

Concrétiser ensemble la vision, un utilisateur à la fois

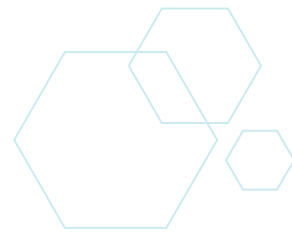
Vers des services gouvernementaux simplifiés,
accélérés et améliorés en Ontario



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Mot de la directrice du numérique | 2 |
| Le portrait actuel | 4 |
| Le numérique : qu'est-ce que c'est? | 5 |
| Passer au numérique | 5 |
| Réduire les coûts | 7 |
| Le rôle de la technologie | 7 |
| La transition nécessaire | 8 |
| Transformer l'expérience | 11 |
| La transition de l'Ontario | 12 |
| L'émergence d'une vision | 14 |
| Services et programmes axés sur les personnes | 14 |
| Inclusion, équité et accès | 15 |
| Le gouvernement en tant que plateforme | 18 |
| Un leadership nouveau genre | 20 |
| Partenariats avec les fournisseurs numériques | 21 |
| Faire appel à l'innovation | 22 |
| Un concepteur de services en chacun de nous | 24 |
| L'aide que nous offrons | 28 |
| Les indicateurs de réussite | 28 |
| Le numérique : des cas concrets | 30 |
| Annexe A : Glossaire | 31 |
| Le numérique : savoir le decoder | 31 |
| Annexe B : La norme de service numérique | 35 |

Aux employés de la fonction publique, qui assurent si bien la transition.



Trop long; lecture ardue — Nous repensons le gouvernement en fonction du numérique.

Notre objectif : offrir des services de bout en bout simplifiés, accélérés et améliorés au sein d'un gouvernement axé sur les personnes, proposer une expérience en ligne cohérente, inclusive et agréable, et accroître les possibilités d'économiser.

Pour ce faire, nous devons offrir des plateformes communes, des formats ouverts, des données partagées, de nouvelles approches ainsi que de nouveaux processus internes venant décomposer les défis complexes d'ordre humain en petits segments pour les explorer, les éprouver et les améliorer de façon continue avec les utilisateurs de ces services. Nous devons travailler ensemble, en adoptant une approche qui privilégie l'empathie, l'expérimentation, la curiosité, la créativité, l'agilité, l'ouverture et la collaboration.

L'apport de chacun au gouvernement sera requis. C'est le cas des Services numériques de l'Ontario, qui vous aideront à penser « numérique » et à concrétiser ensemble cette vision. Imaginez plus de 60 000 concepteurs axés sur la personne qui collaborent pour trouver une solution permanente.

C'est la phase « alpha » de notre plan. Fidèles à notre modèle de développement de produits interactif, nous croyons que c'est là la clé pour atteindre nos grandes priorités.

Qu'en pensez-vous? Donnez-nous votre opinion en ligne en utilisant le mot-clic #OntarioNumérique.

Mot de la directrice du numérique



Chères collègues, Chers collègues,

Comme vous pouvez le constater, le terme « numérique » n'apparaît pas dans le titre de notre plan d'action. Ce n'est pas un hasard. Car voyez-vous, ce terme n'englobe pas tout. Oui, les technologies ont transformé notre monde; nous vivons à une époque où il est possible de héler un transporteur avec son téléphone et d'explorer l'espace sidéral sur un tout petit écran. Internet a tout changé, à une exception près : notre engagement collectif envers les gens.

Les humains veulent encore créer des liens les uns avec les autres, réaliser leurs rêves et laisser un monde meilleur aux générations futures. D'ailleurs, certains des exemples les plus évidents de services axés sur les personnes s'observent au sein du gouvernement. La fonction publique est axée sur les résultats, travaillant d'arrache-pied pour répondre aux attentes en constante évolution du public, des collectivités et des entreprises. La technologie n'a en rien changé notre mission commune en matière de service, mais elle nous a offert de nouveaux outils pour la mettre en œuvre.

Alors, comment créer ensemble des services simplifiés, accélérés et améliorés pour la population?

En respectant nos engagements. En étant prêts à essayer de nouvelles approches. En travaillant dans la transparence, au grand jour, pour discuter des leçons apprises et personifier le changement. En outillant et en aidant les gens à percevoir différemment notre façon d'offrir les programmes et d'élaborer des politiques.

Aux Services numériques de l'Ontario (SNO), nous croyons que nous sommes tous des concepteurs de l'expérience des services. En tant que fonctionnaires, nous voulons tous nous assurer que les programmes et les services que nous concevons répondent aux besoins des utilisateurs, qu'il s'agisse de parents, de nouveaux arrivants, d'étudiants, d'ainés, de communautés, de collègues ou d'organismes.

Ce qui est différent aujourd'hui, ce sont les nouvelles méthodes à notre disposition. Les données permettent d'être mieux informés et connectés. Les technologies modernes sont rapides, flexibles et rentables, et peuvent être continuellement améliorées en fonction des commentaires des utilisateurs. Grâce aux nouvelles pratiques de conception et techniques de recherche, nous pouvons interagir directement avec le public pour connaître ses vrais besoins, avant même d'ébaucher une solution, de fixer une règle ou d'élaborer une politique.

Il est temps d'utiliser ces pratiques et ces outils au meilleur de nos capacités, de sortir de notre zone de confort collective, de remettre en question les hypothèses et de nous demander si nous avons bien compris le problème d'ordre humain avant d'envisager une solution technologique.

J'ai fait le choix de travailler au gouvernement de l'Ontario parce que j'ai vu la passion, la ténacité et le talent de son effectif, qui était disposé à emprunter de nouvelles avenues et à apprendre par l'expérimentation. Je savais que nous pourrions accomplir de grandes choses ensemble. Depuis mon arrivée en Ontario, je constate ce même engagement à l'égard de la population et des services dans la fonction publique. Nous voulons tous qu'il soit plus facile pour les gens d'interagir avec son gouvernement.



J'ai fait référence aux SNO comme étant le « centre de gravité » de la fonction publique de l'Ontario pour ce qui est des compétences et de l'expertise numérique. Or, ce sont les gens qui sont au cœur du gouvernement. C'est pourquoi nous collaborons avec des ministères partenaires de ce gouvernement regroupant plus de 60 000 personnes pour instaurer de nouveaux processus et de nouvelles pratiques et méthodes de conception, de prestation et d'exécution de programmes et services déjà adaptés aux besoins.

Nous visons à offrir une expérience en ligne cohérente, inclusive et agréable à l'échelle du gouvernement. Voici donc les principes directeurs qui orientent notre travail, et qui devraient orienter, telle l'étoile du Nord, le travail de toute équipe qui souhaite mener une transition numérique dans son ministère :

1. **Les personnes sont au cœur** de la conception des services et des politiques, participent activement à l'élaboration des programmes gouvernementaux en nous disant ce dont elles ont besoin et ce qu'elles utiliseront.
2. Les *personnes* s'identifient de la même façon à l'échelle du gouvernement pour interagir en ligne, soit avec une **identité numérique unique**.
3. Les *personnes* n'ont pas à informer les différents ministères lorsqu'elles déménagent ou modifient leurs renseignements personnels : le gouvernement utilise une **approche aux données et à l'information fondée sur le principe « une fois suffit »**.
4. Les *personnes* peuvent réaliser plus facilement des transactions avec le gouvernement grâce à des **éléments communs** à tous les services en ligne (paiements, avis, etc.) conçus pour être interchangeables et fondés sur des normes ouvertes.
5. Les *personnes* peuvent suivre nos progrès puisque des **mesures de rendement ouvertes** sont accessibles en ligne pour tous les services (comme avec l'outil de rendement des services numériques du gouvernement du Royaume-Uni).

Une équipe numérique centralisée ne peut réaliser seule ce changement. Elle aura besoin des quelque 60 000 remarquables personnes qui forment notre organisation pour créer une expérience exceptionnelle et répondre aux besoins d'une population de plus en plus diversifiée et branchée. Nous avons besoin d'une légion d'équipes multidisciplinaires qui ne craignent pas d'adopter de nouvelles approches, de mobiliser les utilisateurs et de collaborer avec eux.

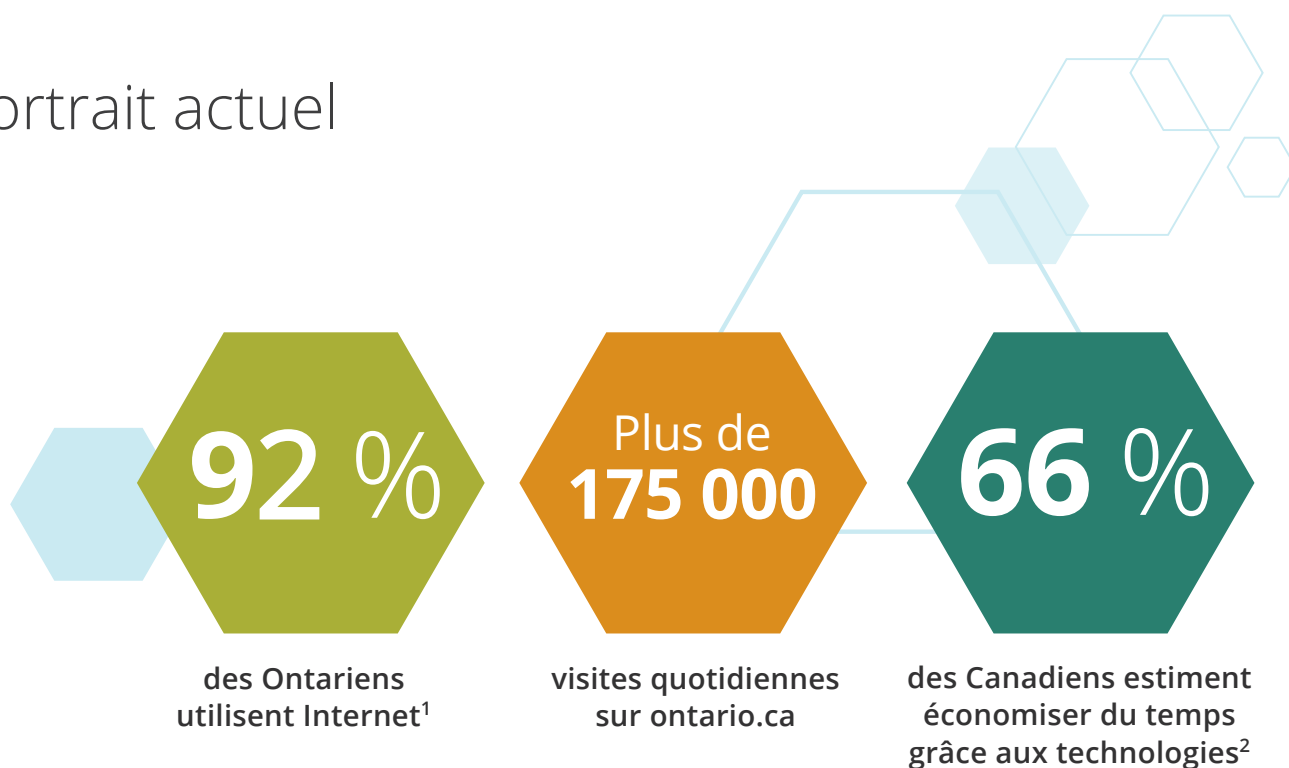
Nous sommes une organisation numérique parce que nous vivons en cette ère. Nous avons l'occasion de devenir l'une des plus remarquables organisations axées sur les personnes jamais vues dans la province, pour servir la population de l'Ontario.

La directrice du numérique et sous-ministre responsable de l'Action pour un gouvernement numérique,

Hillary Hartley

Directrice du numérique / Sous-ministre responsable de l'Action pour un gouvernement numérique

Le portrait actuel



Internet a fondamentalement changé nos vies. Grâce aux technologies, il est plus facile que jamais de vérifier la circulation en temps réel, de prendre des rendez-vous, de payer des factures, de partager des photos, de trouver de l'information et de communiquer. Outre les avancées rapides dans le domaine des logiciels et du matériel informatique, de nouveaux champs d'étude et de nouvelles pratiques et méthodes ont vu le jour pour nous aider à comprendre et à utiliser ces technologies pour en tirer le maximum.

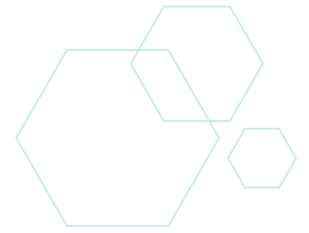
À l'ère d'Internet, les organisations qui tirent leur épingle du jeu utilisent les données et la rétroaction pour améliorer constamment la façon dont les gens interagissent avec leurs produits et leurs services. Pour les chefs de file, la conception se fait avec leurs clients, et non pour eux. Ils comblent le fossé entre les suppositions des intervenants et des propriétaires de programme, et les besoins manifestés par les utilisateurs finaux. Les gouvernements emboîtent le pas en se concentrant davantage sur les utilisateurs, en cette époque où tout se passe plus rapidement.

Des gouvernements de partout dans le monde ont compris la nécessité d'offrir des services en ligne mieux adaptés et davantage axés sur les personnes. En effet, des équipes numériques gouvernementales ont vu le jour ces dernières années dans différents pays – Royaume-Uni, États-Unis, Australie, Nouvelle-Zélande et Canada – et dans un grand nombre de villes, de province et d'États de premier plan en Amérique du Nord, dont l'Ontario. Ici, les équipes numériques de la province ont été un levier de changement positif; elles ont établi des assises solides pour la transformation numérique.

¹ <https://www.statcan.gc.ca/pub/11-627-m/11-627-m2017032-eng.htm>

² <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/171114/dq171114a-eng.htm>

Le numérique : qu'est-ce que c'est?



Le numérique n'est pas une fin en soi, mais bien un moyen pour y parvenir. Il améliore le rendement des investissements et l'efficacité des services. C'est une façon différente de penser, de résoudre des problèmes humains et de produire de meilleurs résultats, en cette ère où Internet et l'ordinateur sont omniprésents, et où les attentes sont élevées à l'égard de la rapidité, de la commodité et de la simplicité.

Passer au numérique

Le passage au numérique, c'est adopter une vision axée sur les personnes et les résultats, qui illustre une nouvelle façon d'offrir des produits et des services et d'atteindre des résultats de façon à répondre aux besoins des utilisateurs finaux (plutôt que d'opter pour une conception qui répond aux nôtres).

Il s'agit d'une transition culturelle et opérationnelle qui englobe différents principes :

La façon d'aborder les problèmes

Au moyen d'une approche « Comment pourrions-nous... », nous formulons une hypothèse, consultons les utilisateurs, concevons un prototype selon les résultats et proposons une solution qui répond aux besoins cernés. Puis, nous procédons au lancement, prenons des notes, et apportons des améliorations à partir des commentaires des utilisateurs.

Ce que nous valorisons*

(* adapté de agilemanifesto.org, que nous remercions)

- Les personnes et leurs interactions, plutôt que les processus et les outils.
- Un produit fonctionnel, plutôt qu'une proposition papier détaillée.
- L'adaptation au changement, plutôt qu'un plan figé.
- La collaboration avec les utilisateurs, plutôt qu'une conception faite en vase clos.

Comment nous travaillons

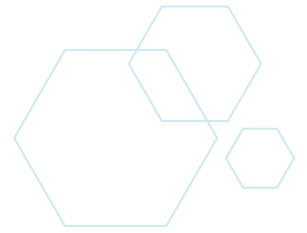
Collaboration au sein de petites équipes multidisciplinaires qualifiées, pour mener à répétition et ouvertement avec les utilisateurs divers processus : expérimentation, conception, fabrication, mise à l'essai, exécution et apprentissage.

Ce qui guide nos décisions

Les données et les commentaires des utilisateurs, et non des suppositions non éprouvées.

« Le numérique, ce n'est pas une liste de choses à faire. C'est une façon de penser et de se comporter, c'est ce que vous valorisez et ce qui guide les décisions de votre organisation. »

— JANET HUGHES, DOTEVERYONE



Réduire les coûts

Avec la montée d'Internet, les technologies sont devenues beaucoup plus abordables et se déploient maintenant beaucoup plus rapidement. Dans de nombreuses organisations, le recours à des technologies et à des pratiques de conception numérique modernes et rentables a permis de générer des économies qui n'auraient pu être possibles autrement. En fait, les principaux avantages des approches numériques pour la conception de programmes et la prestation de services sont le rendement accru des investissements technologiques et l'évitement des coûts.

Prenons l'exemple de la plateforme ontario.ca, dont la conception et l'exploitation reposent sur des technologies infonuagiques et à source ouverte. Annuellement, ses coûts d'exploitation sont de quatre millions de dollars inférieurs à ceux de la plateforme précédente. Le passage à une plateforme, à des données et à des normes de conception communes peut donner l'occasion de réduire les coûts relatifs aux technologies et à la conception, tout en offrant une expérience en ligne de haute qualité aux utilisateurs.

Le rôle de la technologie

Le numérique va bien au-delà de la technologie. La technologie est l'outil qui permet la transformation, mais ce n'est pas la finalité. Il ne faut pas se tourner vers la technologie pour trouver la solution, mais plutôt vers les utilisateurs du service ou ceux qui vivront les répercussions d'une politique. Les technologies donnent de nouvelles occasions d'améliorer notre monde. Les avancées en la matière amènent des changements qui se répercutent dans le quotidien.

À mesure que les organisations adoptent de nouveaux modèles d'exploitation en cette ère du numérique, les règles, les processus, les compétences et les technologies doivent s'adapter aux besoins en constante évolution des utilisateurs. Or, il ne suffit pas de passer de l'option A (p. ex., processus d'élaboration en cascade) à l'option B (p. ex., processus d'élaboration agile). On ne peut corriger une approche préconçue à l'égard des technologies par une autre approche préconçue.

Nous devons plutôt adopter une approche globale pour aborder à la fois notre façon de concevoir, d'offrir et d'exploiter les nouvelles solutions technologiques à des problèmes humains, et notre façon d'adapter les infrastructures et les solutions technologiques existantes en fonction des nouveaux besoins.



Le iPhone d'Apple

Pensez au premier iPhone d'Apple. Cet innovant appareil au pavé tactile est devenu la référence en matière de téléphonie mobile intelligente, axée sur les besoins individuels. Il a complètement révolutionné le monde des communications, du divertissement et des affaires en regroupant plusieurs fonctions – téléphone, appareil photo, lecteur de musique et navigateur Internet – dans un seul et même appareil portable, améliorant ainsi la facilité et la commodité avec laquelle les utilisateurs peuvent réaliser simultanément plusieurs tâches, où qu'ils se trouvent. Le produit en soi était une évolution, mais la plus grande des évolutions fut notre façon d'utiliser le produit en tant que plateforme de production et d'échange d'images et d'information.

Depuis la première génération, en 2007, le iPhone s'est décliné en 13 versions. Le produit a fait l'objet d'améliorations continues, à la lumière des commentaires des utilisateurs. Comme il s'agit d'un produit « vivant », il requiert une attention constante et des mises à jour régulières pour répondre aux besoins en constante évolution des utilisateurs. Les efforts de conception et de développement n'ont pas cessé après le premier lancement... ni après le deuxième, le troisième ou même le quatrième. Ces efforts de perfectionnement et de maintenance se poursuivent toujours.

La transition nécessaire

Traditionnellement, à l'instar d'autres grandes institutions, les gouvernements fonctionnent par cloisonnement. L'information circule à la verticale, soit de l'échelon supérieur à l'échelon inférieur, mais pas toujours dans l'ensemble de l'organisation. Par conséquent, l'expérience des utilisateurs de services gouvernementaux repose souvent sur des modèles qui répondent aux besoins du ministère, et non aux leurs.

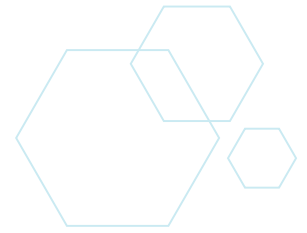
Pour la plupart des gens, qui ne savent pas toujours (ou ne désirent pas savoir) quel service ou quel échelon gouvernemental offre des services individuels, l'expérience peut sembler décousue et complexe.

Par exemple, on ne peut parler d'une interaction harmonieuse si une personne doit communiquer individuellement avec plusieurs ministères pour mettre à jour ou modifier ses renseignements personnels, ou si on lui demande d'imprimer, de signer et d'envoyer un formulaire par la poste à la fin d'une transaction en ligne.

Le cloisonnement et la hiérarchie compliquent l'échange d'information et de données, surtout quand vient le temps de créer les boucles de rétroaction requises pour améliorer les services. Les procédures opérationnelles internes normalisées peuvent nuire au changement. Les politiques, l'élaboration de programmes, la création de contenus et de technologies, et la prestation de services sont souvent traités comme des fonctions distinctes. Lors des discussions

« Numérique : Mettre en pratique la culture, les pratiques, les processus et les technologies propres à l'ère d'Internet pour répondre aux attentes de plus en plus élevées des gens. »

— TOM LOOSEMORE



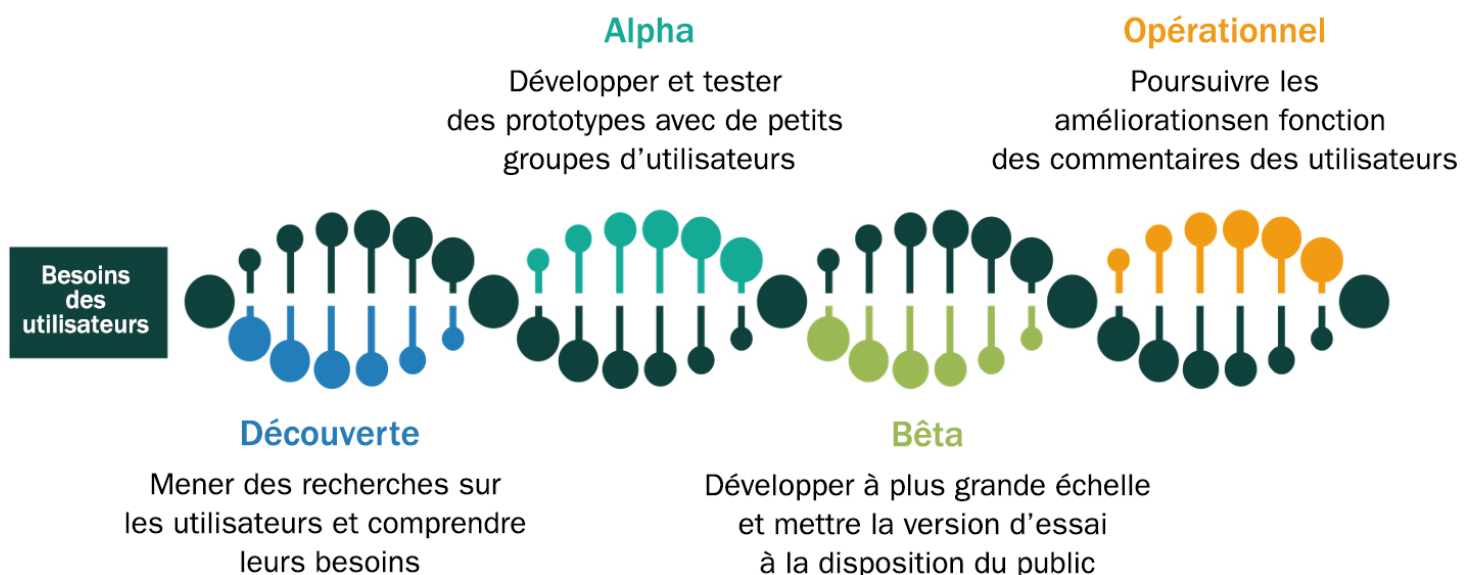
sur la FPO de l'avenir menées partout dans la province en 2017, le personnel de la fonction publique de l'Ontario a révélé connaître ce type de difficultés.

Pourtant, le personnel chargé des opérations est susceptible d'expliquer en quoi un service répond mal aux besoins de l'utilisateur, mais il ne peut transmettre l'information au secteur des programmes ou des politiques, où les décisions relatives à la conception sont souvent prises. La solution pourrait être de réunir tout le monde dans la même pièce, autour d'un objectif commun (répondre aux besoins des utilisateurs), et de parler des programmes ou des services globalement.

Cette nouvelle orientation axée sur les utilisateurs aura des conséquences positives sur l'élaboration de politiques et la prestation de programmes et de services dans le secteur public, ainsi que sur notre façon de structurer notre organisation et de former nos équipes.

L'objectif est de transformer les programmes et les services de bout en bout, pas seulement de les numériser. Le processus commence dès l'apparition d'un objectif (p. ex., démarrer une entreprise, choisir une école, sortir de la pauvreté, améliorer sa santé, trouver un service de garde d'enfants) et se termine une fois la démarche réalisée. Elle vise tous les volets de l'expérience, avec tous les services (en ligne et hors ligne), ainsi que les processus internes qui permettent au gouvernement de répondre aux besoins des utilisateurs et de générer les résultats souhaités.

Approche de prestation numérique





Transformer l'expérience

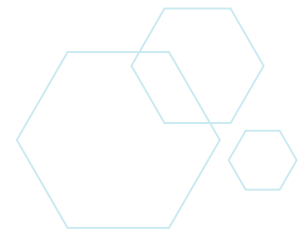
Pour améliorer l'expérience relative aux services gouvernementaux afin de satisfaire les utilisateurs et de produire de meilleurs résultats pour la population, il faut renoncer à l'approche traditionnelle, c'est-à-dire qu'il faut travailler avec les gens et faire ce qui est possible, plutôt que de s'accommoder des technologies et de « bonne notre vieille façon de faire les choses ». L'élaboration de politiques, de programmes et de services commence par une question : « De quoi l'utilisateur a-t-il besoin? »

Pour être bien intégré, le numérique ne peut être en périphérie du gouvernement. Il doit être au cœur de notre modèle opérationnel si nous voulons vraiment répondre aux attentes changeantes du public, générer des économies et accroître le rendement. Il ne suffit pas d'embaucher des talents issus du domaine numérique. Nous devons veiller à ce que notre organisation tout entière bénéficie des nouvelles technologies, pratiques et approches axées sur les personnes, et nous devons devenir les gardiens des services et de l'expérience de bout en bout au gouvernement.

Qui dit service numérique amélioré dit expérience de l'utilisateur mise à l'avant-plan. Un programme axé sur les utilisateurs signifie aussi que même les personnes n'ayant pas accès à Internet peuvent bénéficier de meilleurs services hors ligne. Les problèmes humains n'ont pas tous une solution purement technologique. Des approches multifacettes seront nécessaires.

Le gouvernement de l'Ontario n'a pas l'« avantage du pionnier » pour sa transition au numérique. Il s'est immédiatement mis à la tâche, procédant à des réalisations, des améliorations et des innovations en misant sur les années de travail réalisé à l'échelle mondiale.

La transition de l'Ontario



L'Ontario a planté de solides racines numériques, révélant ainsi l'incidence que peuvent avoir des services simples et conviviaux sur les gens, les collectivités et les entreprises. Nous avons démontré que les approches numériques peuvent être particulièrement efficaces et efficaces, réduire les coûts et accélérer la mise en marché.

2011 : Formation d'une petite équipe de démarrage pour repenser les publications gouvernementales en ligne.

2012 : Lancement de la nouvelle plateforme ontario.ca fondée sur des technologies à source ouverte et infonuagiques, présentant un contenu actualisé rédigé en langage simple, une facture moderne et uniforme et le tout premier catalogue de données ouvertes de l'Ontario. Le site coûte 4 millions de dollars de moins par an que la plateforme précédente.

2013 : Lancement de l'Initiative pour un gouvernement ouvert de l'Ontario en vue de créer un gouvernement ouvert, transparent et accessible.

2014 : Publication en ligne des lettres de mandat des ministres, au grand jour, pour la première fois.

2015 : Lancement de l'Unité de l'application des sciences du comportement de l'Ontario et du Centre d'excellence pour le soutien à la prise de décision fondée sur des données probantes pour favoriser la prise de décisions fondées sur des données et les changements de comportement dans l'élaboration de programmes.

2016 : Annonce par le gouvernement de l'Ontario de la toute première ministre responsable de l'Action pour un gouvernement numérique au Canada, et recherche à l'échelle mondiale de sa toute première directrice du numérique.

2016 : Lancement du Centre pour l'innovation en matière de politiques, un organisme centralisé visant à favoriser le recours à des approches ouvertes, collaboratives et axées sur les utilisateurs pour l'élaboration de politiques gouvernementales.

2017 : Création des Services numériques de l'Ontario, dont la mission ambitieuse à l'échelle du gouvernement est d'enrichir l'expérience en ligne qu'offre le gouvernement et de le guider vers des services simplifiés, accélérés et améliorés.

2017 : Lancement du site ontario.ca/rafeo, qui propose un formulaire de demande en ligne actualisé et une calculatrice, et qui permet à un étudiant de connaître le montant d'aide financière auquel il serait admissible. Le nombre total de subventions, de bourses et de prêts octroyés par le RAFFEO en 2017-2018 a augmenté de 16 % par rapport à 2016-2017.

2017 : Lancement du site ontario.ca/sante, qui permet aux gens de trouver facilement de l'information sur les soins de santé et des services de santé.

2017 : Lancement de la phase alpha de la norme de service numérique, qui comporte 14 critères pour créer un bon produit ou service numérique.

2017 : Publication de la Déclaration fédérale, provinciale et territoriale sur l'innovation dans le secteur public.

2018 : Présentation d'un nouveau registre environnemental en ligne, créé selon la norme de service numérique, pour permettre aux gens de s'exprimer plus facilement sur des questions environnementales qui leur tiennent à cœur.

« D'une petite étincelle peut
éclater une flamme. »

— DANTE ALIGHIERI

L'émergence d'une vision



En cette ère d'Internet, le gouvernement donne la possibilité aux gens de participer à la conception de services en ligne adaptés et de les utiliser, ainsi que de prendre part à une économie numérique active et de bénéficier des technologies numériques au quotidien. En Ontario, ce type d'environnement est le produit d'une fonction publique numérique, où le travail s'articule autour des besoins des personnes, et où les équipes utilisent le numérique pour élaborer et offrir l'ensemble de ses programmes et services.

Notre mandat collectif exige d'envisager non seulement les exigences techniques d'un service que nous concevons et élaborons, mais aussi le service et le système qu'utilisera l'utilisateur final.

Services et programmes axés sur les personnes

Au cœur de cette vision se trouvent des services en ligne simplifiés, accélérés et améliorés pour les gens, les collectivités et les entreprises de l'Ontario. Outre la simplicité et la rapidité, les bénéfices de l'amélioration des services en ligne sont nombreux : économies de temps, accès amélioré, meilleur rendement des investissements publics et meilleurs résultats pour la population.

Prenons le cas d'un parent seul qui travaille durant les heures normales d'ouverture et qui ne peut se libérer pour aller renouveler la carte Santé en personne. Offrir un accès en tout temps aux services en ligne est une réponse à ce type de besoin. Or, nous voulons aussi que l'expérience de renouvellement en ligne soit aussi rapide et harmonieuse que possible. Les ressources investies pour nous en assurer reflètent l'attention et la considération que nous accordons aux gens, notamment à l'égard de leur temps et de leur situation.

En tant que fournisseur de programmes et de services destinés à une population de plus en plus diversifiée, le gouvernement doit savoir s'adapter aux différentes situations et offrir les services dont les gens ont besoin, au moment où ils en ont besoin, où qu'ils se trouvent. Une approche universelle est donc à exclure, en cette époque de personnalisation. Les besoins des utilisateurs doivent inspirer notre approche en vue d'offrir des services, des politiques et des programmes efficaces et efficients.



Que nous réserve l'avenir?

Un gouvernement axé sur les personnes, c'est pour vous :

- une expérience toujours simple, accessible et agréable pour tous les services;
- n'ouvrir qu'une session pour accéder aux services en tout temps, en tout lieu, depuis n'importe quel appareil;
- avoir la certitude que les renseignements et les transactions sont sécuritaires et officiels;
- contrôler vos données à l'échelle du gouvernement et les diffuser à votre guise;
- nous informer seulement une fois s'il y a modification à vos renseignements personnels;
- ne plus recevoir de courrier par la poste du gouvernement, à moins que vous n'en fassiez la demande;
- un accès à tous les services gouvernementaux, sans obstacle.

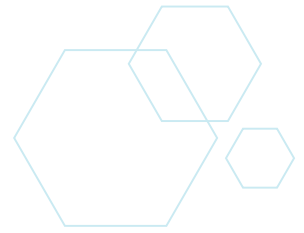
Inclusion, équité et accès

Si l'Ontario est numériquement inclusif, c'est que toute personne a accès aux technologies numériques et peut en profiter, où qu'elle soit et quelles que soient ses compétences, ses habiletés et sa situation socioéconomique. En tant qu'organisation axée sur les personnes, le gouvernement de l'Ontario a l'obligation de combler le fossé numérique pour atteindre son objectif d'inclusion, puisqu'il se numérise de plus en plus et qu'il élabore les programmes et services en fonction des utilisateurs.

L'inclusion et l'accessibilité doivent teinter la conception de services, de programmes ou de politiques. N'oubliez pas : en tenant compte des cas particuliers dans la conception, celle-ci est plus susceptible de ratisser large. Si un utilisateur ayant des besoins très précis est satisfait de son expérience avec les programmes et services, il est presque assuré que la majorité des utilisateurs le seront également, et ce, tant en ligne que hors ligne.

Seulement 62 % des Ontariennes et Ontariens dans le quartile de revenu le plus faible ont accès à Internet à la maison, contre 93 % pour le quartile de revenu le plus élevé.

Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (tableau 358-0154), Statistique Canada (2012).



Pour atteindre son objectif d'inclusion numérique, l'Ontario :

- conçoit des programmes et des services inclusifs et accessibles dès le départ;
- réduit les difficultés de communication dans les régions rurales et éloignées, et offre un service Internet abordable et de haute qualité dans les espaces publics;
- fait la promotion de l'acquisition de compétences essentielles en numérique et du développement de la littératie en la matière dès l'enfance;
- favorise la croissance du mouvement de technologie civique pour que les gens se sentent libres d'utiliser la technologie afin de résoudre des problèmes dans leur localité.

En travaillant ensemble autour d'une stratégie commune, nous appuierons les efforts collectifs déployés par le gouvernement pour atteindre l'objectif d'inclusion numérique, afin que tout le monde puisse entrer dans l'ère du numérique

Que nous réserve l'avenir?

Un Ontario plus inclusif signifie que :

- tout le monde a accès à un service Internet à large bande abordable et de haute qualité;
- les gens peuvent participer pleinement à la société et à l'économie numériques;
- les gens se sentent libres d'utiliser la technologie pour résoudre des problèmes locaux;
- les services sont inclusifs et accessibles par défaut, quelle que soit l'entité qui les offre;
- les renseignements gouvernementaux sont faciles à trouver, à comprendre et à utiliser, tant en français qu'en anglais;
- les personnes handicapées peuvent accéder aux services et aux renseignements en ligne sans obstacle;
- nos services incarnent et respectent les traditions et les valeurs des communautés autochtones, et les principes de la Commission de vérité et réconciliation.

« L'une des raisons les plus évidentes pour promouvoir vigoureusement la diversité, c'est que cette promotion revient à promouvoir une meilleure compréhension. Par conséquent, nous aurons de meilleurs produits pour résoudre des problèmes vécus par différentes personnes qui, autrement, auraient été laissées pour compte. »

— **IPSITA AGARWAL**



Le gouvernement en tant que plateforme

Le gouvernement offre une vaste gamme de services, mais la plupart d'entre eux ont des fonctions communes : édition, hébergement, communication, paiements et vérification de l'identité. On trouve donc en ce moment plusieurs dédoublements à différents endroits et dans différents ministères, à l'instar de la façon d'éditer avant qu'ontario.ca devienne la porte d'entrée unique pour les services et les renseignements gouvernementaux.

Les équipes gouvernementales ne devraient pas avoir à réinventer la roue chaque fois qu'elles créent un service numérique. Plutôt que de reproduire des services et des systèmes spécifiques et sur mesure pour chaque ministère, le « gouvernement en tant que plateforme » imagine une suite d'outils, d'orientations et d'éléments communs qui pourrait servir à l'échelle de l'organisation.

Ainsi, lorsque nous utilisons ces éléments communs – composantes, modèles de services, plateformes, données et hébergement –, l'élégance et l'interopérabilité continue que nous offrons par une expérience utilisateur uniforme se reflètent aux opérations intrinsèques. Un exemple de service technologique commun est l'adresse courriel (@ontario.ca est un nom de domaine unique utilisé à l'échelle du gouvernement).

Cette suite d'outils et d'éléments communs permet aux équipes de consacrer leur temps, leurs efforts et leurs ressources à optimiser leurs programmes et leurs services plutôt qu'à créer et à proposer des solutions nouvelles et personnalisées. Cette approche réduit donc les dédoublements, génère des économies et favorise un meilleur rendement des investissements technologiques.

Le gouvernement en tant que plateforme signifie que les services sont conçus autour d'un même axe, qui comprend :

- des modèles de partage de données et de création de services reproductibles;
- des plateformes transactionnelles (paiements, notifications, etc.);
- des normes ouvertes pour les données et les systèmes;
- un hébergement et une infrastructure Internet facilitant l'élargissement et accélérant le déploiement d'applications;
- des interfaces de programmation d'applications (API) bien documentées qui favorisent la flexibilité dans la conception et la réutilisation des systèmes et des données.



Divers services peuvent utiliser ces différents éléments communs pour :

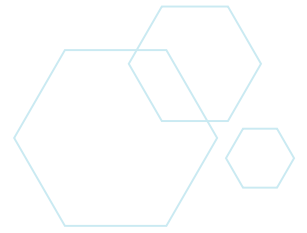
- améliorer l'expérience utilisateur;
- accroître le rendement des investissements technologiques;
- miser davantage sur la conformité et les fonctions des technologies;
- proposer des services plus faciles à créer et moins dispendieux à exploiter;
- offrir des services accessibles et sécuritaires qui protègent les renseignements personnels et la vie privée;
- créer des analyses et des mesures communes pour orienter les décisions.

Le partage de ces outils et de ces éléments entraîne aussi les changements de comportements requis pour favoriser l'utilisation et l'adoption du numérique, et inspirer la confiance à son égard. Par exemple, les gens savent qu'en cas d'urgence, ils doivent appeler le 9 1 1; il s'agit d'un numéro simple et universel dont la signification est connue de tous. Imaginez un avenir où les interactions en ligne avec le gouvernement sont tout aussi claires et uniformes, et où les gens peuvent s'attendre à vivre la même expérience, quels que soient les programmes et les services auxquels ils veulent accéder.

Que nous réserve l'avenir?

Un gouvernement en tant que plateforme signifie :

- que les services ont une facture visuelle et un fonctionnement similaires, et présentent leurs portefeuilles et leurs programmes de façon uniforme à l'échelle du gouvernement;
- qu'une plateforme de paiement commune permet aux gens d'effectuer des opérations financières;
- qu'une plateforme commune permet de tenir informés les utilisateurs par messages texte, par courriel ou par lettre;
- que vous disposez d'un moyen facile, rapide et sécuritaire pour prouver votre identité en ligne;
- que les systèmes et les données disposent d'une interface de programmation d'applications (API) pour favoriser une conception flexible et, dans bien des cas, l'accès public et la réutilisation.



Un leadership nouveau genre

Les organisations numériques sont ouvertes et collaboratives, et leur culture d'expérimentation donne toute la liberté au personnel de penser différemment et de prendre des risques. Pour instaurer cette liberté, nous devons voir le leadership différemment.

Depuis longtemps, les cadres doivent posséder des compétences en affaires, en droit et en finances, et savoir traiter aisément de questions en la matière. Les leaders organisationnels ne sont pas tenus d'être techniquement des experts, mais ils doivent comprendre l'influence des technologies sur l'économie, les effectifs, les institutions, les lois, les gens et la société. En cette ère d'Internet, la littératie numérique est devenue une compétence essentielle du leadership. Il faut donc promouvoir et outiller les leaders qui possèdent une expertise technique dans les pratiques et approches liées au numérique.

De plus, les leaders doivent créer et entretenir une culture de mobilisation et de soutien des équipes multidisciplinaires créatives, efficaces et sensibles aux besoins. Nous devons incarner les comportements qui aideront nos équipes à faire preuve d'ouverture, à adopter une approche axée sur les personnes et à s'adapter aux changements.

Que nous réserve l'avenir?

Les leaders de demain :

- favorisent une culture d'amélioration continue en oubliant le statu quo, en partageant le savoir lorsque c'est possible et en accueillant la rétroaction;
- répartissent le pouvoir, cultivent la confiance et travaillent avec fluidité en recourant davantage aux réseaux;
- donnent la liberté aux équipes d'essayer de nouvelles choses, d'accueillir l'apprentissage continu et la détermination rapide des échecs;
- misent sur l'exploration des possibilités et non sur la mise au point de solutions précises;
- valorisent et récompensent l'expérimentation, l'ouverture et la collaboration dans les activités normales;
- forment des équipes multidisciplinaires diversifiées où la multiplicité des points de vue et des compétences est valorisée;
- montrent l'exemple plutôt que de dire quoi faire;
- discutent des leçons tirées pour éviter que leurs équipes ne répètent les mêmes erreurs;
- offrent un modèle de leadership au service des autres, c'est-à-dire où un leader est là pour servir et encadrer les membres de son équipe.



Partenariats avec les fournisseurs numériques

À l'ère du numérique, l'approvisionnement – pratique consistant à solliciter la compétence et les services d'une organisation externe – se doit d'être plus flexible. Cette condition est nécessaire pour assurer la rapidité et la fluidité des processus, et pour veiller à ce que les produits et services en ligne puissent s'adapter à l'évolution constante des besoins des utilisateurs et des technologies.

La flexibilité, c'est non seulement construire autour de plateformes, de logiciels et de services ouverts en fonction des normes de l'industrie, mais aussi faire la transition vers l'impartition modulaire.

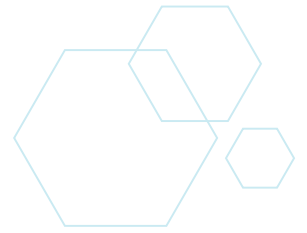
L'impartition modulaire favorise des partenariats flexibles avec les fournisseurs. Dans ce type de contrat, les ententes d'approvisionnement importantes et complexes sont segmentées en plusieurs contrats à court terme et de moindre valeur, qui sont plus faciles à gérer. On réduit ainsi les risques d'échec puisqu'ils sont répartis entre plusieurs livrables et étapes de moindre envergure et complexité, ce qui élimine l'approche de type « tout ou rien ». Si l'un des volets échoue, il peut donc être isolé. Il devient aussi possible d'examiner les petites erreurs, d'en tirer des conclusions et d'adapter le travail pour éviter de les répéter durant le projet.

L'approche modulaire peut aussi accélérer le processus pour les fournisseurs, et simplifier les critères de sélection puisque les contrats peuvent être attribués seulement pour certains volets du projet (concevoir un prototype cliquable, normaliser une approche relative aux données, etc.).

Surtout, l'impartition modulaire permet de mieux réagir aux besoins des utilisateurs et de mettre en marché des produits et services fonctionnels plus rapidement. Elle permet également aux partenaires de créer et de lancer un produit minimum viable (MVP), qui fera école et qui contribuera, à long terme, à la création d'un meilleur produit. Enfin, il est possible d'apporter rapidement des modifications grâce à la rétroaction des utilisateurs.

Cette approche peut contribuer à :

- gérer les risques;
- accélérer la vitesse de déploiement de logiciels et de prototypes fonctionnels;
- instaurer un code compatible et uniforme pour tous les fournisseurs;
- élargir le bassin de fournisseurs;
- augmenter le nombre de petites et de moyennes entreprises susceptibles de participer aux appels d'offres du gouvernement et de les remporter.



Que nous réserve l'avenir?

L'approvisionnement moderne signifie :

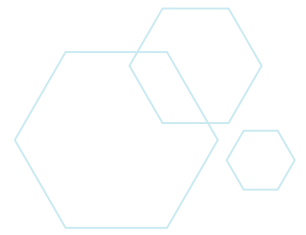
- l'élimination des contrats monolithiques d'envergure octroyés à un seul fournisseur;
- la segmentation des projets d'envergure en différents volets faisant l'objet de demandes de propositions distinctes;
- la mise en œuvre de pratiques d'élaboration de logiciels normalisées et bien documentées chez tous les fournisseurs,
- un recours accru à la banalisation et à des approches et technologies reproductibles et réutilisables;
- l'élargissement du bassin de fournisseurs;
- la collaboration entre les fournisseurs, les ministères et le public en vue de créer conjointement des programmes et des services axés sur les personnes.

Faire appel à l'innovation

L'Ontario est un carrefour technologique reconnu à l'échelle internationale, un écosystème d'innovation conçu pour les prochaines générations de jeunes entreprises et les multinationales qui souhaitent croître, recruter les meilleurs talents d'Amérique du Nord et être plus concurrentielles que jamais.

Chaque année en Ontario, plus de 14 milliards de dollars sont investis dans la recherche et le développement. Plus de 100 000 chercheurs universitaires ou en entreprise travaillent sur des projets de différentes natures, des vaccins permettant de sauver des vies aux nanomatériaux, en passant par des dispositifs sans fil nouvelle génération.

L'Ontario est une grande pépinière d'entreprises avec plus de 5 000 jeunes entreprises, dont la plupart se trouvent dans le corridor Kitchener-Waterloo et Toronto. La province se classe au deuxième rang en Amérique du Nord pour le nombre d'établissements consacrés aux technologies de l'information et de la communication (TIC). En collaboration avec les communautés de l'innovation – comme Communitech, le Centre de la découverte MaRS et la Ryerson's Digital Media Zone – et les entreprises de télécommunications qui fournissent les services Internet à la population, l'Ontario est en train de façonner le monde de demain.



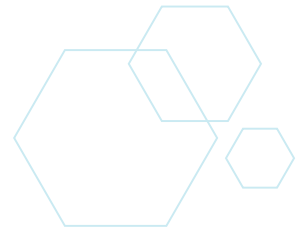
On trouve aussi en Ontario un réseau grandissant de communautés de technologies civiques ou d'intérêt public qui mettent au point des solutions intelligentes à des problèmes locaux. Il faut absolument soutenir les initiatives communautaires qui favorisent l'économie inclusive et le bien commun si nous voulons bâtir un Ontario novateur outillé pour répondre aux besoins en constante évolution d'une population de plus en plus diversifiée.

Code for Canada

En 2017, le gouvernement de l'Ontario a cofondé Code for Canada, une nouvelle organisation sans but lucratif qui réunit des innovateurs du gouvernement avec la communauté de la technologie et du design afin d'offrir des services numériques de meilleure qualité à la population. Code for Canada déploie des équipes de programmeurs et de concepteurs afin de mettre au point, avec les instances gouvernementales, des services en ligne pour améliorer la vie des gens, au moyen d'approches itératives axées sur les personnes et guidées par les données. Sa première équipe du programme Fellowship en Ontario travaille avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle pour concevoir un outil numérique visant à améliorer l'expérience des apprenants adultes et les aider à naviguer facilement dans le système d'éducation des adultes.

Nous favorisons l'innovation dans nos démarches afin :

- de moderniser notre façon d'acheter et d'utiliser les technologies au sein du gouvernement;
- de concevoir des logiciels ouverts accessibles, partageables et modifiables;
- d'aider les communautés de technologies civiques à concevoir des logiciels pour l'intérêt public;
- de créer des données ouvertes et des API permettant à d'autres organisations de déployer d'autres produits;
- d'explorer les principes de l'utilisation responsable de données et d'algorithmes publics;
- de soutenir les stratégies d'apprentissage numérique et l'apprentissage virtuel.



Que nous réserve l'avenir?

Appuyer l'innovation en Ontario signifie que :

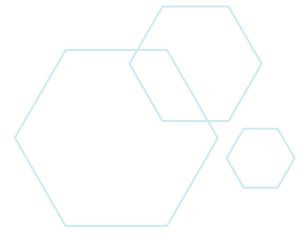
- le paysage technologique de la province est diversifié et florissant;
- de nouvelles sociétés s'établissent en Ontario, endroit propice à l'innovation;
- l'Ontario demeure une société riche et diversifiée et se caractérise par l'une des mains-d'œuvre les mieux éduquées au monde;
- les nouvelles technologies qui offrent des bénéfices économiques et sociaux aux Ontariennes et aux Ontariens sont activement soutenues par le gouvernement;
- les renseignements personnels et relatifs à la vie privée ainsi que les données de nature générale sont protégés;
- tous les ordres de gouvernement, en collaboration avec les groupes de technologies civiques et de société civile ainsi que les entreprises de premier plan, travaillent ensemble pour concevoir des logiciels dans l'intérêt public.

Un concepteur de services en chacun de nous

Favoriser la culture numérique est l'un des plus puissants moteurs de transformation pour une organisation.

Pour que le secteur public passe au numérique, l'ensemble de la fonction publique devra se mettre de la partie. Nous sommes les architectes de notre propre transition. Chaque fois que nous osons adopter de nouvelles méthodes et mettre à l'essai de nouvelles approches, nous faisons tous un pas vers l'avant. Le numérique donne aux gens les moyens d'acquérir de nouvelles compétences et de faire plus avec la technologie.

Si l'avenir est synonyme d'équipes plus fluides sur un même pied d'égalité, nous devons revoir notre façon de travailler, et adopter les pratiques, processus et outils qui favorisent une meilleure collaboration. Les équipes doivent avoir la possibilité de sortir des sentiers battus et de collaborer avec créativité.



Empathie, humilité et diversité

La fonction publique de l'Ontario (FPO) a toujours appliqué les plus hautes normes de service. Une FPO numérique aura les compétences requises pour le faire également à l'ère du numérique. L'empathie et l'humilité sont des qualités essentielles pour bien comprendre les objectifs et les besoins des Ontariennes et Ontariens, et nous efforcer d'y répondre. Le gouvernement doit aussi refléter les populations diversifiées qu'il sert pour comprendre leurs besoins variés et y répondre.

Compétences numériques

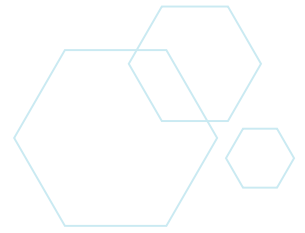
Pour réussir la transition, les employés de la fonction publique doivent posséder les compétences, les capacités et les outils adaptés à notre ère. Par ailleurs, nous devons comprendre et utiliser les données, et être à l'aise de faire participer les utilisateurs au processus de création des services. De plus, nous devons être disposés à remettre en question nos suppositions ainsi qu'à apprendre de nouvelles techniques pour améliorer les résultats et les communiquer d'un échelon à l'autre de manière agile et adaptable.

Agile et adaptable

Une pratique agile est une façon de travailler qui consiste à segmenter les projets en petites tranches (« incréments »), qui seront déployées régulièrement (« itérations »). Cette approche s'articule autour du rituel de planification et de rétrospective de chaque itération, qui aide les équipes à apprendre et à s'améliorer à mesure que le service prend forme, un volet à la fois.

Cette façon de travailler donne la flexibilité nécessaire pour apporter des changements fréquents, à mesure que les besoins des utilisateurs évoluent ou que de nouveaux besoins émergent au fil du temps. Il est facile d'intégrer la rétroaction des utilisateurs dans la conception du produit ou du service. Nous ne sommes pas limités à un seul format ou à une seule fonction.

Un esprit agile aime l'expérimentation et la rétroaction, l'apprentissage et l'amélioration continus. Il voit les échecs comme des occasions, et les données, comme de précieuses ressources. Pour réussir à l'ère du numérique, nous devons favoriser les approches agiles et simplifiées – notamment la recherche sur les utilisateurs, les itérations (appelées « sprints ») et la boucle de rétroaction créer-évaluer-apprendre (build-measure-learn) – pour mettre au point des programmes, des politiques et des services axés sur les personnes.



Compétences spécialisées

En tant qu'organisation diversifiée, le gouvernement doit acquérir de nouvelles compétences recherchées dans des domaines de spécialisation sous représentés (voire non représentés) : conception de service, recherche sur les utilisateurs, conception d'interactions, conception du contenu, analytique, gestion de projet agile, génie logiciel, gestion de produits, développement et exploitation (DevOps – contraction de développement et opérations [exploitation] de logiciels) et cybersécurité. Nous devons aussi permettre aux gens qui possèdent ces compétences de travailler différemment dans l'organisation, avec les outils dont ils ont besoin.

Grâce à un cadre de talents du numérique, nous comprendrons mieux les secteurs où nous devrions cultiver et accroître nos capacités, dans un marché mondial où la concurrence est forte pour les compétences numériques.

La création de nouveaux canaux et partenariats pour acquérir ces compétences à l'échelle du gouvernement accélérera la transition et donnera de nouvelles occasions d'offrir des produits et des services numériques. Ces nouvelles compétences et cette expertise permettront de former une main-d'œuvre qualifiée qui s'y connaît en numérique, et d'éliminer les obstacles à l'atteinte de résultats liés à la technologie numérique.

Conception de service au laboratoire des SNO, à Communtech

En 2017, le gouvernement provincial ouvrait le laboratoire des Services numériques de l'Ontario (SNO) au carrefour Communtech, au cœur de la communauté de l'innovation et de la technologie de la région de Waterloo. Il s'agit d'un espace consacré à la recherche sur la conception de l'expérience et sur les utilisateurs, qui invite les équipes de la fonction publique à recourir aux utilisateurs et à penser et à travailler davantage en mode numérique. S'inspirant de laboratoires similaires dans le secteur des technologies, le laboratoire des SNO propose un salon de l'empathie, un lieu convivial où les gens peuvent répondre à des questions sur leur expérience avec le gouvernement.

L'équipe du laboratoire utilise des méthodes de conception et des techniques de recherche conformes aux normes de l'industrie pour créer rapidement une première version d'un produit ou d'un service. Ces approches permettent de tester les produits et services auprès de la population avant même de les développer. Le laboratoire des SNO offre aussi des outils, des processus et de la formation pour aider les équipes de la fonction publique de l'Ontario à adopter des pratiques numériques modernes dans le cadre de leur travail.

Le gouvernement de l'Ontario est le premier à aménager un espace dédié à la conception de services et de l'expérience au carrefour, dans un écosystème en pleine croissance de multinationales et de jeunes entreprises locales qui utilisent les technologies pour se transformer.



Que nous réserve l'avenir?

Dans une fonction publique du 21e siècle :

- les gens vivent une expérience en ligne cohérente et agréable avec le gouvernement parce que les ministères, le secteur parapublic, les fournisseurs et quiconque créé des produits ou des services numériques pour la province appliquent la norme de service numérique;
- la recherche sur les utilisateurs sert à cerner les besoins des utilisateurs avant de concevoir les services, durant la phase d'élaboration et après leur mise en œuvre;
- la conception de services et de systèmes axés sur les personnes fait partie du bagage de compétences des fonctionnaires;
- des équipes multidisciplinaires qui cohabitent disposent des outils et de la technologie nécessaires pour réussir;
- une quantité accrue de données sont accessibles sur les plateformes communes;
- les pratiques en milieu de travail donnent plus de flexibilité et améliorent les communications;
- les données probantes, les données et la rétroaction des utilisateurs orientent toutes les décisions, et ce, à tous les stades de création et d'exploitation des programmes et des produits.

Des équipes modernes :

- reflètent la diversité de la population que nous servons;
- accèdent facilement aux données d'autres ministères, mais sans enfreindre les règles relatives à la protection de la vie privée des utilisateurs;
- ont la liberté de collaborer, sans cloisonnement;
- reçoivent des analyses proactives qui révèlent des tendances ou des renseignements relatifs aux utilisateurs;
- sollicitent directement le public pour savoir comment répondre le mieux à ses besoins;
- échangent avec les gens par la voie de communication de leur choix.

L'aide que nous offrons



Les indicateurs de réussite

Certains marqueurs statistiques de la transformation numérique sont évidents : taux de transactions effectuées, coût par transaction, satisfaction des utilisateurs, taux de passage au numérique, nombre de visites sur le site Web et temps passé sur la page.

Les Services numériques de l'Ontario aideront les ministères et d'autres partenaires à évaluer soigneusement les principaux indicateurs de rendement, comme ceux présentés ici, afin de mesurer les progrès et le rendement.

Nous devons nous demander : « Quels sont les signes de réussite à plus grande échelle? » Nous commencerons aussi à assurer le suivi de certains marqueurs culturels de la transformation numérique, notamment :

- le respect de la norme de service numérique par les ministères et les équipes;
- l'adoption de la recherche sur les utilisateurs en tant que pratique normalisée à l'échelle du gouvernement;
- le réflexe de comprendre le problème avant de concevoir une solution.

Les travaux préliminaires comprendront la proposition de mesures de rendement communes pour le numérique, et le récit du parcours suivi pour réaliser notre vision.

L'aide que nous offrons

Aux Services numériques de l'Ontario, nous voulons que nos partenaires du secteur public aient les moyens et la capacité de participer à la démarche. Pour ce faire, nous éliminerons les obstacles, présenterons de nouvelles compétences et ferons la promotion de nouvelles technologies et approches relatives à la prestation programmes et de services axés sur les personnes.

Nous souhaitons accroître la capacité du gouvernement pour que chaque employé croie fermement que nous pouvons répondre aux attentes de plus en plus élevées des utilisateurs. En collaboration avec les équipes des ministères, nous pourrions montrer ce qui est possible et réaliser de grandes choses, ensemble.



Politique en matière de numérique, de données et de technologie

Examiner et résoudre les problèmes complexes et s'attaquer aux écueils relatifs aux technologies et aux données.

Adopter des pratiques itératives axées sur les personnes et guidées par les données en vue de repenser les politiques et les règles.

Norme de service numérique

Comprendre et respecter la nouvelle norme commune relative aux produits et services numériques.

Offrir aux gens une expérience en ligne cohérente, inclusive et agréable.

ontario.ca

Tenir compte de la plateforme Web phare du gouvernement, ontario.ca, lors du processus de publication et de conception.

Adopter des normes communes relatives au contenu qui sont claires et uniformes afin d'améliorer l'expérience en ligne lors d'interactions avec le gouvernement.

Conception de services et de produits

Conseiller, encadrer et soutenir les équipes qui veulent revoir la conception d'un service ou d'un programme.

Décider de la meilleure voie à suivre : créer ou acheter une solution numérique.

Procéder à l'évaluation de la portée des projets types, à leur création et à leur déploiement en fonction des priorités phares du gouvernement.

Élaboration d'applications, développement et exploitation et assurance de la qualité

Encadrer l'élaboration et le déploiement d'applications sur ontario.ca.

Travailler avec des partenaires pour cibler les occasions de réutilisation sur ontario.ca.

Élargir la pratique d'assurance de la qualité avec des manuels et de la formation pour veiller à ce que les services soient continuellement mis à l'essai.

Suivre des méthodes précises pour les tests fonctionnels et automatisés relatifs à l'application ontario.ca.

Fournir une orientation concernant l'hébergement et l'infrastructure et donner des pratiques exemplaires en la matière.

Offrir des « bacs à sable » pour le développement sur ontario.ca, au besoin.

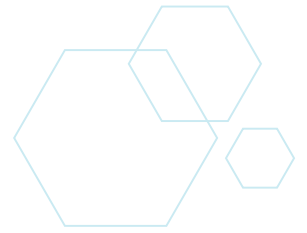
Mobilisation numérique, talent et formation

Tisser des liens avec les communautés de technologies civiques et les équipes numériques d'autres gouvernements.

Favoriser des partenariats stratégiques avec l'industrie, le milieu universitaire et les organismes sans but lucratif qui travaillent dans le numérique.

Explorer le paysage technologique, notamment la vaste gamme de fournisseurs numériques et de programmes d'apprentissage.

Donner des conseils sur le recrutement et l'acquisition de compétences pour accroître l'expertise numérique et pourvoir des rôles dans des domaines de spécialisation, comme des concepteurs d'interactions, des développeurs et des chercheurs sur les utilisateurs.



Le terme « transformation » reflète le concept de changements profonds et radicaux. Ces changements peuvent guider les organisations dans une nouvelle direction, les aidant ainsi à accroître considérablement leur efficacité. La tâche ne sera pas facile : il faudra des efforts collectifs, des ressources et du leadership. Mais, que vous lanciez une idée ou amorciez une transformation, considérez-nous comme un partenaire et un conseiller de confiance.

Ensemble, nous assurerons une bonne transition.

Le numérique : des cas concrets

Consultez les études de cas traitant de l'adoption, au gouvernement de l'Ontario, de principes et de pratiques en matière de services numériques à medium.com/ontariodigital; recherchez l'étiquette « case studies ».

Chaque fois qu'une équipe se tourne vers les utilisateurs dans son processus de création, nous nous rapprochons de notre vision collective d'offrir des services gouvernements simplifiés, accélérés et améliorés pour tous.

Annexe A : Glossaire



Le numérique : savoir le décoder

Le langage nous aide à comprendre qui nous sommes et la façon dont nous entrons en relation avec ceux qui nous entourent. Il donne un sens aux concepts et permet de mieux les comprendre et d'appivoiser ce qui nous échappe. Voici une liste non exhaustive de termes qui contribueront à améliorer notre connaissance du monde numérique.

Alpha

La phase alpha consiste à remettre en question les hypothèses et à expérimenter. Elle vise à savoir comment répondre aux besoins des utilisateurs cernés à la phase de découverte. Elle donne l'occasion d'éprouver rapidement diverses approches auprès des utilisateurs avant de mettre au point un service.

Besoins des utilisateurs

Besoin des utilisateurs auquel un service doit répondre pour qu'ils puissent obtenir un résultat optimal.

Bêta

L'objectif de la phase bêta est de créer un service réel qui fonctionne bien pour un groupe élargi de personnes. Les prototypes élaborés et mis à l'essai pendant la phase alpha servent à la création d'un produit minimum viable dans un environnement réel et interactif.

Coach agile

Un coach agile aide notamment une équipe ou une personne à adopter ou à améliorer ses méthodes ou sa pratique agiles, et s'assure que les rituels (réunion debout, rétrospectives, présentations, planification des itérations, recherche sur les utilisateurs) pour chaque itération se déroulent de façon harmonieuse et qu'aucun obstacle organisationnel ne nuit aux façons de faire agiles.

Conception axée sur les personnes

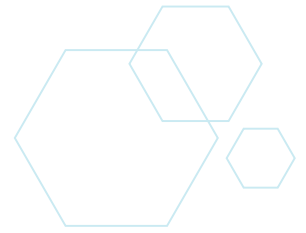
Approche consistant à éprouver de l'empathie pour les futurs utilisateurs du produit ou du service, et à proposer des solutions pour répondre à leurs besoins. Elle exige d'adopter une perspective humaine, notamment des facteurs comportementaux, émotionnels et environnementaux, durant tout le processus de conception.

Conception de l'expérience

Conception de produits et de services guidée par les interactions et les points de contact entre les personnes et les marques, et par les émotions et les souvenirs qu'ils suscitent.

Conception du contenu

Pratique visant à comprendre les besoins des utilisateurs et à leur présenter du contenu de façon optimale (vidéo, infographie, texte, etc.).



Conception du service

Conception et mise en œuvre des interactions des utilisateurs d'un bout à l'autre du parcours. Elle comprend notamment les interactions en ligne et hors ligne, les interactions humaines et les modèles d'affaires.

Découverte

La phase de découverte vise à comprendre les utilisateurs et leurs besoins. Durant cette phase, on réalise des études préliminaires pour définir les utilisateurs potentiels d'un produit ou d'un service, et établir la façon de répondre à leurs besoins.

Développement agile

Création de produits au moyen de processus et de techniques agiles.

Développement et exploitation

Communément appelé DevOps, le processus de développement et d'exploitation est une culture et une pratique du génie logiciel qui englobe les concepts de développement (Dev) et d'exploitation (Ops, pour operations) de logiciel. Cette combinaison contribue à augmenter la capacité à déployer des applications et des services plus rapidement qu'avec les processus traditionnels de développement de logiciels et de gestion d'infrastructures.

Expérience utilisateur

L'expérience utilisateur (EU) est l'expérience générale d'un utilisateur durant ses interactions avec un produit. On l'associe souvent aux sensations, aux émotions et aux pensées.

Gestion de produits

Fonction organisationnelle consistant à superviser les étapes du cycle de vie d'un produit en misant d'abord et avant tout sur le produit et ses utilisateurs – de l'élaboration jusqu'au lancement – ainsi qu'à assurer le suivi du produit pour la durée de sa vie utile.

Guidé par les données

Processus ou activité résultant de données plutôt que d'expériences personnelles ou de l'intuition. Toutes les décisions s'appuient sur des preuves empiriques.

Impartition modulaire

Stratégie d'approvisionnement consistant à segmenter d'importants contrats d'approvisionnement complexes en plusieurs projets circonscrits en vue de mettre en œuvre des systèmes technologiques par incréments interexploitables successifs. L'approche contribue à réduire les blocages des fournisseurs, à atténuer les risques, et à encourager le déploiement accéléré de logiciels fonctionnels.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique consiste à veiller à ce que les personnes, les groupes et les collectivités – particulièrement ceux traditionnellement marginalisés ou exclus – puissent accéder aux technologies numériques. Ce concept couvre également l'utilisation proactive de contenu numérique, l'adoption d'outils et de technologies numériques et la mise en pratique de connaissances.



Infonuagique

Livraison sur demande de ressources informatiques – allant des applications aux centres de données – sur Internet (le nuage) et payable à l'utilisation.

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.

Interface de programmation d'applications (API)

Souvent appelées simplement « API », les interfaces de programmation d'applications sont des logiciels intermédiaires, c'est-à-dire qu'ils font le lien entre deux applications qui peuvent ainsi communiquer entre elles. Les API permettent à d'autres personnes de réutiliser de l'information et des services du gouvernement et de les intégrer de manière facile, abordable et sécuritaire à leurs propres produits.

Interface utilisateur

L'interface utilisateur (IU) est une série d'écrans ou de pages et d'éléments visuels (boutons, liens, icônes, etc.) permettant d'interagir avec un appareil.

Internet des objets

Interconnexion de réseaux et de dispositifs partout dans le monde qui recueillent et échangent des données et des renseignements sans nécessiter la participation humaine (interaction humain-humain ou humain-ordinateur).

Itération / séance de planification d'une itération

Dans l'approche agile, chaque itération se voit imposer un délai (une semaine, deux semaines, un mois) durant lequel l'équipe devra réaliser une série de tâches ou de points relatifs à l'arriéré de produit en fonction de sa capacité et de sa vélocité. Cette équipe accepte ce délai durant la séance de planification d'une itération.

Leadership au service des autres

Philosophie et ensemble de pratiques permettant d'enrichir la vie des gens, de bâtir de meilleures organisations et, ultimement, de créer un monde plus juste et bienveillant. Un leader au service des autres est d'abord un « serviteur » qui, pour servir, cerne les besoins de ceux qui l'entourent (clients, collègues et collectivités) et y répond.

Littératie des données

Capacité à analyser des données pour en tirer des renseignements pertinents et les transmettre.

Logiciel ouvert

Logiciel dont le code source peut être librement inspecté, modifié, amélioré et redistribué.

**Méga données**

Très grand volume de données dont l'analyse permet de dégager des tendances et de recueillir des renseignements.

Méthode agile

Les méthodes agiles sont des processus de gestion de projet fortement axés sur la recherche sur les utilisateurs qui s'inscrivent dans la planification adaptative, le déploiement rapide et l'amélioration continue; elles visent à accroître la capacité à s'adapter facilement et rapidement aux changements.

Normes ouvertes

Normes accessibles au grand public; elles sont élaborées et maintenues de façon collaborative et transparente, selon une approche consensuelle.

Pile de technologies

Combinaison de produits logiciels et de langages de programmation constituant une application. Tant le produit final (ce que voit la clientèle) que l'infrastructure (le serveur) a sa propre pile de technologies, chaque couche de l'application reposant sur les caractéristiques de celle qui la précède.

Recherche sur les utilisateurs

Processus visant à comprendre les comportements, les besoins et les motivations des utilisateurs afin d'orienter les décisions relatives à la conception. La recherche sur les utilisateurs exige d'évaluer les répercussions de la conception sur les utilisateurs.

Tableau kanban

Outil de visualisation du flux des travaux permettant d'optimiser le déroulement des opérations. Des colonnes représentent les étapes du processus général. Les cartes du tableau sont déplacées d'une colonne à l'autre pour montrer les progrès. L'outil est souvent utilisé par les équipes agiles.

Technologie de base

Technologie vastement accessible. Désigne parfois une technologie à faible coût.



NORME DE SERVICE NUMÉRIQUE

Aider le gouvernement à créer et à offrir d'excellents services en ligne en 14 points

ontario.ca/normenumerique



