INTRODUCTION AUX BONNES PRATIQUES NUMÉRIQUES GOUVERNEMENTALES

Présentation détaillée

Centre québécois d'excellence numérique

Formatrice : Stéphanie Byrne

Votre gouvernement

Québec

Table des matières

1. Objectifs de la formation
2. Personnel visé par la formation
3. Déroulement de la formation
4. Origine et but
5. Objectifs
6. Représentation visuelle
7. Présentation des 18 pratiques numériques
8. Lieu de dépôt de la documentation

1. Objectifs de la formation

À la fin de cette séance de formation, la personne participante sera en mesure de :

- connaître le contexte dans lequel s'inscrit les bonnes pratiques numériques gouvernementales
- comprendre le but les bonnes pratiques numériques gouvernementales
- reconnaître et comprendre la représentation visuelle les bonnes pratiques numériques gouvernementales
- comprendre le sens de chacune des pratiques numériques gouvernementales
- trouver la documentation relative aux bonnes pratiques numériques gouvernementales, dans la Vitrine numériQc
- considérer la mise en application des pratiques numériques gouvernementales dans le cadre de son travail

2. Personnel visé par la formation

La formation sur bonnes pratiques numériques gouvernementales s'adresse aux :

- gestionnaires qui accompagnent les équipes désignées pour la conception de services numériques
- membres des équipes consacrées à la conception de services numériques – volets affaires et technologies de l'information
- employées et employés du gouvernement qui sont sollicités dans le changement de culture organisationnelle vers le numérique

3. Déroulement de la formation

Présentation de chacune des bonnes pratiques numériques gouvernementales, appuyée par :

- des questions aux personnes participantes, qui introduisent la matière
- des éléments de définition de la pratique
- des actions concrètes à réaliser pour mettre en œuvre la pratique
- des exemples de mise en pratique

4. Origine et but

ORIGINE

- Les bonnes pratiques numériques gouvernementales découlent des ambitions de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023
- Les bonnes pratiques numériques gouvernementales s'inspirent des travaux des pionniers et des leaders mondiaux de la transformation numérique gouvernementale

BUT

- Veiller à l'intégration d'une culture du numérique dans l'administration publique, par des pratiques concrètes à mettre en place dans les organisations

5. Objectifs

OBJECTIFS

- Promouvoir et encadrer l'application de **pratiques numériques** reconnues et intégrées dans l'ADN de l'administration publique

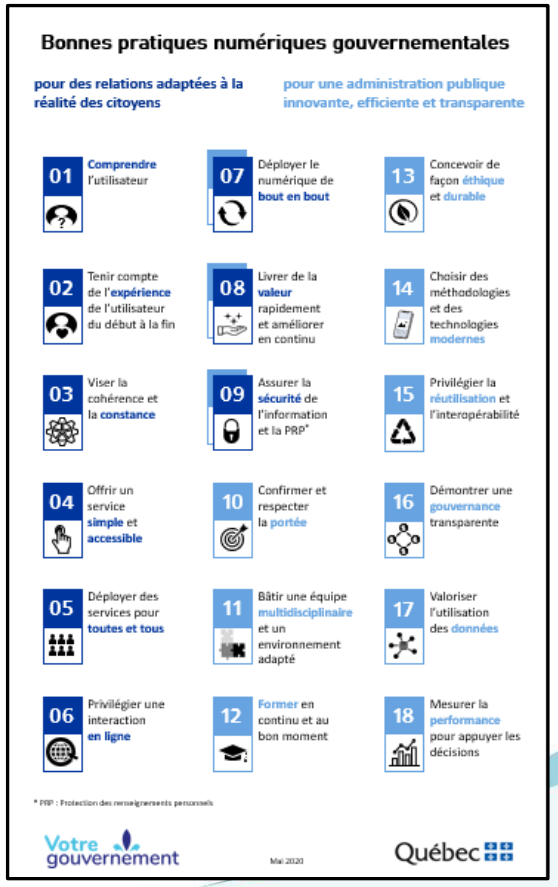
- S'assurer d'une **cohérence** entre les organisations publiques dans l'adoption d'une **culture vers le numérique**

- Favoriser la conception de services numériques, de bout en bout, simplifiés, accélérés, améliorés et **axés sur les besoins réels des citoyennes et citoyens**

6. Représentation visuelle

L'élément visuel des bonnes pratiques numériques gouvernementales montre que les pratiques numériques répondent aux deux grandes orientations de la Stratégie de transformation numérique :

- Pratiques 1 à 6 — Le numérique pour des relations adaptées à la réalité des citoyennes et citoyens
- Pratiques 7 à 9 — Les deux grandes orientations
- Pratiques 10 à 18 — Le numérique pour une administration publique innovante, efficiente et transparente



Votre gouvernement

Québec

7. Présentation des 18 pratiques numériques

Thèmes	Expérience utilisateur agréable	Simplicité pour toutes et tous	Valeur rapide livrée de façon sécuritaire	Mobilisation de l'équipe	Conception moderne et responsable	Performance mesurée et transparence
Pratiques numériques	Comprendre les citoyennes et citoyens	Offrir un service simple et accessible	Déployer le numérique de bout en bout	Confirmer et respecter la portée	Concevoir les services de façon éthique et durable	Démontrer une gouvernance transparente
	Tenir compte de l'expérience des citoyennes et citoyens du début à la fin	Déployer des services pour toutes et tous	Livrer de la valeur rapidement et viser l'amélioration en continu	Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté	Choisir des méthodologies et des technologies modernes	Valoriser l'utilisation des données
	Viser la cohérence et la constance	Privilégier une interaction en ligne	Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels	Former le personnel en continu et au bon moment	Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité	Mesurer la performance pour appuyer les décisions

Questions des pratiques 1 à 3 – thème : expérience utilisateur agréable

- Avec de l'expérience, les personnes qui conçoivent des services numériques seront en mesure de pressentir ce que les citoyennes et citoyens veulent et de prévoir leurs besoins.
  VRAI ou (FAUX)

- La réutilisation de façons de faire, de moyens éprouvés, de plateformes communes et de modèles standardisés[2] restreint la créativité et l'innovation en conception de services.
  VRAI ou (FAUX)

[2] Exemple : le recours à la plateforme de consultation publique gouvernementale pour effectuer des sondages de satisfaction

Comprendre les citoyennes et citoyens

- **Faire participer les citoyennes et citoyens tout au long du cycle de vie du service**
  - pour obtenir une compréhension claire de leurs besoins et de leurs attentes
  - pour viser une utilisation maximale du service
- **Observer les comportements afin de comprendre les besoins des citoyennes et citoyens**
  - et se baser sur des faits issus, entre autres, d'une recherche utilisateur
  - parce que leurs besoins et leurs attentes varient en fonction du contexte d'utilisation (lieu, moment, moyen choisi pour interagir, etc.)
- **Utiliser les données de rétroaction afin de comprendre les préoccupations des citoyennes et citoyens**
  - parce que leurs besoins et leurs attentes sont en constante évolution
  - afin d'adapter et de faire évoluer le service

Tenir compte de l'expérience des citoyennes et citoyens du début à la fin

02

- **Analyser les parcours utilisateurs et positionner le service**
  - et ce, au sein de l'ensemble des services de l'organisation
    Expérience utilisateur = qualité de l'expérience globale vécue

- **Mettre en place un plan pour la recherche et les essais utilisateurs**
  - afin de structurer les activités d'expérience utilisateur à réaliser durant la conception du service

- **Officialiser la fonction d'expérience utilisateur dans l'organisation**
  - afin d'avoir une vision claire et des orientations uniformes dans toutes les entités de l'organisation

Viser la cohérence et la constance

03

- **Utiliser des plateformes communes et des modèles standardisés**
  - afin d'assurer une constance dans l'offre de service gouvernementale
- **Fournir une expérience constante aux citoyennes et citoyens afin de s'assurer que ceux-ci reconnaissent facilement un service gouvernemental**
  - pour que ces derniers aient l'assurance d'utiliser un service reconnu officiellement, peu importe :
    - l'organisation publique avec laquelle ils interagissent
    - le mode de prestation choisi

Questions des pratiques 4 à 6 – thème : simplicité pour toutes et tous

- Il est important de réutiliser les informations déjà connues de l'organisation ou de l'administration publique au sujet d'un individu afin d'accélérer la prestation d'un service et de favoriser une bonne expérience client gouvernementale pour cette personne.
  VRAI ou FAUX

- Faire appel à une grande représentativité de clientèles visées, lors des essais d'un service, peut faire gagner du temps aux conceptrices et concepteurs.
  VRAI ou FAUX

Offrir un service simple et accessible

04

- **Optimiser les façons de faire et simplifier les exigences d'affaires (règles)**
  - pour faciliter, entre autres, le déroulement des différentes étapes du service
  - pour que les citoyennes et citoyens puissent effectuer efficacement les actions requises
- **Simplifier le service en considérant l'utilisation d'une information déjà connue**
  - afin d'éviter aux citoyennes et citoyens d'avoir à la fournir plus d'une fois
  - pour permettre aux citoyennes et citoyens de vivre une expérience positive, plus personnalisée
- **Faciliter l'utilisation du service et son accessibilité**
  - en le rendant plus aisément accessible sur le Web
  - en fournissant une procédure de connexion conviviale et des instructions de navigation claires
  - afin de permettre aux citoyennes et citoyens de trouver rapidement l'information nécessaire

Déployer des services pour toutes et tous

05

- **Tenir compte des pratiques de conception inclusives**
  - en considérant différentes situations des citoyennes et citoyens, par exemple :
    - des limitations physiques, l'appartenance à un genre, le type d'appareil utilisé, la qualité de la connexion Internet, etc.
  - pour favoriser l'autonomie des citoyennes et citoyens

- **Faire participer une diversité de citoyennes et citoyens aux recherches et aux essais**
  - pour s'assurer d'une bonne représentativité des clientèles visées et de répondre adéquatement à leurs besoins

Privilégier une interaction en ligne

06

- **Prioriser la prestation de services en ligne**
  - et ce, lors de la conception ou de l'amélioration de ces derniers
- **Promouvoir l'utilisation de services en ligne**
  - pour s'assurer que ceux-ci sont employés de façon optimale
  - pour offrir des avantages indéniables aux citoyennes et citoyens en matière de rapidité et d'accessibilité
- **Privilégier l'accessibilité du service sur les appareils mobiles**
  - car ce mode favorise l'autonomie et la flexibilité des citoyennes et citoyens en leur permettant d'interagir au moment qui leur convient

Questions pour les pratiques 7 à 9 – thème : valeur rapide livrée de façon sécuritaire

- L'automatisation des processus et la simplification des tâches administratives amenées par le numérique sont nécessaires afin de rationnaliser les ressources humaines qui les prennent en charge.
  VRAI ou FAUX

- La mise en ligne d'un produit minimum viable d'un service numérique garantit l'accès aux fonctionnalités obligatoires.
  VRAI ou FAUX

Déployer le numérique de bout en bout

- **Considérer le numérique pour l'ensemble de la prestation de services**
  - à partir de la demande initiale, en passant par le traitement administratif, jusqu'au retour effectué
  - afin de générer des gains d'efficience par, notamment, la simplification des tâches administratives
  - pour offrir une expérience positive à l'utilisatrice ou utilisateur interne du service également

- **Tester le service de bout en bout**
  - sur une base régulière, pour qu'il demeure accessible et fonctionnel en tout temps

Livrer de la valeur rapidement et améliorer le service en continu

- **Intégrer la notion de produit minimum viable[3] et améliorer le service en continu**
  - afin d'offrir aux citoyennes et citoyens de la valeur rapidement
  - en utilisant l'approche agile
  - en fonction des besoins réels qui évoluent
- **Livrer de la valeur aux citoyennes et citoyens de façon itérative**
  - et faire évoluer le service de manière constante et incrémentale également
- **Réaliser des activités d'expérimentation et de prototypage**
  - afin de réduire le risque
  - pour permettre une adaptation de la démarche de conception du service au fur et à mesure de son avancement

[3] Version d'un service qui est composée des principales fonctionnalités répondant aux exigences d'affaires jugées obligatoires et qui est rendue accessible aux citoyennes et citoyens.

Assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels

- **Appliquer les normes de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels**
  - en bâtissant un environnement numérique sécuritaire qui tient compte d'un ensemble de mesures technologiques, administratives et juridiques
- **Évaluer et prendre en charge les risques relatifs à la cybersécurité**
  - dans le but de protéger l'information détenue par l'organisation
  - afin d'assurer l'accessibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information selon le niveau de risque évalué
- **Gérer les répercussions des mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels sur l'expérience utilisateur**
  - et chercher à offrir aux citoyennes et citoyens, malgré tout, une expérience simple et facile
  - pour entretenir un climat de confiance dans les échanges avec les citoyennes et citoyens

Questions pour les pratiques 10 à 12 – thème : mobilisation de l'équipe

- La mise en place d'une équipe multidisciplinaire qui évolue dans un milieu de travail moderne est intéressante, mais n'est pas un élément clé d'une transformation numérique réussie.
  VRAI ou FAUX

- La formation en ligne doit toujours être priorisée à d'autres moyens d'apprentissage tels que la formation en présentiel, l'accompagnement ou l'expérimentation afin d'optimiser ses compétences numériques.
  VRAI ou FAUX

Confirmer et respecter la portée

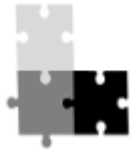
10

- **Faire approuver la portée globale par la gouvernance de l'initiative numérique**
  - qui possède une structure souple et agile, permettant une prise de décision rapide
  - afin que l'ensemble des éléments qui favorisent l'atteinte des objectifs de l'initiative soient circonscrits
  - afin d'en assurer une gestion performante

- **Assurer le respect de la portée globale dans un contexte d'approche itérative**
  - et s'assurer que l'équipe bénéficie de la latitude nécessaire
  - pour que la nature et le déroulement des activités puissent être adaptés au fur et à mesure de leur avancement

Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté

11



- **Créer une équipe qui allie des expertises et des rôles diversifiés et complémentaires**
  - afin de tenir compte de tous les aspects de l'initiative et d'en favoriser l'autonomie

- **Mettre en place un environnement de travail adapté et flexible**
  - qui permet au personnel d'évoluer dans un esprit d'ouverture et de collaboration
  - pour favoriser l'émergence de la transparence, de la performance et de l'innovation
  - parce qu'un tel environnement et la disponibilité d'outils numériques encouragent l'auto-organisation de l'équipe

- **Privilégier la prise de décision rapide et une équipe auto-organisée**
  - pour concevoir et améliorer efficacement le service

Former le personnel en continu et au bon moment

12

❑ Se doter d'un plan d'optimisation des compétences numériques

- parce que sa mise en place et son évolution en continu :
  - maintiennent l'expertise à l'interne et favorisent la rétention des talents
  - assurent une adéquation constante entre les compétences à optimiser et les besoins réels de l'organisation

❑ Offrir des activités d'apprentissage adaptées aux besoins réels

- car il est essentiel d'actualiser les compétences du personnel afin de :
  - tirer pleinement profit du numérique
  - mobiliser celui-ci dans la transformation

Questions des pratiques 13 à 15 – thème : conception moderne et responsable

- L'utilisation de technologies et d'outils qui ont fait leurs preuves dans l'organisation est moins risquée. Ainsi, le choix de technologies novatrices ne doit pas être priorisé si l'on désire répondre rapidement aux besoins des citoyennes et citoyens.
  VRAI ou FAUX

- Demander aux citoyennes et citoyens un maximum de renseignements, pertinents ou non, est une bonne pratique pour faciliter la conception de nouveaux services. Cela permet à l'organisation de gagner du temps et d'avoir cette information en main le moment venu.
  VRAI ou FAUX

Concevoir les services de façon éthique et durable

13

- **Respecter les droits de la personne et les responsabilités légales et culturelles**
  - en offrant des services conçus dans le respect des règles d'éthique pour :
    - garantir un traitement équitable aux citoyennes et citoyens
    - permettre aux citoyennes et citoyens d'effectuer des choix conscients
- **Prendre en compte les principes de développement durable dans les choix et les stratégies retenues**
  - et ce, en matière d'environnement physique, social et économique
- **Considérer l'empreinte écologique des services numériques tout au long de leur cycle de vie**
  - par exemple, l'automatisation de processus administratifs diminue la consommation de papier et les déplacements

Choisir des méthodologies et des technologies modernes

14

- **Considérer les technologies innovantes offertes sur le marché**
  - et ce, lors de la conception ou de l'amélioration d'un service
  - afin de tirer profit de la flexibilité nécessaire pour être en mesure de s'adapter rapidement au contexte numérique
- **Privilégier l'utilisation de l'infonuagique**
  - pour, entre autres, améliorer la performance de l'organisation
- **Privilégier des solutions modulaires, évolutives et pérennes (ex. : API First)**
  - afin de livrer rapidement de la valeur aux citoyennes et citoyens
- **Privilégier l'application de la démarche de conception de services numériques**
  - qui repose sur une méthodologie agile dans laquelle l'expérimentation et l'implication des citoyennes et citoyens sont au cœur des préoccupations

Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité

15

- ❑ **Considérer la réutilisation des solutions existantes dans l'écosystème[5]**
  - et de rendre le nouveau service interopérable afin que celui-ci ait la capacité de communiquer avec deux ou plusieurs solutions, appareils et éléments informatiques

- ❑ **Considérer l'utilisation de fondations numériques gouvernementales**
  - afin d'offrir une cohérence dans la prestation de services

- ❑ **Partager le code source et les résultats d'expérimentation, au bénéfice de l'écosystème[5]**
  - de même que des connaissances, des solutions, de la documentation, des bonnes pratiques, des codes sources, etc.
  - afin de diminuer les erreurs, d'éviter la redondance, de tirer profit de la réutilisation, d'accroître la qualité du service et de livrer de la valeur plus rapidement

[5] Collègues, communauté de pratique, organisations publiques, entreprises, établissements d'enseignement, organismes à but non lucratif, etc.

Questions des pratiques 16 à 18 – thème : performance mesurée et transparence

- L'équipe consacrée à la conception d'un service numérique doit faire état, à la gestion, de tous les bloquants et enjeux qui risquent de compromettre le bon déroulement de ses activités.
  VRAI ou FAUX

- Les indicateurs clés de mesure de performance doivent être déterminés à la fin de l'initiative, lors de la mise en service, afin de connaître les besoins réels de l'organisation.
  VRAI ou FAUX

Démontrer une gouvernance transparente

16

- **Faire participer l'ensemble des parties prenantes dans l'initiative numérique**
  - et ce, par une implication en continu d'individus, de groupes et d'organisations qui ont un intérêt ou une influence en lien avec la définition du besoin ou de la solution
  - pour assurer une résolution efficace des bloquants qui pourraient entraver le bon déroulement de la conception du service

- **Communiquer l'état de situation de l'initiative à une fréquence régulière**
  - ce qui est rendu possible, par exemple, grâce à la planification de même qu'au suivi rigoureux et transparent de l'utilisation des sommes consacrées à la conception d'un service
  - pour assurer une gestion efficiente de l'ensemble des ressources publiques

Valoriser l'utilisation des données

17

- **Diffuser les données à haut potentiel de réutilisation**
  - et les rendre accessibles, en toute transparence, à l'ensemble de l'administration publique

- **Se doter de moyens d'exploiter les données pour soutenir la prise de décision**
  - par exemple, celles en provenance de différentes sources : rétroaction des citoyennes et citoyens, statistiques d'utilisation, résultats des interactions avec les centres d'appels, etc.
  - afin de mesurer le succès d'un service
  - pour guider l'évolution du service

Mesurer la performance pour appuyer les décisions

18

- ❑ **Déterminer des indicateurs clés de performance dès le début de l'initiative numérique**
  - pour pouvoir mesurer en continu la performance d'un service
  - afin de faciliter la prise de décision rapide basée sur des données réelles
  - pour procéder à la priorisation des améliorations à y apporter

- ❑ **Déterminer et mesurer les bénéfices attendus**
  - pour démontrer la valeur ajoutée du service numérique à chaque étape de sa conception

- ❑ **Déterminer, évaluer et gérer les risques connus**
  - pour en diminuer les répercussions à chaque étape de la conception du service

8. Lieu de dépôt de la documentation

Pour être en mesure de consulter en tout temps la documentation à jour relative aux bonnes pratiques numériques gouvernementales:

- se rendre :

  ➡ sur la Vitrine numériQc

  ➡ à la section Accompagnement des organismes publics

  ➡ à la rubrique Bonnes pratiques numériques gouvernementales

OU

- utiliser le lien suivant pour accéder directement à la rubrique : https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/accompagnement-des-organismes-publics/bonnes-pratiques-numeriques

Merci
de votre attention!

Des commentaires, des suggestions? cqen@mcn.gouv.qc.ca