

Guide sur la prestation agile

Approche de l'Ontario en matière de prestation agile de services

Ordre du jour

1. *Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés.*
2. Norme relative aux services numériques de l'Ontario
3. Agile dans les Services numériques de l'Ontario
4. Des projets aux produits

À propos de moi

Dara Renton

Gestionnaire principale, Produit
Services numériques de l'Ontario

[@drenton](#)



Si vous voulez que votre entreprise se transforme vers le numérique, vous devez modifier non seulement sa relation avec la technologie, mais aussi sa relation avec ses technologues.

Schwartz, M. (2019). War, Peace, & IT: Business leadership, technology, and success in the digital age. [Guerre, paix et technologies de l'information : Le leadership d'entreprise, la technologie et le succès à l'ère numérique.] Portland, OR : IT Revolution.



***Loi de 2019 pour des
services simplifiés,
accélérés et améliorés.***

Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés.

Principes applicables aux organisations du secteur public :

1. La conception et la mise en œuvre des services numériques devraient être **centrées sur l'utilisateur**.
2. Les **utilisateurs potentiels des services numériques devraient être consultés** sur la conception et la mise en œuvre de ceux-ci.
3. Les services ne devraient pas être disponibles uniquement par l'utilisation de services numériques.
4. Les services numériques devraient être **continuellement évalués et améliorés**.

The screenshot shows the Ontario Law website interface. At the top, there is a green header with the Ontario logo, a search bar labeled 'SEARCH LAWS', and links for 'contact us' and 'français'. Below the header, a breadcrumb trail reads: 'HOME PAGE / LAWS / SIMPLER, FASTER, BETTER SERVICES ACT, 2019, S.O. 2019, C. 7, SCHED. 56'. The main content area is titled 'Simpler, Faster, Better Services Act, 2019, S.O. 2019, c. 7, Sched. 56'. It includes a 'Versions' section with a table showing the current version (August 6, 2019) and a previous version (May 29, 2019). There are 'Print' and 'Download' buttons. Below this, the text 'Français' is visible. The title 'Simpler, Faster, Better Services Act, 2019' is followed by 'S.O. 2019, CHAPTER 7 SCHEDULE 56'. A red line indicates the 'Consolidation Period: From August 6, 2019 to the e-Laws currency date.' Below this, it states 'Last amendment: 2019, c. 7, Sched. 56, s. 8.' and 'Legislative History: [+]'. A 'CONTENTS [-]' section is also present, listing the following items: Preamble, 1. Purpose of the Act, 2. Definitions, 3. Chief Digital and Data Officer, 4. Standards, 5. Principles for public sector organizations, 6. Requirements of public sector organizations, and 7. Renunciation.

Norme relative aux services numériques de l'Ontario

Test with the minister

Test or demo the service from beginning to end with the responsible minister before the service goes live

Understand users and their needs

Research to develop a deep understanding of who the users are, how they behave and what that means for the design of the service



Establish the right team

Put in place a sustainable multidisciplinary team, led by a skilled product manager who is empowered to make decisions

Be consistent

When accessing different services, user's experiences should feel cohesive, positive and consistent



Encourage people to use digital services

Encourage people to choose the digital service through every interaction they have with government

Ensure users succeed the first time

Create simple and intuitive services that users can complete on their very first attempt

Test the end-to-end service

Test the service from end-to-end to ensure that it remains available to users and free of errors

DIGITAL SERVICE STANDARD

14 points to help government build and deliver excellent online services

ontario.ca/digitalstandard

Make it accessible

Ensure the service is accessible to all users regardless of their individual abilities, device or environment

Measure performance

Continuously capture and monitor performance data to inform ongoing service improvements



Support those who need it

Put tools in place across all channels to support people who cannot use digital services on their own



Embed privacy and security by design

Identify the data and information the service will use, store or create. Put appropriate legal, privacy and security measures in place

Design the service from start to finish

Understand what users are trying to achieve and the steps required to complete that task



Être agile et centré sur l'utilisateur

Concevoir et bâtir les services à l'aide d'une approche agile, itérative et centrée sur l'utilisateur

Use open standards and common platforms

Use open standards, open source software and common government platforms where available



alpha

Être agile et centré sur l'utilisateur

- Agile est une approche axée sur le développement de services qui répartissent le travail en petits morceaux appelés itérations. Elle vise le développement d'une seule caractéristique des services à la fois jusqu'à ce que l'ensemble des services soit complet.
- Agile réduit le risque d'incertitude et de complexité, car les itérations fréquentes exposent les lacunes du plan d'origine beaucoup plus rapidement.
- Les méthodes centrées sur l'utilisateur mettent l'accent sur la création de services faciles à utiliser et qui sont pondérés en fonction des besoins et des activités de l'organisation.

<https://www.ontario.ca/fr/page/norme-des-services-numeriques>

Agile dans les services numériques de l'Ontario

Équipes interfonctionnelles autonomes

- Petites équipes interfonctionnelles de huit personnes ou moins.
- Qui sont responsables de bout en bout d'un produit ou d'un service.
- La composition de l'équipe (taille et spécialisation) peut varier selon les besoins du produit.
- Axées sur l'optimisation continue de l'expérience de service pour les utilisateurs, en fonction des boucles de rétroaction.

Équipes des chapitres

- Contenu
- Données
- Conception de l'expérience
- Simplifié
- Politique
- Produit
- Technologie



Équipe de prestation agile

Gestionnaire de produit

Propriétaire du programme

Gestionnaire de projet Agile

Chercheur sur les utilisateurs

Politique

Développeurs

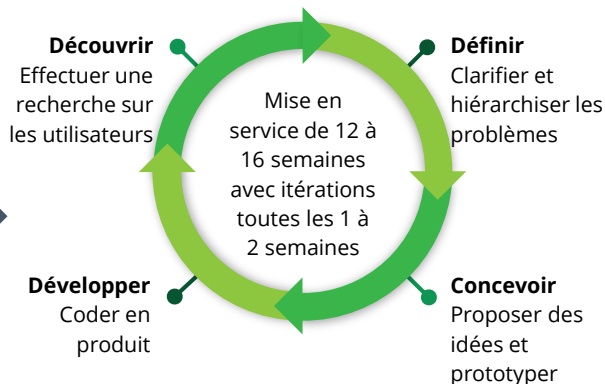
Praticiens de la fabrication sans gaspillage

Concepteur d'interactions

Les membres de l'équipe sont également issus de ministères et de grappes de la TI.

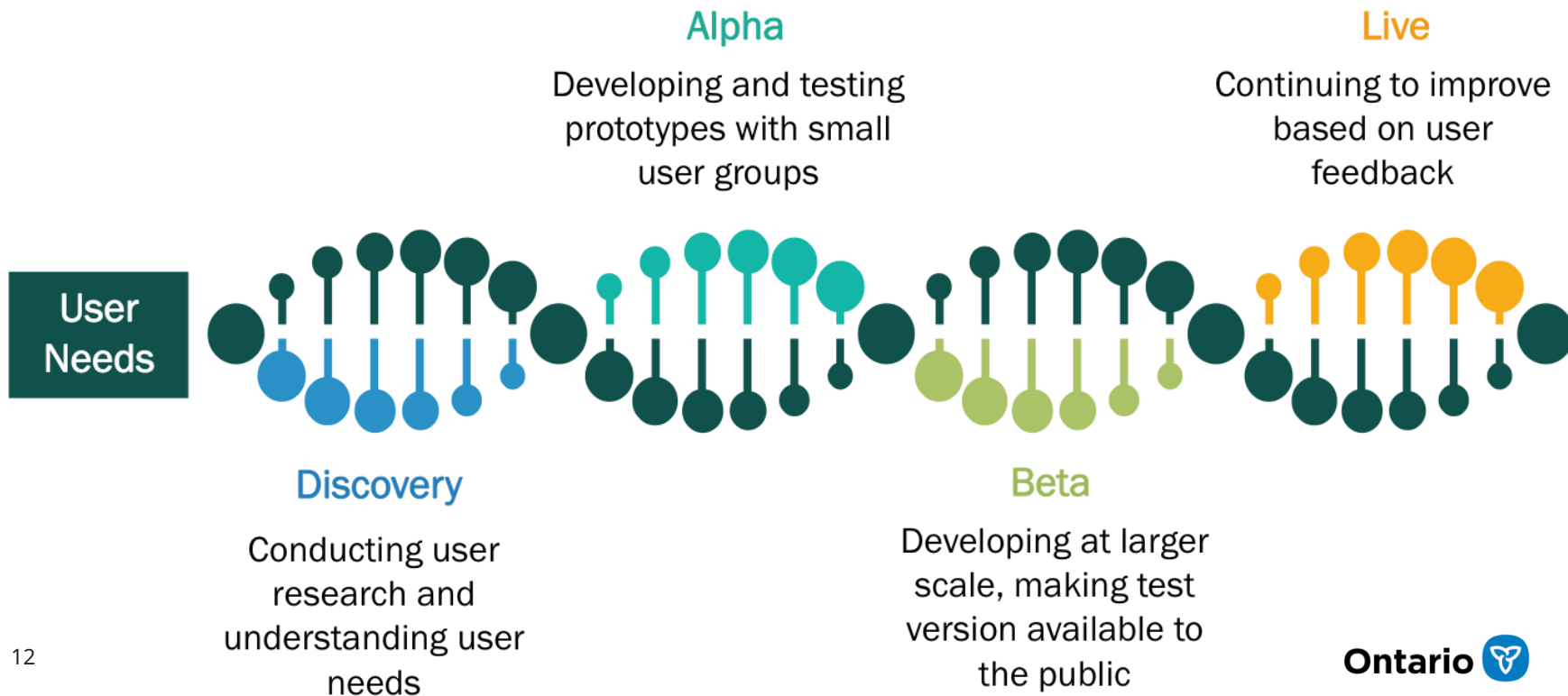


Simplifié, agile et continu

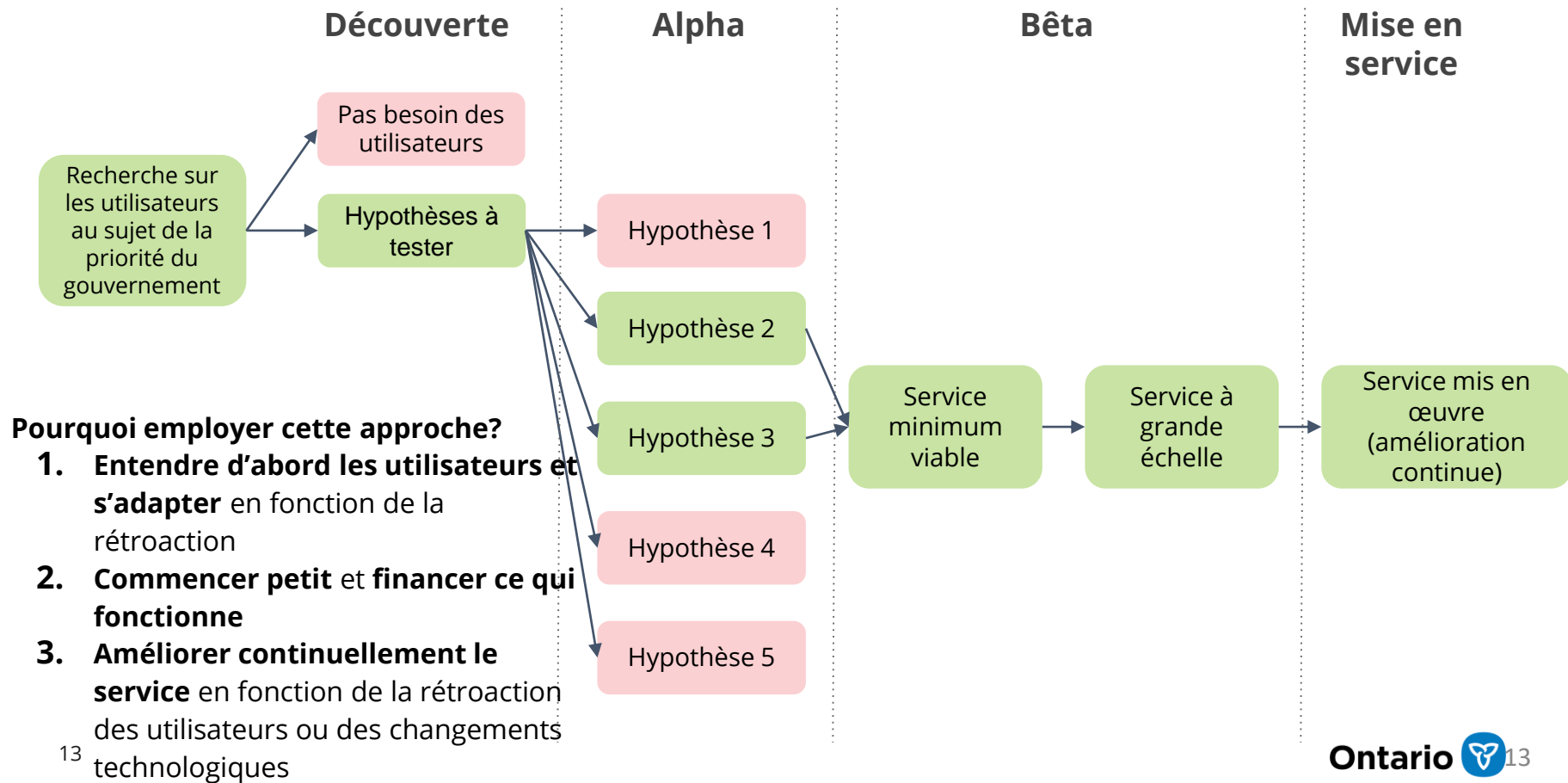


Approche Agile de conception et de construction

Des cycles plus courts et des services mieux testés offerts plus rapidement, ainsi que des programmes et des services du monde réel sans cesse améliorés plutôt que des politiques sur papier.



Comment nous appliquons la norme à chaque priorité gouvernementale



Des projets aux produits

Dans le cadre des projets, le travail est effectué par des équipes ***temporaires***, mises sur pied uniquement à cette fin, et ils sont financés avec des avantages particuliers prévus dans une analyse de rentabilisation.

L'après mise en service consiste en grande partie en l'application de rustines et la mise en place de soutien; les nouvelles fonctionnalités ou les modifications apportées aux fonctionnalités ***ne sont pas prévues au budget.***

En ce qui concerne les produits, ce sont plutôt **des équipes conception-développement-exécution durables** qui travaillent sur un besoin persistant.

Le « mode produit » permet aux équipes de se réorienter rapidement et laisse le temps de valider les avantages en utilisant ***des itérations à court terme.***

FINANCEMENT

Mode projet

**Une solution prédéfinie est financée
par rapport au**

Mode produit

Une équipe financée en permanence

ORGANISATION

Mode projet

Expertise dans des ministères distincts
par rapport au

Mode produit

Une équipe unique et durable, avec une
responsabilité unifiée.

COHÉRENCE EN MATIÈRE DE DOTATION

Mode projet

Non, pas par définition

par rapport au

Mode produit

Oui

ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS

Mode projet

Gestion du portefeuille de projets
par rapport au

Mode produit

Les éléments de la feuille de route sont classés
par ordre de priorité par les responsables de
produits et l'équipe de produits.

Je vous remercie!

dara.renton@ontario.ca

[@drenton](#)