



Treasury Board of Canada
Secrétariat

Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Canada

Les principes numériques

février 2018

En quoi consistent les principes numériques?



Digital Service Standard

- 1 Understand user needs. Research to develop a deep knowledge of who the service users are and what that means for the design of the service.
- 2 Put a plan in place for ongoing user research and usability testing to continuously seek feedback from users to improve the service.
- 3 Put in place a sustainable multidisciplinary team that can design, build and operate the service, led by a suitably skilled and senior service manager with decision-making responsibility.
- 4 Build the service using the agile, iterative and user-centred methods set out in the manual.
- 5 Build a service that can be iterated and improved on a frequent basis and make sure that you have the capacity, resources and technical flexibility to do so.
- 6 Evaluate what tools and systems will be used to build, host, operate and measure the service, and how to procure them.
- 7 Evaluate what user data and information the digital service will be providing or storing, and address the security level, legal responsibilities, privacy
- 10 Be able to test the end-to-end environment identical to that of version, including on all common devices, and using dummy accounts and a representative sample of
- 11 Make a plan for the event of the service being taken temporarily offline.
- 12 Create a service that is simple enough that users succeed first time.
- 13 Build a service consistent with the experience of the rest of GOV.UK using the design patterns and
- 14 Encourage all users to use the service (with assisted digital support if alongside an appropriate plan to support non-digital channels/services).
- 15 Use tools for analysis that collect performance data. Use this data to analyse the success of the service and to translate this into features and tasks for the next phase of development.
- 16 Identify performance indicators for the service, including the 4 mandatory key performance indicators (KPIs) defined in the manual. Establish



Technology Code of Practice

- 1 Define user needs, aims and capabilities
- 2 Make things interoperable
- 3 Make things
- 8 Use common government
- 9 Meet the Service for digital
- 10 Complete



THE U.S. DIGITAL SERVICE

Digital Services Playbook

Digital Service Plays

1. Understand what people need
2. Address the whole experience, from start to finish
3. Make it simple and intuitive
4. Build the service using agile and iterative practices
5. Structure budgets and contracts to support delivery
7. Bring in experienced teams
8. Choose a modern technology stack
9. Deploy in a flexible hosting environment
10. Automate testing and deployments
11. Manage security and privacy through reusable processes



français

MENU

Digital Service Standard

The Digital Service Standard sets out 14 points to help government build and deliver excellent online services.

All new or redesigned public-facing information and services will eventually be required to follow the standard, before work begins. First, we want to test the standard, gather user feedback and improve it.



Australian Government
Digital Transformation Agency

dta

Digital Service Standard

The Digital Service Standard helps digital teams build government services that are simple, clear and fast.

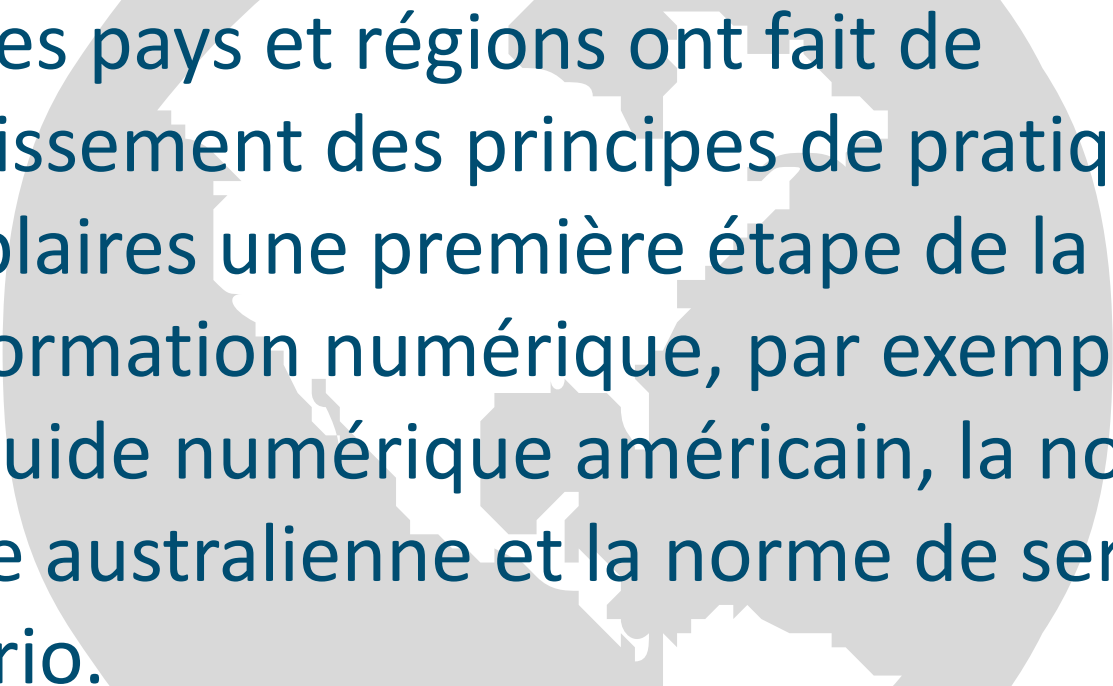
01

Understand user needs. Research to develop a deep knowledge of the users and their context for using the service.

02

Establish a sustainable multidisciplinary team to design, build, operate and iterate the service, led by an experienced product manager with decision-making responsibility.

Pourquoi le Canada devrait-il avoir des principes numériques?



D'autres pays et régions ont fait de l'établissement des principes de pratiques exemplaires une première étape de la transformation numérique, par exemple le mini-guide numérique américain, la norme de service australienne et la norme de service de l'Ontario.

Comment avons-nous élaboré l'ébauche de nos principes?

Notre ébauche actuelle de principes numériques est fondée sur l'analyse des approches d'autres gouvernements (plus particulièrement, le Royaume-Uni) et des méthodologies externes telles que le Manifeste agile, ainsi que notre propre expertise et nos propres aspirations. En outre, nous avons recueilli des commentaires du public, des ministères, des provinces, des territoires, des municipalités, de même que de la Nouvelle-Zélande pour nous aider à étayer chaque itération.

L'approche « fabriqué au Canada » qui en découle améliore l'approche du Royaume-Uni en créant un ensemble commun de principes qui couvriront le numérique, la technologie et les données. Nos principes tiennent également compte de nouvelles priorités (p. ex., l'utilisation éthique de l'intelligence artificielle).

Travailler ouvertement

Nous avons publié la première ébauche de principes afin que ceux-ci puissent être élaborés ouvertement avec l'expertise des autres.

Plus de 3 500 visites uniques au blogue, 250 commentaires ou approbations.

En général, les commentaires sont très positifs et favorables.

Secteurs clés : Accès aux outils et aux technologies; le changement culturel et les personnes; les processus.

Prochaines étapes

- Continuer d'élaborer selon les principes d'ouverture et de publier des principes d'actualité qui continueront d'être mis à jour selon les besoins des utilisateurs.
- En travaillant avec les provinces et d'autres pays afin d'élaborer une orientation et des pratiques exemplaires.
- À l'échelon fédéral, les principes continueront d'étayer la Politique sur le numérique, et seront introduits à l'étape de conception.
- Un cahier numérique sera élaborer afin d'élaborer davantage de documents de soutien, de même qu'un espace commun de collaboration.

1. Concevoir avec les utilisateurs

- Ne rien construire pour l'utilisateur sans sa participation.
- Avoir de l'empathie pour les utilisateurs du service et les faire participer à toutes les étapes, de la planification ou l'amélioration continue.
- Comprendre le contexte dans lequel les personnes interagissent et concevoir des solutions propres à répondre à leurs besoins.
- Définir et comprendre clairement le problème de bout en bout et utiliser des données pour démontrer qu'il est résolu.

2. Intégrer l'accessibilité dès le départ

- Construire pour ceux dont le besoin est le plus grand et cela fonctionnera pour tous les autres.
- Les services devraient respecter ou dépasser les normes d'accessibilité et leur utilisation ne devrait pas être difficile.
- Cocréer avec les personnes qui ont des besoins distincts, en étant inclusif dès le début.
- Tenir compte des contraintes possibles de l'utilisateur dans la conception des services.

3. Collaborer largement

- Autonomiser des équipes multidisciplinaires ayant des perspectives et des compétences variées.
- Reconnaître qu'une organisation ne peut pas avoir toutes les meilleures idées, créer des partenariats et collaborer avec un éventail diversifié de partenaires.
- Renforcer la capacité d'attirer dynamiquement de nouveaux partenaires pour la co-innovation.
- Partager et collaborer ouvertement, tisser des liens avec le travail des autres et fournir des ressources que les autres pourront réutiliser.

4. Permettre au personnel d'assurer de meilleurs services

- Offrir des possibilités continues de formation et d'apprentissage afin d'améliorer sans cesse les compétences de l'équipe et du grand réseau.
- Veiller à ce que le personnel ait accès aux outils et aux technologies dont il a besoin pour innover.
- Veiller à ce que l'équipe dispose des bons systèmes et processus pour créer.
- Permettre aux équipes de prendre des décisions tout au long de la conception, de la construction et de l'exploitation du service et leur permettre d'apprendre de leurs erreurs.

5. Travailler dans l'espace ouvert par défaut

- Ouvrir au monde extérieur toutes les données et tous les renseignements non sensibles pour le partage et la réutilisation sous licence ouverte.
- Être transparent avec les objectifs et publier des données sur le rendement en temps réel.
- Mesurer et surveiller l'efficacité, la valeur et les conséquences du service et en faire rapport au public.
- Être transparent sur la façon de travailler et justifier les décisions prises.

6. Utiliser des normes et des solutions ouvertes

- Tirer parti des normes ouvertes et adopter les pratiques exemplaires.
- Utiliser et réutiliser les solutions, les approches et les plateformes gouvernementales éprouvées et communes.
- Faire la conception en fonction de l'interopérabilité, en permettant à la collectivité de découvrir et d'exploiter les services.
- Ouvrir l'accès aux données, aux transactions et aux règles commerciales qui sous-tendent un service.

7. Effectuer des itérations et des améliorations constamment

- Construire avec agilité et améliorer constamment en réponse aux besoins des utilisateurs.
- Accepter que le changement est inévitable et utiliser des stratégies et des outils adaptés pour la poursuite du développement.
- Accepter les changements d'environnement et de conception pour la durabilité et y réagir.
- Commencer à échelle réduite et tester continuellement les conceptions et les hypothèses, en utilisant des données probantes comme base d'itération.

8. Concevoir des services éthiques

- Être transparent au sujet des préjugés personnels et organisationnels et indiquer comment ils sont traités.
- Évaluer l'impact total sur les utilisateurs et les collectivités.
- Respecter les lignes directrices éthiques dans la conception des systèmes automatisés.
- Équilibrer les arbitrages à faire entre l'innovation et l'inclusivité.

9. Gérer les risques en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels

- Adopter une approche équilibrée de la gestion des risques en appliquant les mesures appropriées en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité.
- Innover et améliorer tout en répondant aux attentes du public en matière de protection de ses renseignements personnels.
- Rendre la sécurité transparente et sans friction, en équilibrant sécurité et commodité.
- Veiller à ce que les services respectent toutes les exigences de la loi et de la réglementation.

10. Bien gérer les données

- Recueillir les données une seule fois pour éviter le double emploi.
- Rendre facilement accessibles l'information et les données gouvernementales pertinentes pour faciliter la prise de décisions.
- Veiller à ce que les données soient recueillies de façon normalisée pour qu'elles soient facilement intégrables et réutilisables par les autres.
- Tenir compte de la préservation et de la conservation numériques.