activités (équipes auto-organisées) tout en respectant la portée du projet.	

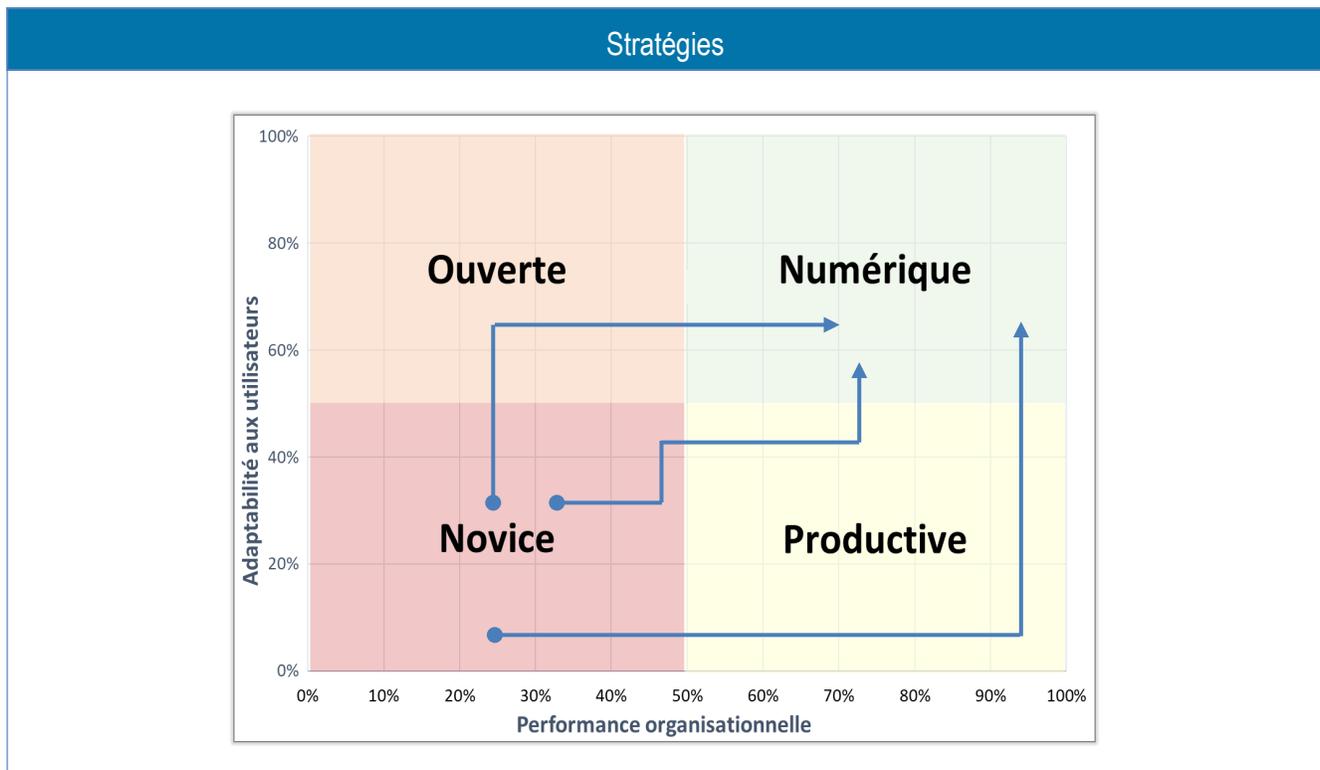
Axe 8 : Gouvernance numérique

16	Démontrer une gouvernance transparente			0,0%
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration	
E48	Notre organisation fait participer toutes les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.	Notre organisation ne fait pas participer les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.	Faire participer occasionnellement des parties prenantes à quelques étapes de la réalisation des projets pour en venir à les faire participer à toutes les étapes de la réalisation des projets.	
E49	Dans notre organisation, les équipes de travail communiquent régulièrement, aux gestionnaires concernés, l'état d'avancement des projets numériques.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de mettre en place des mécanismes qui permettent aux équipes de travail de communiquer régulièrement l'état d'avancement des projets numériques.	
E50	Dans notre organisation, les équipes de travail disposent des moyens nécessaires pour escalader les éléments bloquants à résoudre.	Pas du tout d'accord / Jamais le cas	Envisager de doter les équipes de travail des moyens nécessaires afin de pouvoir escalader les éléments bloquants.	

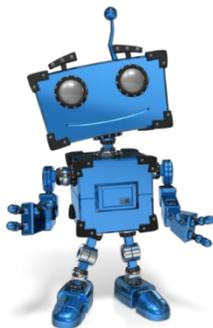
Conclusion

Lorsqu'une organisation souhaite progresser dans sa transformation numérique, elle doit se doter d'une stratégie. Selon sa situation, trois options sont alors possibles :

- Commencer par améliorer sa performance organisationnelle pour ensuite se concentrer sur l'adaptabilité aux utilisateurs ;
- Commencer par améliorer son adaptabilité aux utilisateurs pour ensuite s'attaquer à sa performance organisationnelle ;
- Utiliser la théorie des petits pas en améliorant, étape par étape, ses pratiques sur chacune des deux dimensions



Le succès de la transformation numérique de votre organisation repose en grande partie sur le leadership de la direction et sur sa volonté d'élaborer un plan global d'amélioration qui sera mis à jour sur une base régulière. Ce rapport peut servir d'assise à la priorisation des projets et à la mise en place d'un plan d'action. Nous vous encourageons donc à poursuivre les discussions, à continuer de développer vos compétences et à entreprendre de nouveaux projets porteurs dont l'ensemble du Québec bénéficiera !



Suggestion

Utilisez le Radar numériQc pour vous mesurer de nouveau dans quelques mois et constatez votre évolution !

Annexe : Liens utiles

Liens utiles

Gouvernement du Québec

- [Baromètre numériQc – Guide d’interprétation des indicateurs](#)
- [Centre québécois d’excellence numérique](#)
- Comprendre et suivre la transformation numérique – [Apprivoiser le langage du numérique](#)
- [Démarche de conception des services numériques](#)
- [Bonnes pratiques numériques gouvernementales](#)
- [Stratégie de transformation numérique gouvernementale](#) 2019-2023, Secrétariat du Conseil du trésor
- [Vitrine numériQc](#)

Académie de transformation numérique : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/>

Annexe : Description des profils

Les profils

Nous retrouvons 4 profils possibles :

Ouverte	Numérique
Novice	Productive

Novice

Une organisation « **NOVICE** » est peu avancée dans la transformation numérique. Plusieurs efforts doivent être investis et un plan doit être élaboré afin de lui permettre de s'améliorer sur les deux grandes dimensions soit la performance organisationnelle et l'adaptabilité aux utilisateurs. En effet, l'organisation doit miser davantage sur son leadership et doit accroître les compétences des employés, ce qui lui permettra de mettre en place de bonnes pratiques numériques. L'élaboration d'une stratégie de transformation numérique doit être l'occasion pour une organisation novice de planifier en équipe les projets qui lui permettront de progresser et d'atteindre les objectifs fixés. Ces derniers devraient viser les processus organisationnels, les outils utilisés et l'expérience employé, mais également les pratiques et solutions permettant de mieux connaître les besoins des utilisateurs afin de leur offrir des services numériques accessibles, performants et faciles d'utilisation.

Ouverte

Une organisation « **OUVERTE** » offre des services numériques qui, par l'utilisation de diverses pratiques et solutions, permettent aux utilisateurs de vivre une expérience positive. En effet, elle comprend l'importance de faire participer l'utilisateur dans la conception des services afin de bien comprendre leurs besoins. De plus, elle a mis en place des outils et des façons de faire lui permettant, entre autres, d'appuyer ses décisions sur l'observation des comportements, les données de rétroaction et l'analyse des parcours utilisateurs. Elle opte pour des solutions qui visent la cohérence des services, l'accessibilité pour tous et la simplicité d'utilisation. Une organisation ouverte a sans doute beaucoup investi afin de s'adapter à la réalité des utilisateurs, et ce parfois au détriment de l'amélioration de sa performance organisationnelle. Il serait donc souhaitable qu'elle priorise certaines actions qui lui permettront de progresser dans cette dimension.

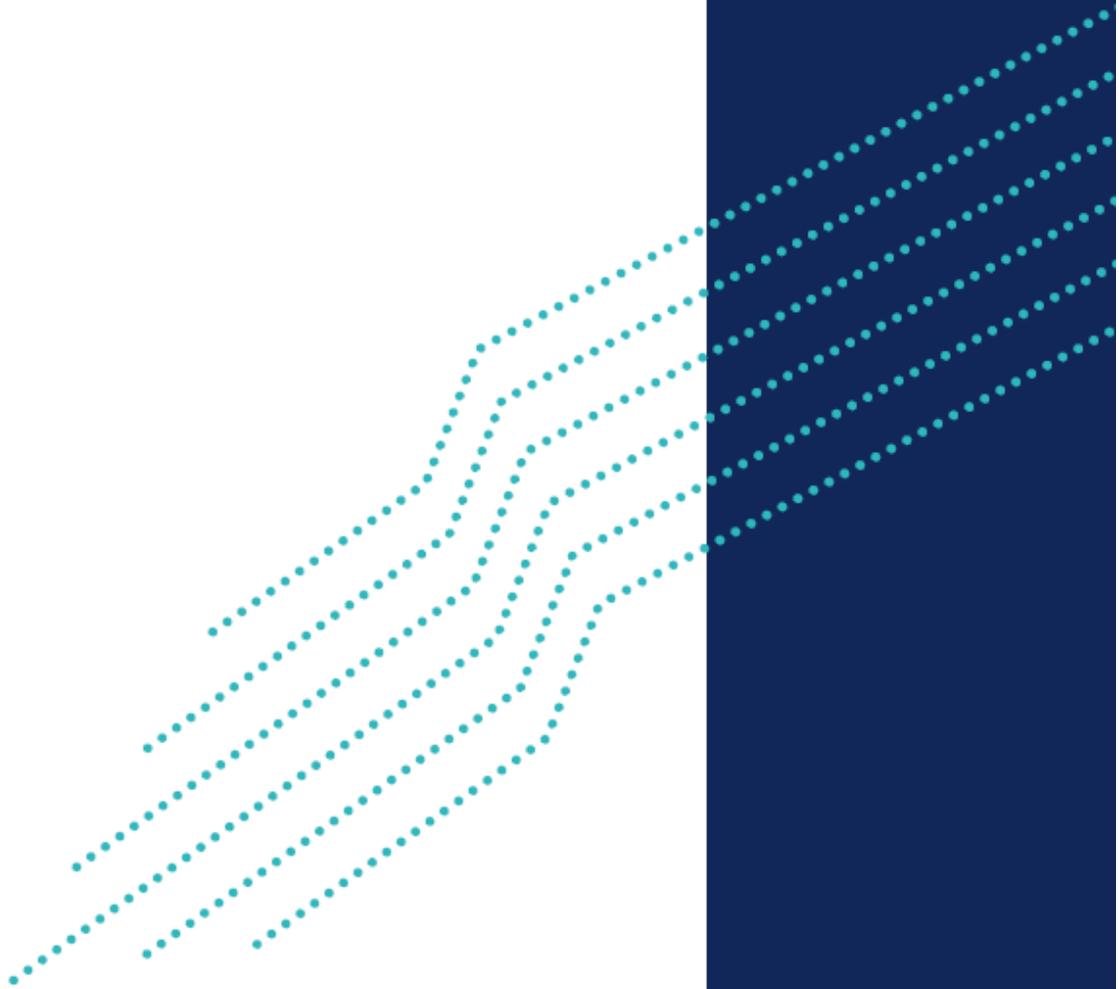
Annexe : Description des profils

Productive

Une organisation « **PRODUCTIVE** » mise sur la performance de ses processus et de ses outils de gestion tout en offrant un style de gouvernance transparent qui favorise l'expérience employé en lui offrant un environnement de travail adapté, en misant sur l'autonomie des équipes ainsi que sur le développement des compétences. Elle valorise l'utilisation de méthodologies et technologies modernes et n'hésite pas à valoriser la diffusion et l'utilisation de données ouvertes. Les utilisateurs demandent d'avoir accès à des services numériques. Il est donc essentiel qu'une organisation productive mette en place des pratiques qui lui permettront de s'ouvrir et d'offrir des services adaptés à leur réalité pour les attirer et les fidéliser. Plusieurs compétences doivent être acquises et des outils doivent être mis en place afin que l'expérience utilisateur devienne un élément central de la conception de services numériques.

Numérique

Une organisation « **NUMÉRIQUE** » offre plusieurs services en ligne. Elle met au centre de la conception de ses services autant l'expérience utilisateur que l'expérience employé. Elle mise sur de bonnes pratiques qui lui permettent d'être agile et efficiente dans un environnement favorisant l'amélioration continue, le travail d'équipe et l'innovation. Elle mise sur la collaboration et le partage d'expériences. Elle n'hésite donc pas à utiliser des plateformes communes et à diffuser ses données lorsque nécessaire. De plus, elle vise l'utilisation de nouvelles technologies dans le but d'offrir des services accessibles, cohérents, intuitifs et sécuritaires. Une organisation numérique mobilise ses employés, fidélise ses clients et inspire les autres organisations!





RADAR NUMÉRIQC
OUTIL DE MESURE
DE LA MATURITÉ
NUMÉRIQUE
ORGANISATIONNELLE

RAPPORT PERSONNALISÉ

CYBERDEFENSE ET NUMERIQUE

2021-11-24

Le présent document a été produit par
le Centre québécois d'excellence numérique

Renseignements :

Direction de la culture et de l'écosystème numérique
Centre québécois d'excellence numérique
Secrétariat du Conseil du trésor
875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 400

Québec (Québec) G1R 5R8

Courriel : cqen@sct.gouv.qc.ca.

Le Centre québécois d'excellence numérique désire remercier tous les collaborateurs avec une mention spéciale au ministère du Tourisme pour leur contribution à l'élaboration de l'outil de mesure.

© Gouvernement du Québec
Secrétariat du Conseil du trésor, 2021

Table des matières

Rappel de la vision	4
Raison d'être du document	5
Contexte	5
Votre profil	6
Performance organisationnelle	7
Adaptabilité aux utilisateurs	7
Points forts et enjeux	7
Résultats par axe	8
Résultats par pratiques	9
Axe 1 : Expérience utilisateur	10
Axe 2 : Qualités des services numériques	13
Axe 3 : Intégration du numérique	16
Axe 4 : Responsabilité sociale	19
Axe 5 : Conception de services numériques	23
Axe 6 : Évaluation de la performance	27
Axe 7 : Expérience employé	30
Axe 8 : Gouvernance numérique	34
Liens utiles	38
Les profils	39

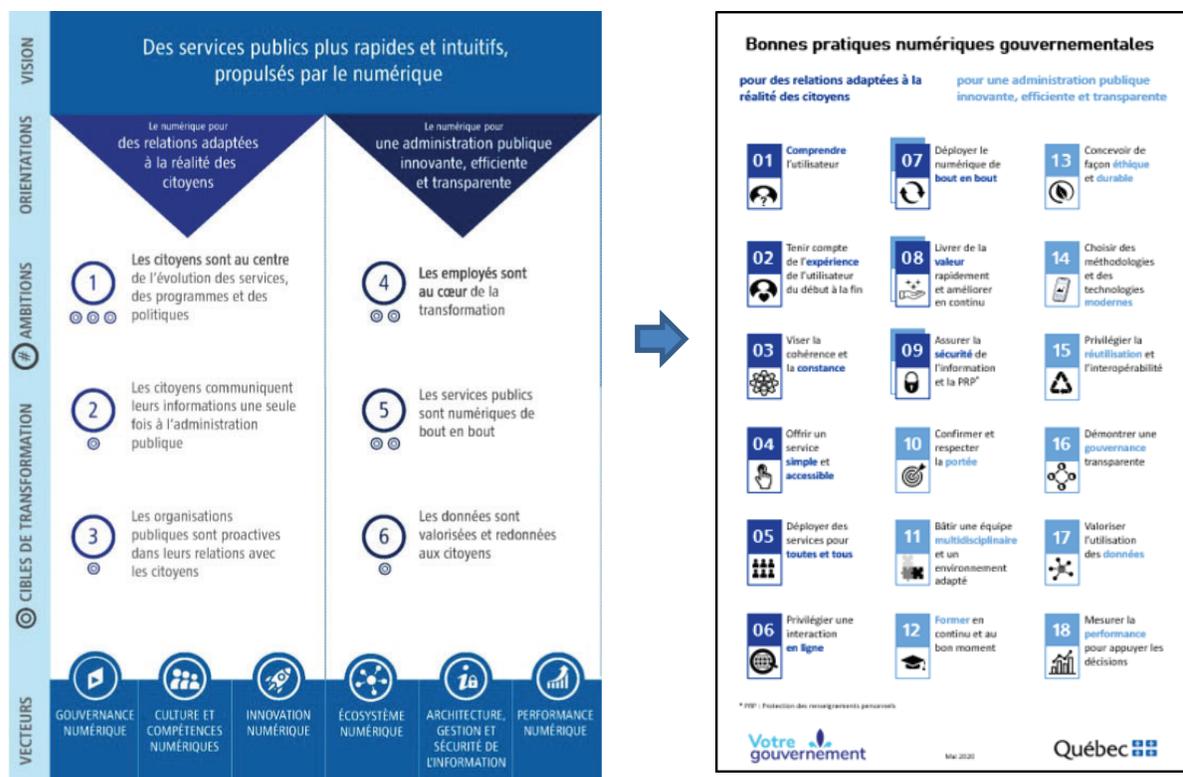
Introduction

Rappel de la vision

En juin 2019, le gouvernement du Québec publiait la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. M. Christian Dubé, alors ministre responsable de l'Administration gouvernementale et président du Conseil du trésor y mentionnait :

« Cette transformation est fondamentale pour nous définir véritablement comme une administration publique moderne et innovante, qui valorise ses données et qui est en phase avec la population qu'elle sert, de même qu'avec les employés et employées qui la composent. »

La Stratégie propose deux orientations desquelles découlent six grandes ambitions et dix cibles qui permettent de guider les organismes publics dans leur transformation numérique. De plus, six vecteurs d'accélération ont été définis pour structurer et assurer la cohérence des actions. Dans la section de la Stratégie dédiée au vecteur Culture et compétences numériques, il est précisé que l'adoption de bonnes pratiques numériques gouvernementales est l'une des pierres angulaires de la transformation numérique.



Au printemps 2021, le comité de gouvernance des ressources informationnelles (CGRI) a recommandé au dirigeant principal de l'information (DPI) de considérer les 18 bonnes pratiques gouvernementales comme étant les pratiques exemplaires à intégrer aux façons de faire des organismes publics. À l'issue de cette recommandation, le DP a procédé à la diffusion officielle des bonnes pratiques dans la **Vitrine numériQC**.

Basé principalement sur ces 18 bonnes pratiques numériques gouvernementales, l'outil de mesure de la maturité numérique, appelé Radar numériQc vient donc soutenir les organismes publics dans l'atteinte de leurs objectifs organisationnels et contribue également à l'atteinte de la vision gouvernementale.

Introduction

Raison d'être du document

Félicitations, votre organisation vient de faire un pas de plus dans sa transformation numérique !

Nous tenons tout d'abord à souligner l'apport indéniable d'une équipe multidisciplinaire engagée de votre organisation qui a participé activement à la réalisation de l'exercice de mesure de la maturité numérique organisationnelle à l'aide du Radar numériQc. Cet outil est basé sur les 18 bonnes pratiques numériques gouvernementales ciblées par le Secrétariat du Conseil du trésor et a été conçu par le Centre québécois d'excellence numérique (CQEN) en collaboration avec plusieurs partenaires.

Le Radar numériQc offre la possibilité aux organismes publics :

- de dresser un portrait de la situation actuelle de la transformation numérique dans leur organisation;
- d'identifier les forces et de miser sur les acquis;
- de cibler des pistes d'amélioration;
- de prioriser les actions à mettre en place pour accélérer leur transformation numérique.

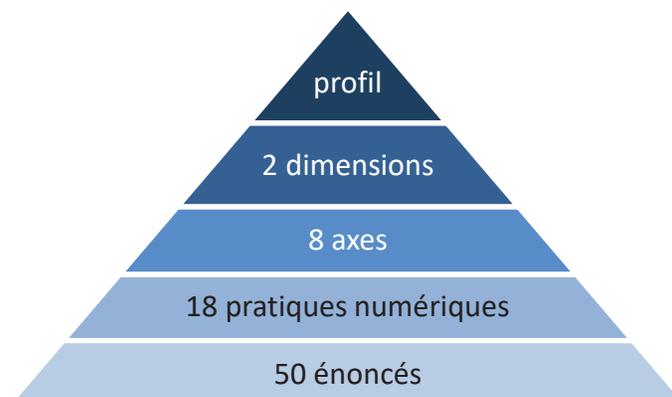
Cet outil de mesure devient donc un moyen privilégié pour suivre l'évolution de votre organisation !

Nous vous remercions pour votre engagement dans la transformation numérique et nous espérons que cette activité d'autodiagnostic fut un moment propice aux échanges favorisant ainsi la communication, la mobilisation et le partage d'une vision commune au sein de votre organisation

Contexte

Les organisations qui sont investies dans leur transformation numérique ont le désir de se mesurer et de s'améliorer. La première étape est donc de savoir où votre organisation se situe.

Le schéma suivant présente la structure du Radar numériQc. Vous constaterez qu'il est possible, à partir des réponses fournies pour chacun des énoncés de l'autodiagnostic, d'obtenir des résultats qui permettent de déterminer si l'organisation est novice, productive, ouverte ou numérique.

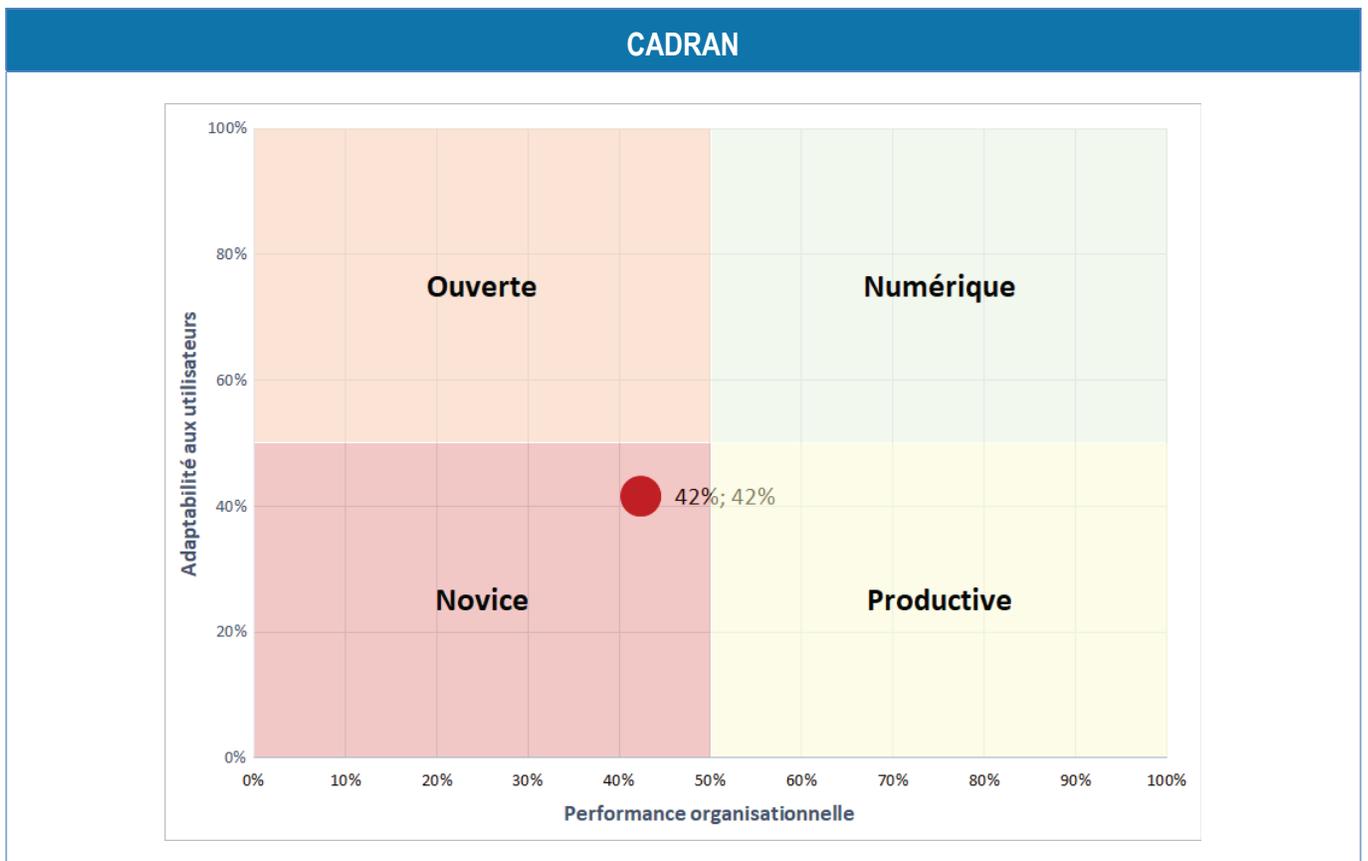


Sommaire

Votre profil

Votre organisation se trouve dans le profil d'une organisation : **NOVICE**

Il est toutefois important de considérer la position de votre organisation dans le cadran, cela vous aidera à comprendre davantage où vous vous situez et le chemin qu'il vous reste à parcourir pour améliorer votre maturité.



Une organisation novice est peu avancée dans la transformation numérique. Plusieurs efforts doivent être investis, et un plan doit être élaboré afin de lui permettre de s'améliorer sur les deux grandes dimensions, soit la performance organisationnelle et l'adaptabilité aux utilisateurs. En effet, l'organisation doit miser davantage sur son leadership et accroître les compétences de son personnel, ce qui lui permettra de mettre en place de bonnes pratiques numériques. L'élaboration d'une stratégie de transformation numérique doit être l'occasion, pour une organisation novice, de planifier en équipe les projets qui lui permettront de progresser et d'atteindre les objectifs fixés. Ces derniers devraient viser les processus, les outils et l'expérience employé, mais également les pratiques et les solutions qui permettront à l'organisation de mieux connaître les besoins des utilisateurs afin de leur offrir des services numériques accessibles, performants et faciles d'utilisation.

Sommaire

Performance organisationnelle

42,3%

Votre organisation a franchi quelques étapes pour améliorer sa performance organisationnelle.

Adaptabilité aux utilisateurs

41,7%

Votre organisation reconnaît l'importance de s'adapter aux besoins et aux attentes des utilisateurs.

Points forts et enjeux

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous, vos forces et les axes à améliorer. Plus de détail sur chacune d'elle, veuillez-vous référer à la section « Mesure de la maturité numérique ».

Axes les plus forts	Axes les plus faibles
Axe 4- Responsabilité sociale	Axe 2- Qualités des services numériques
Axe 5- Conception de services numériques	Axe 7- Expérience employé
Axe 3- Intégration du numérique	Axe 6- Évaluation de la performance
Axe 8- Gouvernance numérique	Axe 1- Expérience utilisateur

Mesure de la maturité numérique

Résultats par axe



Axes

01- Expérience utilisateur	05- Conception de services numériques
02- Qualités des services numériques	06- Évaluation de la performance
03- Intégration du numérique	07- Expérience employé
04- Responsabilité sociale	08- Gouvernance numérique

Mesure de la maturité numérique

Résultats par pratiques



Pratiques

01- Comprendre l'utilisateur	10 - Confirmer et respecter la portée
02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté
03- Viser la cohérence et la constance	12- Former en continu et au bon moment
04- Offrir un service simple et accessible	13- Concevoir de façon éthique et durable
05- Déployer des services pour toutes et tous	14- Choisir des méthodologies et des technologies modernes
06- Privilégier une interaction en ligne	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité
07- Déployer le numérique de bout en bout	16- Démontrer une gouvernance transparente
08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	17- Valoriser l'utilisation des données
09- Assurer la sécurité de l'information et la PRP	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions

Axe 1 : Expérience utilisateur

Dans cette section, vous trouverez l'interprétation de vos résultats ainsi que quelques pistes d'amélioration. Pour chaque énoncé, des suggestions quant à la prochaine étape à franchir vous sont proposées afin d'améliorer la pratique.

Axe 1 : Expérience utilisateur

Axe 1 : Expérience utilisateur

01 Comprendre l'utilisateur			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E1	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les utilisateurs qui bénéficieront de ce service (p. ex. collecte des besoins, essais des prototypes, obtention de rétroaction, etc.).		
E2	Notre organisation collecte et analyse des données de rétroaction des utilisateurs pour s'assurer de mieux les comprendre et d'adapter ses services.		
E3	Notre organisation collecte et analyse des données issues de l'historique de navigation des utilisateurs dans le but de mieux les comprendre et de faire évoluer ses services numériques.		

Axe 1 : Expérience utilisateur

02 Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E4	Notre organisation possède une stratégie globale de participation des utilisateurs à la conception de ses services numériques.		
E5	Notre organisation documente et analyse ses parcours utilisateurs lorsque cela est requis.		
E6	Lors de la conception d'un service numérique, notre organisation élabore un plan pour la participation des utilisateurs (p. ex. recherche et essais).		

Axe 2 : Qualités des services numériques

Axe 2 : Qualités des services numériques

Axe 2 : Qualités des services numériques

03 Viser la cohérence et la constance			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E7	Notre organisation utilise des plateformes communes et des modèles standardisés pour assurer une constance dans l'offre gouvernementale (p. ex. plateforme de consultation, identité visuelle, Québec.ca, etc.).		
E8	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente à l'utilisateur, peu importe le mode choisi (p. ex. téléphone, en personne, numérique, etc.).		

04 Offrir un service simple et accessible			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E9	Notre organisation optimise les processus d'affaires soutenant ses services numériques.		

Axe 2 : Qualités des services numériques

04 Offrir un service simple et accessible			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E10	Notre organisation réutilise l'information qu'elle détient déjà concernant un utilisateur pour lui éviter de la fournir à nouveau.		
E11	Notre organisation facilite l'utilisation de ses services (p. ex. facilement accessibles sur le web, procédure de connexion et instructions claires et conviviales, informations faciles à trouver, etc.).		

Axe 3 : Intégration du numérique

Axe 3 : Intégration du numérique

Axe 3 : Intégration du numérique

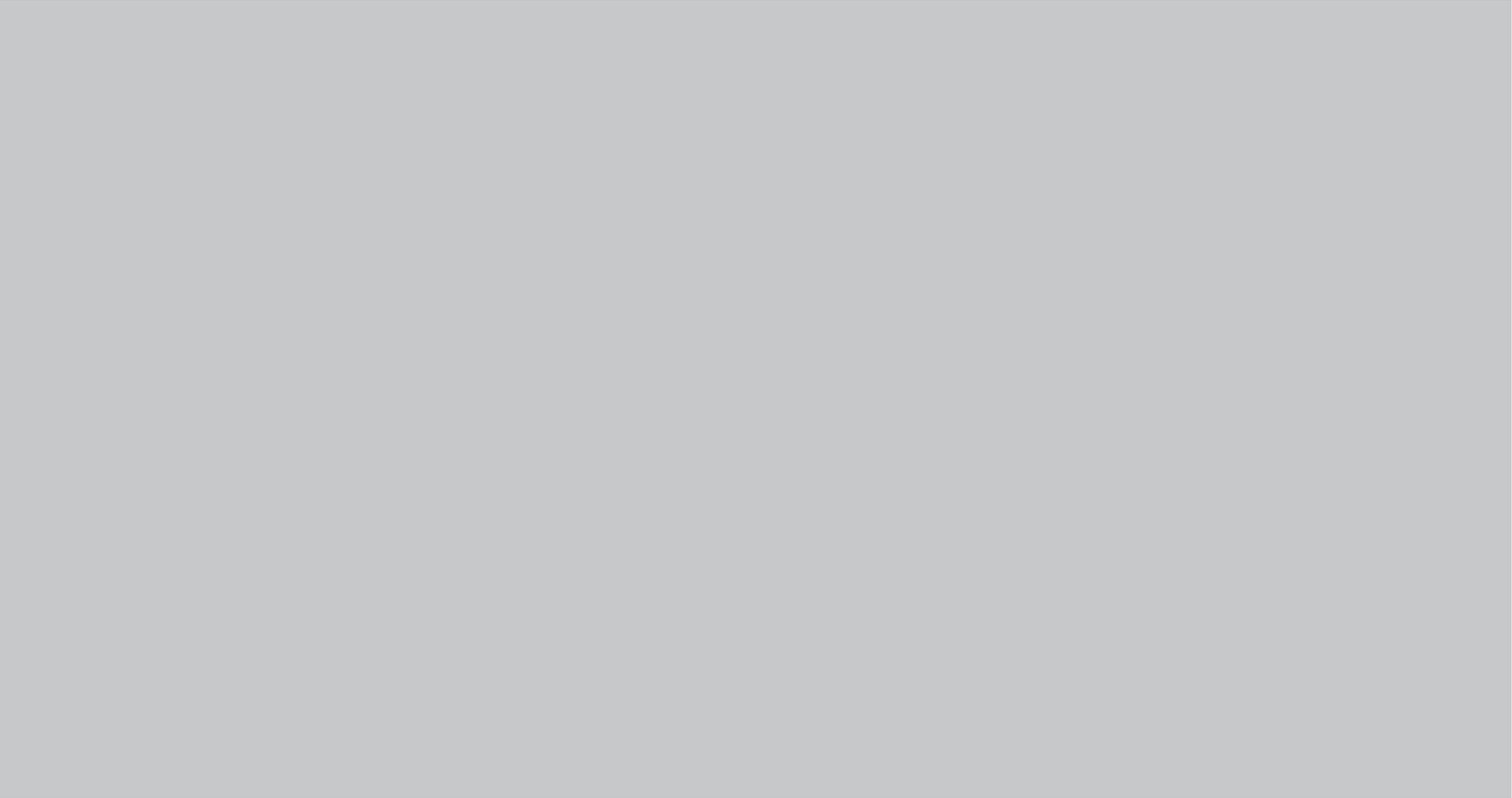
06 Privilégier une interaction en ligne			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E12	Notre organisation offre des services en ligne.		
E13	Notre organisation s'assure que ses services numériques peuvent être utilisés sur des appareils mobiles (p. ex., téléphones intelligents, tablettes).		
E14	Notre organisation utilise de nouvelles technologies pour favoriser et améliorer l'interaction en ligne (p. ex. agent conversationnel (chatbot), intelligence artificielle).		
E15	Notre organisation effectue des activités de promotion pour encourager les utilisateurs à se prévaloir de ses services numériques.		

Axe 3 : Intégration du numérique

07 Déployer le numérique de bout en bout			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E16	Notre organisation offre des services qui sont numériques de bout en bout (c.-à-d. demande initiale, traitement et retour à l'utilisateur).		
E17	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les employés qui rendent ce service.		

Axe 4 : Responsabilité sociale

Axe 4 : Responsabilité sociale



Axe 4 : Responsabilité sociale

05 Déployer des services pour toutes et pour tous			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E18	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer une diversité d'utilisateurs qui bénéficieront du service.		
E19	Notre organisation conçoit des services numériques en tenant compte des différentes situations des utilisateurs (p. ex. limitations physiques, accès à Internet haute vitesse, etc.).		

09 Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E20	Notre organisation obtient de l'utilisateur uniquement les données indispensables à la prestation du service utilisé.		

Axe 4 : Responsabilité sociale

09 Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E21	Notre organisation évalue les risques liés à la cybersécurité de ses services numériques.		
E22	Notre organisation s'assure de réduire les inconvénients liés aux mesures de sécurité et aux normes de protection des renseignements personnels (PRP) sur l'expérience utilisateur.		

13 Concevoir de façon éthique et durable			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E23	Notre organisation considère les principes de développement durable (social, économique et environnemental) lors de la conception de ses services.		

Axe 4 : Responsabilité sociale

13 Concevoir de façon éthique et durable			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E24	Notre organisation respecte les règles d'éthique lors de la conception de ses services (p. ex. traitement équitable des utilisateurs, respect des droits de la personne, responsabilités légales et culturelles, etc.).		

Axe 5 : Conception de services numériques

Axe 5 : Conception de services numériques

Axe 5 : Conception de services numériques

08 Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu			
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E25	Notre organisation utilise l'approche agile dans la conception de ses services numériques.		
E26	Notre organisation fait des mises en production fréquentes et améliore en continu ses services.		
E27	Notre organisation intègre des activités de prototypage lors de la conception de ses services.		

14 Choisir des méthodologies et des technologies modernes			
			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E28	Notre organisation utilise des technologies innovantes lors de la conception de ses services numériques (p. ex., plateforme moderne de développement, API, SaaS, PaaS, IaaS, conteneurisation, etc.).		

Axe 5 : Conception de services numériques

14 Choisir des méthodologies et des technologies modernes			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E29	Les services numériques de notre organisation sont en infonuagique.		

15 Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E30	Notre organisation réutilise ou s'inspire des réalisations numériques d'autres organisations.		
E31	Notre organisation conçoit des services numériques qui ont la capacité de communiquer avec d'autres solutions, appareils ou éléments informatiques (interopérabilité).		

Axe 5 : Conception de services numériques

15	Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration	
E32	Notre organisation partage avec l'écosystème les retombées de la conception de ses services numériques (p. ex. solutions, code source, documentation, bonnes pratiques, logiciels libres, etc.).			

Axe 6 : Évaluation de la performance

Axe 6 : Évaluation de la performance

Axe 6 : Évaluation de la performance

17		Valoriser l'utilisation des données	
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E33	Pour mesurer le succès d'un service et l'améliorer, notre organisation s'est dotée d'outils de traitement des données générées par ses services pour appuyer sa prise de décision.		
E34	Notre organisation diffuse dans l'écosystème ses données à haut potentiel de réutilisation en données ouvertes.		

18		Mesurer la performance pour appuyer les décisions	
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E35	Notre organisation dispose d'indicateurs clés de mesure de la performance de ses services numériques.		

Axe 6 : Évaluation de la performance

18 Mesurer la performance pour appuyer les décisions			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E36	Notre organisation mesure la performance de ses services numériques.		
E37	Notre organisation se base sur les résultats de la mesure de la performance de ses services numériques pour appuyer ses décisions en lien avec la conception des services.		

Axe 7 : Expérience employé

Axe 7 : Expérience employé

Axe 7 : Expérience employé

11 Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E38	Notre organisation offre un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration entre les membres des équipes de travail qui conçoivent des services numériques (p. ex. environnement physique, outils de travail collaboratif, culture organisationnelle, etc.).		
E39	Notre organisation encourage le travail en équipe multidisciplinaire qui allie des expertises et des rôles complémentaires pour concevoir et offrir des services numériques.		
E40	Notre organisation se préoccupe de la gestion du changement pour favoriser l'engagement et la mobilisation des employés dans la transformation numérique.		

Axe 7 : Expérience employé

12 Former en continu et au bon moment			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E41	Les équipes de travail de notre organisation disposent d'un plan de développement des compétences numériques afin d'assurer une adéquation entre les besoins de l'organisation et les connaissances des employés (développement de l'expertise interne, rétention et attraction des talents).		
E42	Notre organisation encourage les employés à participer à des activités leur permettant de développer les compétences numériques requises dans leur travail.		
E43	Les entités de notre organisation suivent des processus clairs et établis de gestion de la formation facilitant le développement des compétences numériques des employés.		

Axe 7 : Expérience employé

12 Former en continu et au bon moment			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E44	Notre organisation compte sur le leadership d'experts ou d'agents de changement en transformation numérique pour former et coacher les équipes.		

Axe 8 : Gouvernance numérique

Axe 8 : Gouvernance numérique

Axe 8 : Gouvernance numérique

10 Confirmer et respecter la portée			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E45	Dans notre organisation, la haute direction assume un leadership en transformation numérique et communique de façon claire sa vision.		
E46	Dans notre organisation, la structure de gouvernance des projets numériques est souple permettant une prise de décision rapide.		
E47	Notre organisation offre la latitude nécessaire aux équipes de travail pour organiser leurs activités (équipes auto-organisées) tout en respectant la portée du projet.		

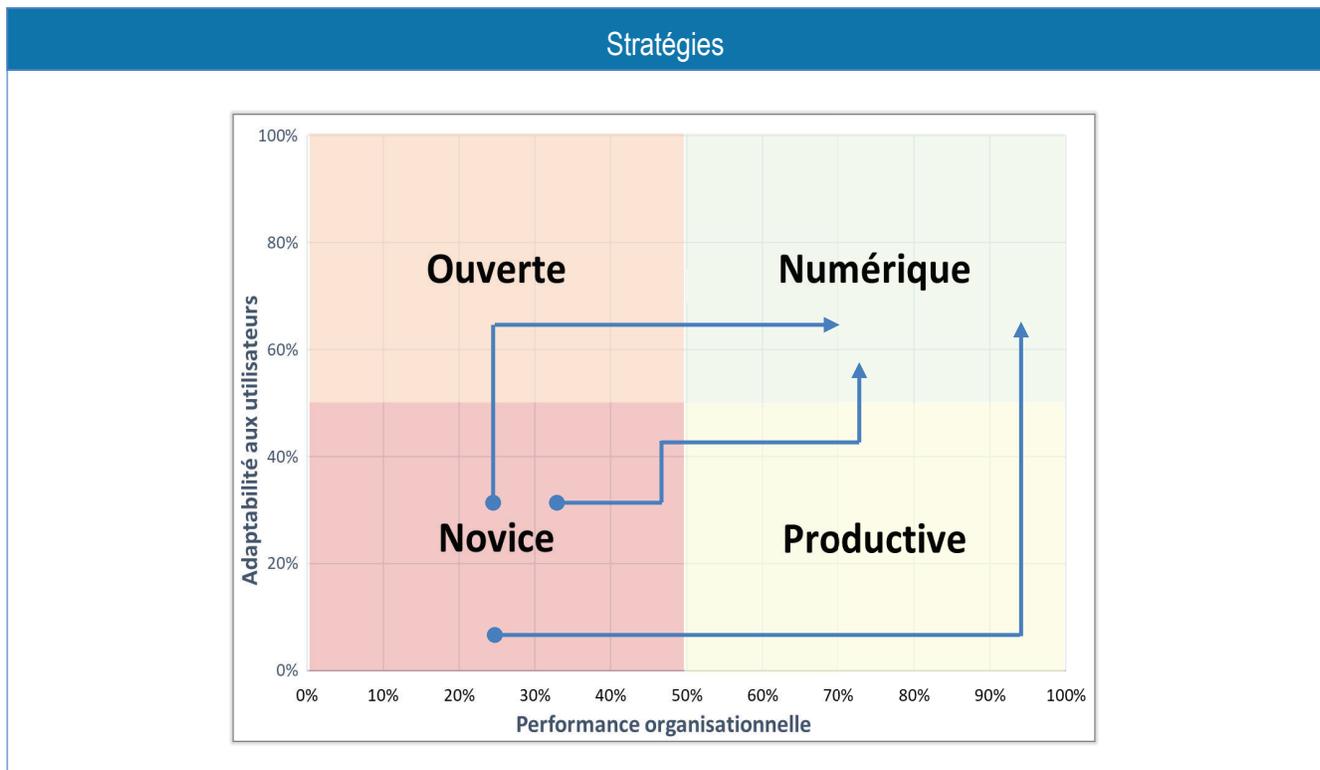
Axe 8 : Gouvernance numérique

16 Démontrer une gouvernance transparente			
	Énoncé	Situation actuelle	Prochaine étape – pistes d'amélioration
E48	Notre organisation fait participer toutes les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.		
E49	Dans notre organisation, les équipes de travail communiquent régulièrement, aux gestionnaires concernés, l'état d'avancement des projets numériques.		
E50	Dans notre organisation, les équipes de travail disposent des moyens nécessaires pour escalader les éléments bloquants à résoudre.		

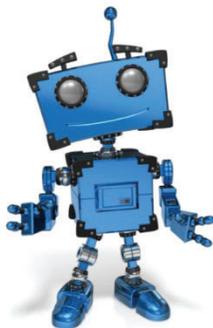
Conclusion

Lorsqu'une organisation souhaite progresser dans sa transformation numérique, elle doit se doter d'une stratégie. Selon sa situation, trois options sont alors possibles :

- Commencer par améliorer sa performance organisationnelle pour ensuite se concentrer sur l'adaptabilité aux utilisateurs ;
- Commencer par améliorer son adaptabilité aux utilisateurs pour ensuite s'attaquer à sa performance organisationnelle ;
- Utiliser la théorie des petits pas en améliorant, étape par étape, ses pratiques sur chacune des deux dimensions



Le succès de la transformation numérique de votre organisation repose en grande partie sur le leadership de la direction et sur sa volonté d'élaborer un plan global d'amélioration qui sera mis à jour sur une base régulière. Ce rapport peut servir d'assise à la priorisation des projets et à la mise en place d'un plan d'action. Nous vous encourageons donc à poursuivre les discussions, à continuer de développer vos compétences et à entreprendre de nouveaux projets porteurs dont l'ensemble du Québec bénéficiera !



Suggestion

Utilisez le Radar numériQc pour vous mesurer de nouveau dans quelques mois et constatez votre évolution !

Annexe : Liens utiles

Liens utiles

Secrétariat du Conseil du trésor

- [Baromètre numériQc – Guide d'interprétation des indicateurs](#)
- [Centre québécois d'excellence numérique](#)
- Comprendre et suivre la transformation numérique – [Apprivoiser le langage du numérique](#)
- [Démarche de conception des services numériques](#)
- [Standard des pratiques numériques](#)
- [Stratégie de transformation numérique gouvernementale](#) 2019-2023, Secrétariat du Conseil du trésor
- [Vitrine numériQc](#)

Académie de transformation numérique : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/>

Annexe : Description des profils

Les profils

Nous retrouvons 4 profils possibles :

Ouverte	Numérique
Novice	Productive

Novice

Une organisation « **NOVICE** » est peu avancée dans la transformation numérique. Plusieurs efforts doivent être investis et un plan doit être élaboré afin de lui permettre de s'améliorer sur les deux grandes dimensions soit la performance organisationnelle et l'adaptabilité aux utilisateurs. En effet, l'organisation doit miser davantage sur son leadership et doit accroître les compétences des employés, ce qui lui permettra de mettre en place de bonnes pratiques numériques. L'élaboration d'une stratégie de transformation numérique doit être l'occasion pour une organisation novice de planifier en équipe les projets qui lui permettront de progresser et d'atteindre les objectifs fixés. Ces derniers devraient viser les processus organisationnels, les outils utilisés et l'expérience employé, mais également les pratiques et solutions permettant de mieux connaître les besoins des utilisateurs afin de leur offrir des services numériques accessibles, performants et faciles d'utilisation.

Ouverte

Une organisation « **OUVERTE** » offre des services numériques qui, par l'utilisation de diverses pratiques et solutions, permettent aux utilisateurs de vivre une expérience positive. En effet, elle comprend l'importance de faire participer l'utilisateur dans la conception des services afin de bien comprendre leurs besoins. De plus, elle a mis en place des outils et des façons de faire lui permettant, entre autres, d'appuyer ses décisions sur l'observation des comportements, les données de rétroaction et l'analyse des parcours utilisateurs. Elle opte pour des solutions qui visent la cohérence des services, l'accessibilité pour tous et la simplicité d'utilisation. Une organisation ouverte a sans doute beaucoup investi afin de s'adapter à la réalité des utilisateurs, et ce parfois au détriment de l'amélioration de sa performance organisationnelle. Il serait donc souhaitable qu'elle priorise certaines actions qui lui permettront de progresser dans cette dimension.

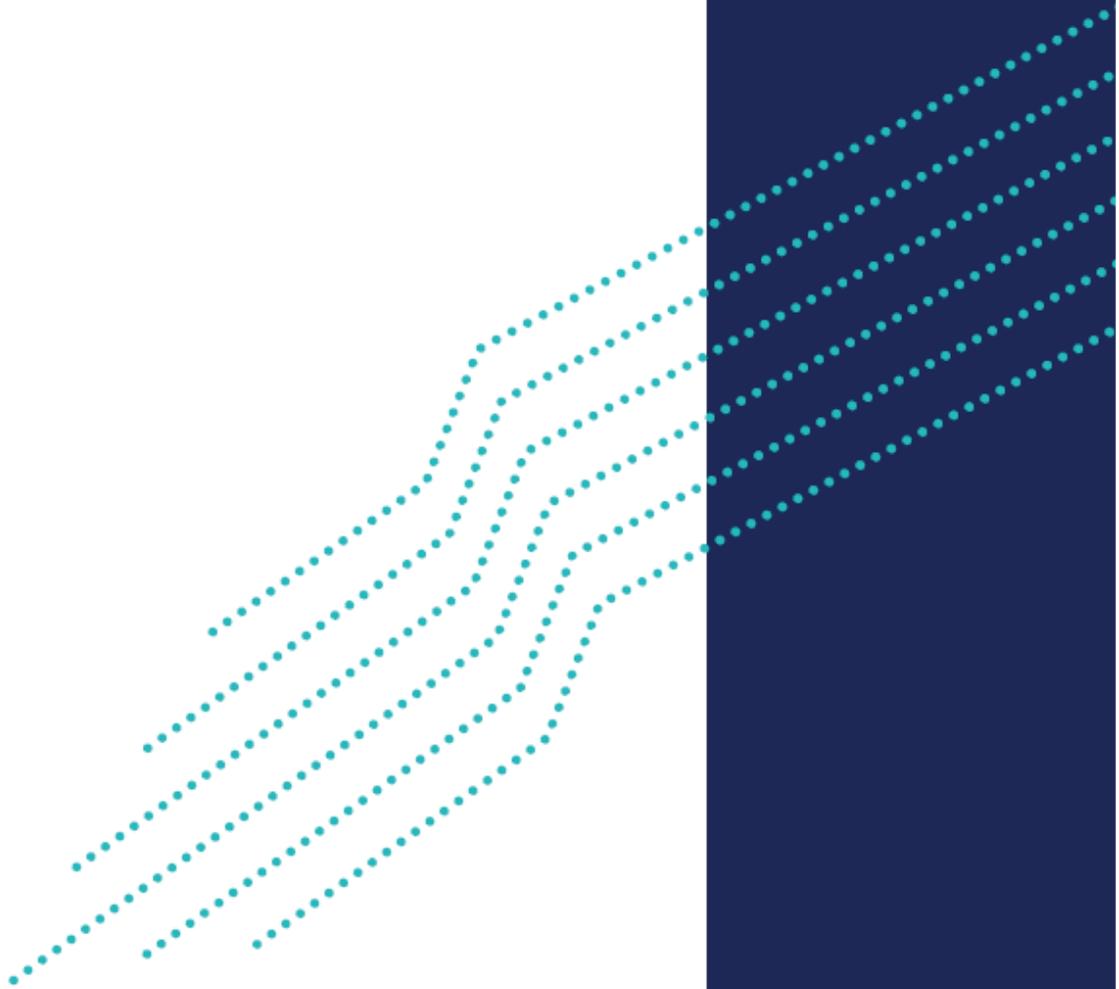
Annexe : Description des profils

Productive

Une organisation « **PRODUCTIVE** » mise sur la performance de ses processus et de ses outils de gestion tout en offrant un style de gouvernance transparent qui favorise l'expérience employé en lui offrant un environnement de travail adapté, en misant sur l'autonomie des équipes ainsi que sur le développement des compétences. Elle valorise l'utilisation de méthodologies et technologies modernes et n'hésite pas à valoriser la diffusion et l'utilisation de données ouvertes. Les utilisateurs demandent d'avoir accès à des services numériques. Il est donc essentiel qu'une organisation productive mette en place des pratiques qui lui permettront de s'ouvrir et d'offrir des services adaptés à leur réalité pour les attirer et les fidéliser. Plusieurs compétences doivent être acquises et des outils doivent être mis en place afin que l'expérience utilisateur devienne un élément central de la conception de services numériques.

Numérique

Une organisation « **NUMÉRIQUE** » offre plusieurs services en ligne. Elle met au centre de la conception de ses services autant l'expérience utilisateur que l'expérience employé. Elle mise sur de bonnes pratiques qui lui permettent d'être agile et efficiente dans un environnement favorisant l'amélioration continue, le travail d'équipe et l'innovation. Elle mise sur la collaboration et le partage d'expériences. Elle n'hésite donc pas à utiliser des plateformes communes et à diffuser ses données lorsque nécessaire. De plus, elle vise l'utilisation de nouvelles technologies dans le but d'offrir des services accessibles, cohérents, intuitifs et sécuritaires. Une organisation numérique mobilise ses employés, fidélise ses clients et inspire les autres organisations!



MATURITÉ

42,0%

Commentaires



Portefeuille : Cyberdéfense et numérique

Organisme : Cyberdéfense et numérique

Responsable : Daniel Piché

Date : 24 nov. 2021

Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé
1	AU	01-Expérience utilisateur	01-Comprendre l'utilisateur	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique , notre organisation fait participer les utilisateurs qui bénéficieront de ce service (p. ex. collecte des besoins, essais de prototypes , obtention de rétroaction, etc.).
2	AU	01-Expérience utilisateur	01-Comprendre l'utilisateur	Notre organisation collecte et analyse des données de rétroaction des utilisateurs pour s'assurer de mieux les comprendre et d'adapter ses services.
3	AU	01-Expérience utilisateur	01-Comprendre l'utilisateur	Notre organisation collecte et analyse des données issues de l'historique de navigation des utilisateurs dans le but de mieux les comprendre et de faire évoluer ses services numériques.
4	AU	01-Expérience utilisateur	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	Notre organisation possède une stratégie globale de participation des utilisateurs à la conception de ses services numériques.
5	AU	01-Expérience utilisateur	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	Notre organisation documente et analyse ses parcours utilisateurs lorsque cela est requis.
6	AU	01-Expérience utilisateur	02- Tenir compte de l'expérience utilisateur du début à la fin	Lors de la conception d'un service numérique , notre organisation élabore un plan pour la participation des utilisateurs (p. ex. recherche et essais).
7	AU	02-Qualités des services numériques	03- Viser la cohérence et la constance	Notre organisation utilise des plateformes communes et des modèles standardisés pour assurer une constance dans l'offre gouvernementale (p. ex. plateforme de consultation, identité visuelle, Québec.ca, etc.).
8	AU	02-Qualités des services numériques	03- Viser la cohérence et la constance	Notre organisation offre une prestation de services qui assure une expérience cohérente à l'utilisateur, peu importe le mode choisi (p. ex. téléphone, en personne, numérique, etc.).
9	AU	02-Qualités des services numériques	04- Offrir un service simple et accessible	Notre organisation optimise les processus d'affaires soutenant ses services numériques.
10	AU	02-Qualités des services numériques	04- Offrir un service simple et accessible	Notre organisation réutilise l'information qu'elle détient déjà concernant un utilisateur pour lui éviter de la fournir à nouveau.

MATURITÉ

42,0%

Commentaires



Portefeuille : Cybersécurité et numérique

Organisme : Cybersécurité et numérique

Responsable : Daniel Piché

Date : 24 nov. 2021

Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé
11	AU	02-Qualités des services numériques	04- Offrir un service simple et accessible	Notre organisation facilite l'utilisation de ses services (p. ex. facilement accessibles sur le web, procédure de connexion et instructions claires et conviviales, informations faciles à trouver, etc.).
12	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation offre des services en ligne .
13	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation s'assure que ses services numériques peuvent être utilisés sur des appareils mobiles (p. ex., téléphones intelligents, tablettes).
14	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation utilise de nouvelles technologies pour favoriser et améliorer l'interaction en ligne (p. ex. agent conversationnel (chatbot), intelligence artificielle).
15	AU	03-Intégration du numérique	06- Privilégier une interaction en ligne	Notre organisation effectue des activités de promotion pour encourager les utilisateurs à se prévaloir de ses services numériques.
16	AU	03-Intégration du numérique	07- Déployer le numérique de bout en bout	Notre organisation offre des services qui sont numériques de bout en bout (c.-à-d. demande initiale, traitement et retour à l'utilisateur).
17	AU	03-Intégration du numérique	07- Déployer le numérique de bout en bout	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer les employés qui rendent ce service.
18	AU	04-Responsabilité sociale	05- Déployer des services pour toutes et tous	Lors des différentes phases de conception d'un service numérique, notre organisation fait participer une diversité d'utilisateurs qui bénéficieront du service.
19	AU	04-Responsabilité sociale	05- Déployer des services pour toutes et tous	Notre organisation conçoit des services numériques en tenant compte des différentes situations des utilisateurs (p. ex. limitations physiques, accès à Internet haute vitesse, etc.).
20	AU	04-Responsabilité sociale	09- Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (PRP)	Notre organisation obtient de l'utilisateur uniquement les données indispensables à la prestation du service utilisé.

MATURITÉ

42,0%

Commentaires



Portefeuille : Cyberdéfense et numérique

Organisme : Cyberdéfense et numérique

Responsable : Daniel Piché

Date : 24 nov. 2021

Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé
21	AU	04-Responsabilité sociale	09- Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (PRP)	Notre organisation évalue les risques liés à la cybersécurité de ses services numériques.
22	AU	04-Responsabilité sociale	09- Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (PRP)	Notre organisation s'assure de réduire les inconvénients liés aux mesures de sécurité et aux normes de protection des renseignements personnels (PRP) sur l' expérience utilisateur .
23	AU	04-Responsabilité sociale	13- Concevoir de façon éthique et durable	Notre organisation considère les principes de développement durable (social, économique et environnemental) lors de la conception de ses services.
24	AU	04-Responsabilité sociale	13- Concevoir de façon éthique et durable	Notre organisation respecte les règles d'éthique lors de la conception de ses services (p. ex. traitement équitable des utilisateurs, respect des droits de la personne, responsabilités légales et culturelles, etc.).
25	PO	05-Conception de services numériques	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	Notre organisation utilise l' approche agile dans la conception de ses services numériques.
26	PO	05-Conception de services numériques	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	Notre organisation fait des mises en production fréquentes et améliore en continu ses services.
27	PO	05-Conception de services numériques	08- Livrer de la valeur rapidement et améliorer en continu	Notre organisation intègre des activités de prototypage lors de la conception de ses services.
28	PO	05-Conception de services numériques	14- Choisir des méthodologies et des technologies modernes	Notre organisation utilise des technologies innovantes lors de la conception de ses services numériques (p. ex., plateforme moderne de développement, API, SaaS, PaaS, IaaS, conteneurisation , etc.).
29	PO	05-Conception de services numériques	14- Choisir des méthodologies et des technologies modernes	Les services numériques de notre organisation sont en infonuagique .
30	PO	05-Conception de services numériques	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Notre organisation réutilise ou s'inspire des réalisations numériques d'autres organisations.

MATURITÉ

42,0%

Commentaires



Portefeuille : Cybersécurité et numérique

Organisme : Cybersécurité et numérique

Responsable : Daniel Piché

Date : 24 nov. 2021

Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé
31	PO	05-Conception de services numériques	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Notre organisation conçoit des services numériques qui ont la capacité de communiquer avec d'autres solutions, appareils ou éléments informatiques (interopérabilité).
32	PO	05-Conception de services numériques	15- Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Notre organisation partage avec l' écosystème les retombées de la conception de ses services numériques (p. ex. solutions, code source, documentation, bonnes pratiques, logiciels libres, etc.).
33	PO	06-Évaluation de la performance	17- Valoriser l'utilisation des données	Pour mesurer le succès d'un service et l'améliorer, notre organisation s'est dotée d'outils de traitement des données générées par ses services pour appuyer sa prise de décision.
34	PO	06-Évaluation de la performance	17- Valoriser l'utilisation des données	Notre organisation diffuse dans l' écosystème ses données à haut potentiel de réutilisation en données ouvertes .
35	PO	06-Évaluation de la performance	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions	Notre organisation dispose d' indicateurs clés de mesure de la performance de ses services numériques.
36	PO	06-Évaluation de la performance	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions	Notre organisation mesure la performance de ses services numériques.
37	PO	06-Évaluation de la performance	18- Mesurer la performance pour appuyer les décisions	Notre organisation se base sur les résultats de la mesure de la performance de ses services numériques pour appuyer ses décisions en lien avec la conception des services.
38	PO	07-Expérience employé	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Notre organisation offre un environnement de travail qui favorise l'innovation et la collaboration entre les membres des équipes de travail qui conçoivent des services numériques (p. ex. environnement physique, outils de travail collaboratif, culture organisationnelle, etc.).
39	PO	07-Expérience employé	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Notre organisation encourage le travail en équipe multidisciplinaire qui allie des expertises et des rôles complémentaires pour concevoir et offrir des services numériques.
40	PO	07-Expérience employé	11- Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Notre organisation se préoccupe de la gestion du changement pour favoriser l'engagement et la mobilisation des employés dans la transformation numérique.

MATURITÉ

42,0%

Commentaires



Portefeuille : Cyberdéfense et numérique

Organisme : Cyberdéfense et numérique

Responsable : Daniel Piché

Date : 24 nov. 2021

Num	Dim	Axe-Thème	Pratique	Énoncé
41	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Les équipes de travail de notre organisation disposent d'un plan de développement des compétences numériques afin d'assurer une adéquation entre les besoins de l'organisation et les connaissances des employés (développement de l'expertise interne, rétention et attraction des talents).
42	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Notre organisation encourage les employés à participer à des activités leur permettant de développer les compétences numériques requises dans leur travail.
43	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Les entités de notre organisation suivent des processus clairs et établis de gestion de la formation facilitant le développement des compétences numériques des employés.
44	PO	07-Expérience employé	12- Former en continu et au bon moment	Notre organisation compte sur le leadership d'experts ou d'agents de changement en transformation numérique pour former et coacher les équipes.
45	PO	08-Gouvernance numérique	10- Confirmer et respecter la portée	Dans notre organisation, la haute direction assume un leadership en transformation numérique et communique de façon claire sa vision.
46	PO	08-Gouvernance numérique	10- Confirmer et respecter la portée	Dans notre organisation, la structure de gouvernance des projets numériques est souple permettant une prise de décision rapide.
47	PO	08-Gouvernance numérique	10- Confirmer et respecter la portée	Notre organisation offre la latitude nécessaire aux équipes de travail pour organiser leurs activités (équipes auto-organisées) tout en respectant la portée du projet.
48	PO	08-Gouvernance numérique	16- Démontrer une gouvernance transparente	Notre organisation fait participer toutes les parties prenantes dans la gouvernance des projets numériques.
49	PO	08-Gouvernance numérique	16- Démontrer une gouvernance transparente	Dans notre organisation, les équipes de travail communiquent régulièrement, aux gestionnaires concernés, l'état d'avancement des projets numériques.
50	PO	08-Gouvernance numérique	16- Démontrer une gouvernance transparente	Dans notre organisation, les équipes de travail disposent des moyens nécessaires pour escalader les éléments bloquants à résoudre.

Cliquez sur les graphiques pour accéder à l'information détaillée.



Votre profil

