



# Livret de jeu sur la conception des services numériques

*Prestation de services  
numériques intégrés,  
axés sur la clientèle*



# Qu'est-ce qu'un livret de jeu?

## Livret de jeu : nom

Un guide contenant les stratégies et les jeux d'une équipe sportive, notamment au football.

Dans **la conception de services**, les livrets de jeu présentent les stratégies pour offrir des services numériques bien conçus.



**Le livret de jeu de la conception des services d'ISDE** est un ensemble de **principes et de pratiques**, appliqués dans une perspective centrée sur la clientèle, qui guident la conception et (ou) la reconception de bout en bout de services gouvernementaux dans le canal numérique.


Vise à **aider les gestionnaires et les employés responsables de la conception de services numériques.**

# Pourquoi un livret de jeu?

- **Pour améliorer la satisfaction de la clientèle en :**
  - Aidant les gestionnaires et les employés à élaborer et à offrir des services simplifiés et pratiques fondés sur les besoins des utilisateurs et conçus pour le canal numérique.
- **Pour créer des gains d'efficacité au ministère en :**
  - Fournissant des outils et des ressources pour soutenir l'application d'une approche cohérente dans l'élaboration de services numériques.
  - Promouvant des comportements organisationnels liés à la réutilisation, à l'amélioration et à la communication des leçons apprises et des solutions technologiques.

# Le livret de jeu sur la conception des services numériques

[Home](#)[Think](#)[Plan](#)[Do](#)[Assess](#)



## Digital Services Design Playbook

Step by Step Digital Services Design for ISED Business Lines

[\[open/close\]](#)

### About the playbook


[\[open/close\]](#)

### What is Service Design


[\[open/close\]](#)

### General design principles


#### Digital design phases




#### ISED's digital transformation progress



Service standards met



Client satisfaction



Digital uptake

#### Join the discussion

Have questions or suggestions to improve the playbook? Let us know through our @GIC\_connex group! [#GIC\\_connex](#)

# Principes directeurs pour la conception de services

## General design principles



### Services designed with clients, for client needs

Ensure user-centric approaches to service design, involving clients in the service design process where possible.



### Do the hard work to make it easy

Services must be designed from the "outside in". Government must make the effort so that clients can complete services easily.



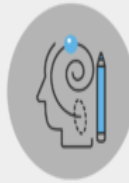
### A consistent client experience when using services is key

Offer a consistent client experience so that services are predictable for clients, regardless of the service they access.



### Digital by design, optimized for mobile

Ensure that services are designed for the mobile digital channel first, and then adapted to other service channels. Refer to the related technical standard.



### Iterate. Then iterate again for ongoing service improvement

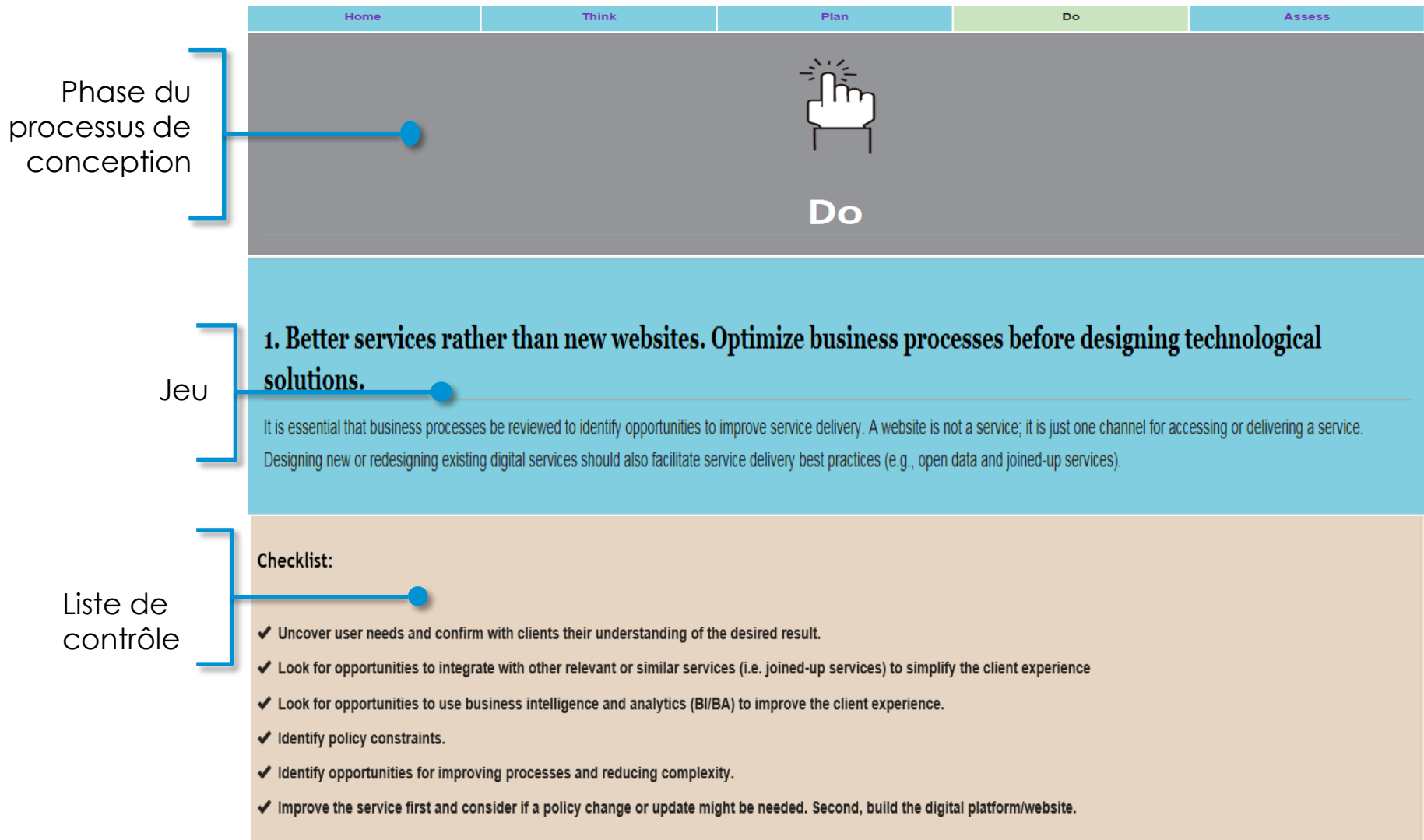
Start small and build upon successes.



### Data and code is default to open

Data and code is shared so that clients can extract/create value.

# Structure de la section



# Structure de la section (suite)

## Questions clés

### Decision Making Questions:

- Has client feedback been solicited and have you incorporated client feedback in the service design/redesign?
- What service delivery models have been adopted elsewhere?
- What are the opportunities for efficiencies and improvement?
- Have new or revised IM/IT approaches been considered?
- Have you tested prototypes with clients before launching the new website?

## Ressources

### Resources:

- *Understanding the problem is key to fixing it* [↗](#)
- *Six Sigma - An Overview* [↗](#)

# Résumé du contenu : Les « jeux »

- ✓ Comprendre les besoins des clients
- ✓ Se laisser guider par les données



- ✓ Élaborer un plan de travail
- ✓ Mettre sur pied une équipe multidisciplinaire
- ✓ Se conformer aux lois, aux politiques, aux normes et aux directives du gouvernement du Canada



- ✓ Élaborer de meilleurs services plutôt que de nouveaux sites Web
- ✓ Réutiliser, améliorer et communiquer les solutions technologiques quand cela est approprié
- ✓ Appliquer les principes de l'action agile et recourir à l'itération
- ✓ Diffuser les pratiques exemplaires



- ✓ Examiner et améliorer les services continuellement
- ✓ Mettre le service à l'essai
- ✓ Mesurer le rendement et évaluer
- ✓ Gérer un produit, non un projet





# Élaboration du livret de jeu

Analyse  
environnementale  
d'autres livrets de jeu  
(provinces, scène  
internationale)

1

Réfléchir

Décision quant au  
recours à une  
approche progressive  
et itérative de  
l'élaboration

Consultation  
d'utilisateurs  
éventuels pour  
recueillir des  
observations et faire  
des améliorations  
itératives

4

Évaluer

Mise sur pied d'une équipe  
spéciale de représentants  
du Ministère et du  
gouvernement engagées  
dans la conception des  
services

2

Planifier

Définition de la portée et  
élaboration du plan de  
projet

Utilisation des plateformes  
GCpedia et GCconnex :  
question de se faire entendre!

Utilisation d'une approche  
itérative

Communication de pratiques  
exemplaires à d'autres  
ministères

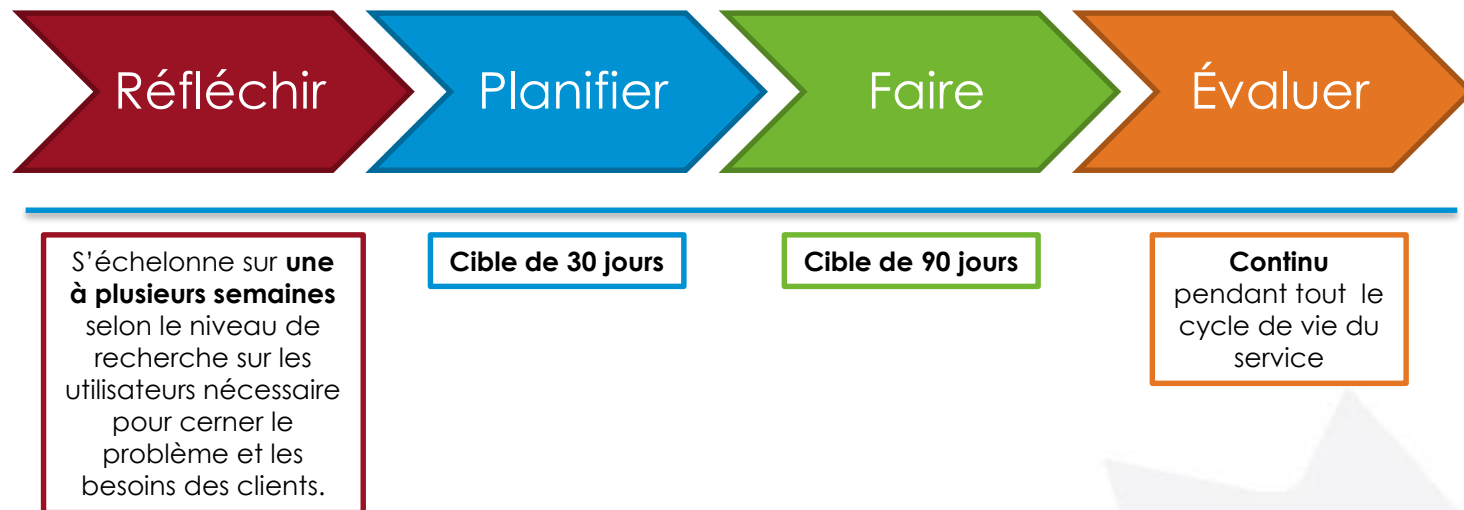
3

Faire

**Le livret de jeu sera constamment mis à jour, avec l'avis des utilisateurs, pour qu'il reste pertinent**

# Livret de jeu en action: Subventions et contributions

- **Énoncé du problème de GI:** La production de rapports à l'échelle des portefeuilles concernant les subventions et contributions est fastidieuse pour ISDE et le processus de demande est complexe pour les clients.



# Application du livret de jeu : les subventions et contributions

## Réfléchir

### • QUESTION 1 : Comprendre les besoins des clients

- Mener une recherche sur les utilisateurs pour mieux comprendre la manière dont on accède aux S et C (par la poste ou en ligne, p. ex.)
- Réaliser une analyse environnementale des programmes de S et C
- Déterminer les besoins des ministères (rapports sur les S et C, p. ex.)
- Faire distinction entre le problème et les symptômes

### QUESTION 2 : Se laisser guider par les données

- Examiner l'information probante pour déterminer les possibilités d'amélioration
- Cerner et mesurer les principaux attributs des services (p. ex. le pourcentage de demandes qui peuvent être soumises en ligne)

## Planifier

### • JEU N° 1 : Élaborer le plan de projet

- Se fonder sur les résultats de l'étape de la réflexion pour déterminer la portée du projet pilote
- Déterminer les ressources, le processus d'approbation, les principales réalisations attendues et les échéanciers
- Se préparer à travailler suivant des méthodes agiles

### • JEU N° 2 : Mettre sur pied une équipe multidisciplinaire

- Définir clairement les rôles et responsabilités du gestionnaire de projet, propriétaires des services, recherche sur les utilisateurs, rédacteur de contenu Web, analyse opérationnelle, etc.

### • JEU N° 3 : Assurer la conformité avec les normes et directives du GC

- Connaître les normes du gouvernement en matière de projets pilotes (accessibilité, facilité d'emploi du site Web, protection des renseignements personnels et langues officielles, p. ex.)

Avant le projet

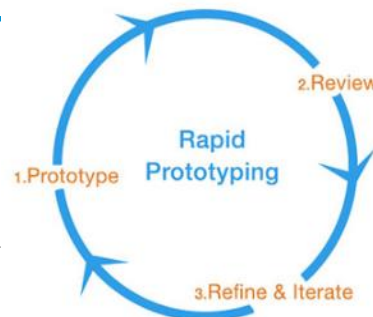
30 jours

Partager des pratiques exemplaires et des leçons retenues.

# Application du plan de match : Subventions et contributions

## Faire

- **JEU N° 1 : Élaborer de meilleurs services plutôt que de nouveaux sites Web**
  - Déterminer les modifications à apporter aux politiques pour améliorer les services
  - Cerner les solutions aux problèmes
- **JEU N° 2 : Réutiliser, améliorer et partager les solutions technologiques**
  - Envisager l'utilisation de données ouvertes et de code source ouvert
  - Recourir à une technologie modulaire et indépendante des dispositifs (p. ex. au moment d'élaboration des applications pour accéder aux demandes de S et C à partir d'un appareil mobile)
- **JEU N° 3 : Appliquer les principes de l'action agile et recourir à l'itération**
  - Mener des tests d'utilisabilité auprès des clients et des secteurs de service avant de lancer le projet pilote
  - Lancer le projet pilote
- **JEU N° 4 : Diffuser les pratiques exemplaires**
  - Cerner les leçons apprises et les communiquer aux ADR et au sein d'ISDE



Cible : 90 jours

Partager des pratiques exemplaires et des leçons retenues.

# Application du Livret de jeu : Subventions et contributions

## Évaluer

- **JEU N° 1 : Examiner et améliorer les services continuellement**

- Recueillir les observations des clients pour cerner des possibilités d'améliorer le projet pilote
- Étudier des possibilités de collaborer avec d'autres ministères qui offrent des S et C
- Faire des améliorations et recourir à l'itération de manière continue

- **JEU N° 2 : Mettre le service à l'essai**

- Mettre à l'essai les nouvelles itérations du service avant le lancement
- Mener divers types d'essais

- **JEU N° 3 : Mesurer le rendement et évaluer**

- Utiliser des mesures pertinentes pour le client afin de déterminer si le projet pilote satisfait aux besoins du client et du ministère
- Rendre des comptes régulièrement et communiquer les résultats aux clients et dans l'ensemble du ministère

- **JEU N° 4 : Gérer un produit, non un projet**

- Établir un plan en vue d'améliorer régulièrement les services

Continu

Partager des pratiques exemplaires et des leçons retenues.

# Prochaines étapes

- La Livret de jeu sur la conception des services numériques est un **outil en constante évolution**
  - Nous **améliorerons le livret de jeu** en tenant compte des observations reçues
    - Par le biais des outils de collaboration (Groupe GCconnex / GCpedia)
    - Séances régulières de conception au Laboratoire de conception de services d'ISDE
  - Nous **mettrons à l'essai le livret de jeu** avec des concepteurs de services
    - Dans le contexte des processus de conception et de reconception des services
  - Nous **ferons la promotion du livret de jeu et le communiquerons** aux collègues du Ministère et des autres administrations
    - Tirer parti des pratiques exemplaires provenant d'autres ministères et administrations

# Discussion

- Est-ce une chose qui peut être utilisée dans la conception des services conjoints avec d'autres administrations?
- Existe-t-il des livrets de jeu ou outils connexes pouvant être utilisés à l'appui de la conception des services numériques dans votre administration?

# Annexe : Exemples de Livrets de jeu pour les services numériques et la conception

## International

PAYS	Nbre de normes / jeux de conception	État d'avancement
UK Government Digital Services	10	En cours d'utilisation et obligatoires
Australia Digital Transformation Agency	13	En cours d'utilisation et obligatoires
US Digital Services	13	En cours d'utilisation et non obligatoires
Ville de New York	12	En cours d'utilisation
US Veterans Affairs	9	En cours d'utilisation

## Au Canada (gouvernement fédéral et provinces)

Ministère	Nbre de principes / jeux de conception	État d'avancement
Colombie-Britannique	5	En cours d'utilisation
Ontario	À confirmer	En voie d'élaboration
Agriculture et Agroalimentaire Canada	À confirmer	En voie d'élaboration
EDSC	À confirmer	En voie d'élaboration

## Autres livrets de jeu (non liés nécessairement à la conception de services numériques)

Bureau du Conseil privé	Livret de jeu pour la communication électronique
Conseil de la prestation des services du secteur public; CPSSP	Livret de jeu des indications comportementales (coups de coude)
Diplomatie directe	Livret de jeu des campagnes citoyennes