Démarche de conception de services numériques

Phase préparatoire

Sommes-nous prêts?

Objectif

Réunir les conditions gagnantes permettant de définir l'énoncé du mandat afin que le projet puisse démarrer

Intrants

- Commande reçue priorisée
- Fiche mandat approuvée

Actions associées à la phase

- Préciser le contexte de l'initiative et les objectifs d'affaires
- Déterminer la situation actuelle et la situation cible
- Décrire sommairement les bénéfices et la valeur d'affaires attendus
- Définir la portée (cartographie)
- Entamer une réflexion pour la détermination des cas d'affaires
- Déterminer les enjeux, les contraintes et les exclusions
- Déterminer les accélérateurs
- Définir la structure de gouvernance et désigner les membres de l'équipe noyau ainsi que les contributeurs
- Obtenir les orientations de l'architecture d'entreprise gouvernementale (si requis)
- Arrimer le mandat avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019--2023
- Planifier la phase découverte à haut niveau
- Désigner les ressources nécessaires pour la phase découverte
- Recevoir les formations requises sur la Démarche de conception de services et l'agilité
- Appliquer le Standard des pratiques numériques
- Rédiger l'énoncé de mandat

Extrants

- Énoncé de mandat
- Ressources nécessaires (RH, RM, RF, RI) pour démarrer le mandat
- Environnement de travail fonctionnel pour la prochaine phase
- Documents de référence répertoriés et classés

Résultats attendus

- Énoncé du mandat approuvé
- Compréhension commune du mandat à réaliser et disponibilité des ressources, qui permettront de démarrer la phase découverte

Phase découverte

À quels besoins devons-nous répondre?

Objectif

Avoir une compréhension claire et précise des besoins que le service permettra de satisfaire et explorer les solutions potentielles permettant une décision éclairée

Intrants

- Énoncé de mandat approuvé

Actions associées à la phase

- Mener une recherche utilisateur
- Recueillir et assurer une compréhension commune des objectifs d'affaires et des besoins des utilisateurs finaux et des parties prenantes
- Assurer une compréhension commune des services actuels
- Déterminer et décrire les cas d'affaires
- Catégoriser et prioriser les exigences
- Modéliser la solution d'affaires cible
- Rédiger l'avis d'appel d'intérêt (si requis)
- Explorer et expérimenter les solutions potentielles
- Documenter les expérimentations
- Déterminer les prototypes à réaliser dans la phase alpha
- Planifier la phase alpha à haut niveau
- Désigner les ressources nécessaires pour la phase alpha
- Appliquer le Standard des pratiques numériques
- Rédiger le dossier d'opportunité

Extrants

- Plan quant aux prototypes à concevoir et aux essais à effectuer à la phase alpha
- Dossier d'opportunité
- Bilan des expérimentations

Résultats attendus

- Dossier d'opportunité approuvé
- Justification de l'investissement basé, notamment, sur une compréhension des besoins réels des utilisateurs et des résultats des expérimentations

Phase alpha

Comment pouvons-nous répondre aux besoins?

Objectif

Confirmer le produit minimum viable (PMV) à partir de prototypes

Intrants

- Plan quant aux prototypes à concevoir et aux essais
- à effectuer à la phase alpha
- Dossier d'opportunité approuvé
- Bilan des expérimentations

Actions associées à la phase

- Poursuivre la collaboration avec les utilisateurs finaux
- Concevoir et mettre à l'essai les prototypes du service, de façon continue, auprès des utilisateurs finaux
- Déterminer les processus et les politiques en place qui devront être modifiés pour soutenir le service
- Déterminer les indicateurs clés pour le service
- Catégoriser et prioriser les exigences
- Déterminer le produit minimum viable (PMV) à partir de l'expérience des utilisateurs finaux
- Définir la faisabilité technique du PMV
- Établir le cadre financier du PMV
- Établir la gouvernance de la solution
- Établir la stratégie d'acquisition
- Rédiger l'appel d'offres (si requis)
- Planifier la phase bêta à haut niveau
- Désigner les ressources nécessaires pour la phase bêta
- Appliquer le Standard des pratiques numériques
- Rédiger le dossier d'affaires

Extrants

- PMV documenté et défini par des prototypes, qui démontre la conception du service
- Prototypes du PMV qui démontrent la faisabilité de la solution
- Rapport de prototypage
- Dossier d'affaires

Résultats attendus

- Dossier d'affaires approuvé
- Définition précise du PMV, basée, notamment, sur les résultats des prototypes testés par les utilisateurs

Phase bêta

Comment livrons-nous rapidement de la valeur?

Objectif

Livrer une version entièrement fonctionnelle du PMV qui répond adéquatement aux besoins des utilisateurs

Intrants

- PMV documenté
- Prototype(s) du PMV démontrant la faisabilité de la solution
- Rapport de prototypage
- Dossier d'affaires approuvé

Actions associées à la phase

- Procéder aux acquisition nécessaires
- Dresser une liste des récits utilisateurs par ordre de priorité
- Concevoir le service en fonction des indicateurs de rendement clés
- Appliquer les mesures de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels et en gérer les répercussions sur les utilisateurs
- Créer un produit minimum viable qui pourra être employé par les utilisateurs finaux dans un environnement réel
- Effectuer les essais requis, particulièrement avec des utilisateurs finaux
- Livrer le PMV aux utilisateurs finaux de façon itérative et incrémentale afin de recueillir leurs commentaires
- Communiquer régulièrement l'état d'avancement des travaux aux parties prenantes
- Consigner les faits saillants de la phase actuelle
- Produire la documentation nécessaire pour l'utilisation du service et la phase mise en service
- Transférer l'expertise aux équipes responsables de la phase mise en service
- Gérer les risques
- Appliquer le Standard des pratiques numériques

Extrants

- Version entièrement fonctionnelle du PMV
- Carnet de production du service
- Documentation des volets fonctionnel, technique et utilisation du service
- Bilan de la phase bêta

Résultats attendus

- PMV fonctionnel qui répond aux besoins des utilisateurs finaux et des parties prenantes
- Budget et échéanciers approuvés respectés
- Fin du projet (selon la LGGRI)

Mise en service

Comment améliorons-nous le service?

Objectif

Améliorer le service en continu

Intrants

- Version entièrement fonctionnelle du PMV
- Carnet de production du service
- Documentation des différents volets
- Bilan de la phase bêta

Actions associées à la phase

- Prise en charge du service par les équipes responsables
- Prioriser et réaliser les améliorations déterminées au carnet de production
- Obtenir la rétroaction en continu des utilisateurs finaux
- Surveiller et suivre l'état du service
- Évaluer le service en fonction des indicateurs de rendement clés
- Améliorer le service en fonction des résultats des indicateurs de rendement clés et de la rétroaction des utilisateurs finaux
- Communiquer et célébrer les réussites du service
- Diffuser aux utilisateurs les informations sur les améliorations apportées au service
- Gérer les risques
- Mesurer l'atteinte des bénéfices
- Appliquer le Standard des pratiques numériques

Extrants

- Documentation des améliorations apportées au service
- Registre des risques
- Analyse des bénéfices
- Tableau de bord des indicateurs de rendement clés

Résultats attendus

- Service continuellement amélioré en fonction des besoins des utilisateurs finaux et des évolutions technologiques
- Utilisateurs finaux satisfaits

Approbation ◇ - Comité stratégique
- Autorités définies à la LGGRI si projet qualifié

Votre gouvernement

Mai 2020

Québec