



INTRODUCTION AU STANDARD DES PRATIQUES NUMÉRIQUES

Webinaire – Septembre 2020

Centre québécois d'excellence numérique

Formatrice : Stéphanie Byrne

À noter

Cette formation se veut une initiation au domaine, qui vous introduit aux différents concepts du Standard des pratiques numériques. Une présentation détaillée est aussi accessible sur la Vitrine numériQc.

Table des matières

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

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 le Standard des pratiques numériques
- comprendre le but du Standard
- reconnaître et comprendre la représentation visuelle du Standard
- comprendre le sens de chacune des pratiques du Standard
- trouver la documentation relative au Standard, sur la Vitrine numériQc
- considérer la mise en application des pratiques numériques dans le cadre de son travail

NOTE : Cette version bêta du Standard des pratiques numériques vise à permettre aux organisations publiques d'expérimenter ces pratiques dans leurs initiatives et d'obtenir leur rétroaction. Le Standard est donc appelé à évoluer.

2. Personnel visé par la formation

La formation sur le Standard des pratiques numériques 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 sollicités dans le changement de culture organisationnelle vers le numérique

3. Déroulement de la formation

Présentation de chacune des pratiques numériques, 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 du Standard¹

ORIGINE

- Le Standard découle des ambitions de la [Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023](#)
- Le Standard s'inspire 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

¹ Standard des pratiques numériques (version bêta)

5. Objectifs du Standard¹

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**

¹ Standard des pratiques numériques

6. Représentation visuelle du Standard¹

L'élément visuel du Standard 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



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
	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
Pratiques numériques	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 améliorer le service 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

Thème | Expérience utilisateur agréable

QUESTIONS DES PRATIQUES 1 À 3 :

- 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 standardisés³ restreint la créativité et l'innovation en conception de services.

VRAI ou FAUX

³ Exemple : le recours à la plateforme de consultation publique gouvernementale pour effectuer des sondages de satisfaction

1. Comprendre les citoyennes et citoyens



- Besoins réels
- Comportements
- Rétroaction

2. Tenir compte de l'expérience des citoyennes et citoyens



- Parcours utilisateurs
- Recherches et essais

3. Viser la cohérence et la constance



- Plateformes communes
- Modèles standardisés

Thème | Simplicité pour toutes et tous

QUESTIONS DES PRATIQUES 4 À 6 :

- 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 la 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

4. Offrir un service simple et accessible



- Optimisation des façons de faire
- Utilisation facilitée

5. Déployer des services pour toutes et tous



- Conception inclusive
- Implication d'une diversité de citoyennes et citoyens

6. Privilégier l'interaction en ligne



- Services en ligne
- Accessibilité sur les appareils mobiles

Thème | Valeur rapide livrée de façon sécuritaire

QUESTIONS DES PRATIQUES 7 À 9 :

- L'automatisation des processus et la simplification des tâches administratives amenées par le numérique sont nécessaires afin de rationaliser 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

7. Déployer le numérique de bout en bout



- Prestation de service numérique globale
- Tests de bout en bout

8. Livrer de la valeur rapidement et améliorer le service en continu



- Produit minimum viable⁴
- Itération
- Expérimentation

9. Assurer la sécurité de l'information et la PRP²



- Normes de sécurité et de PRP
- Cybersécurité
- Équilibre

Thème | Mobilisation de l'équipe

QUESTIONS DES PRATIQUES 10 À 12 :

- 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

10. Confirmer et respecter la portée



- Structure de gouvernance souple
- Approche itérative

11. Bâtir une équipe multidisciplinaire et un environnement adapté



- Expertises diversifiées
- Transparence, performance et innovation
- Équipe auto-organisée

12. Former le personnel en continu et au bon moment



- Plan de formation
- Besoins réels

Thème | Conception moderne et responsable

QUESTIONS DES PRATIQUES 13 À 15 :

- 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

13. Concevoir les services de façon éthique



- Respect des droits
- Principes de développement durable
- Empreinte écologique

14. Choisir des méthodologies et des techniques modernes



- Technologies innovantes
- Infonuagique
- Démarche de conception de services

15. Privilégier la réutilisation et l'interopérabilité



- Solutions existantes
- Fondations numériques gouvernementales
- Partage à l'écosystème⁵

Thème | Performance mesurée et transparence

QUESTIONS DES PRATIQUES 16 À 18 :

- 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

16. Démontrer une gouvernance transparente



- Participation des parties prenantes
- Communication régulière

17. Valoriser l'utilisation des données



- Diffusion pour réutilisation
- Exploitation des données

18. Mesurer la performance pour appuyer les décisions



- Indicateurs de performance
- Bénéfices attendus
- Évaluation et gestion des risques

Merci
de votre attention!

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