



Rapport exécutif sur les tendances du mois

Les gouvernements numériques mondiaux et les services numériques étaient les principaux thèmes du mois.

Principaux points – Résultats du sondage sur les gouvernements numériques :

Les principales tendances et les développements émergents au sein de la gouvernance numérique mondiale figurent dans le [sondage des Nations Unies sur le gouvernement numérique de 2018](#). Selon le rapport, les services axés sur les personnes figurent parmi les plus importants développements émergents au sein de la gouvernance numérique. Les chiffres montrent une histoire contradictoire, avec le Royaume-Uni et Singapour ayant une cote légèrement en baisse, tandis que le Danemark et le Portugal ont grimpé les échelons de façon spectaculaire. Pour un bon résumé et une bonne analyse des conclusions du rapport, il faut lire l'article suivant qui porte sur la sécurité informatique, les nouvelles technologies, l'identité numérique, les villes intelligentes, l'inclusion numérique et la prise de décisions axée sur les données : [L'ONU expose des stratégies de cybergouvernement pour la durabilité et la résilience](#).

Le Danemark s'est classé premier en matière de services publics numériques, tout d'abord par l'Union européenne et les pays de l'OCDE, et maintenant par l'ONU pour la gouvernance numérique. L'ambassadeur du Danemark au Royaume-Uni, Lars Thuesen, explique que « le plus évident jalon dans l'élaboration de la gouvernance numérique au Danemark, c'est qu'il est maintenant obligatoire d'utiliser la technologie numérique pour la communication entre les citoyens et le gouvernement. » Il y a donc eu un « changement de voie presque complet ». Vous pouvez en lire davantage sur la façon dont le Danemark s'est rendu au Sommet du gouvernement numérique [ici](#).

« Les cotes ont des conséquences. Elles viennent avec tout le poids de l'ONU, représentant un organisme indépendant et véritablement mondial. Une baisse au classement peut servir à demander un mandat et un budget plus importants, une hausse témoigne du fait que l'investissement a été valable. » - [Article GovInsider](#)

Principaux points – Services numériques :

Les robots conversationnels sont de plus en plus utilisés par les entités gouvernementales. [Cet article](#) présente des exemples de divers robots conversationnels de service utilisés dans l'ensemble des États-Unis. À titre d'exemple, Citibot a été lancé il y a environ un an, à North Charleston. Kansas City offre un robot conversationnel Facebook, mis au point pour rendre les données ouvertes accessibles aux utilisateurs non techniques. Aussi, la General Services Administration a aussi commencé à utiliser un robot nommé « Mrs. Landingham ». Déployé sur l'application de messagerie de travail Slack, il est conçu pour aider les nouveaux employés à obtenir de l'information sur les formulaires, des discussions, et le jargon gouvernemental.

Le gouvernement de la Nouvelle-Zélande entend lancer, le mois prochain, un marché d'approvisionnement en ligne dans le but de donner aux petits joueurs accès à davantage d'emplois et de fournir une approche plus transparente sur la façon dont les contrats sont accordés. Vous pouvez en lire davantage [ici](#).

« La refonte de nos pratiques de gouvernance pour résoudre les défis stratégiques complexes du 21^e siècle et réparer le contrat social exige l'établissement urgent d'une conversation bidirectionnelle entre le gouvernement et les citoyens. » Lisez sur « [une centaine d'endroits où les gouvernements se servent de la technologie avoir recours à la collectivité des internautes pour élaborer des politiques](#) ».

Autres articles et rapports notables du mois :

[McKinsey: smart cities are about people](#), Freight Waves.

[World's 100 most influential people in digital government](#), apolitical

[Navigating government's digital transformation: How a focus on values drives IOC technology priorities](#), Centre for Digital Government Content Studio

[Physical and mobile IDs – Working together to protect your identity](#), HID Global Corporation

[Creating a city data analytics program isn't easy, but Harvard has a recipe](#), State Scoop

[What solutions and services can best support federal IT modernization?](#)

Chronique du mois : Une comparaison des organisations de services numériques

Le Canada a récemment nommé un [ministre du gouvernement numérique](#). Le ministre Brison poursuivra « le travail qu'il réalise en vue de transformer les services numériques du gouvernement pour qu'ils soient adaptés aux gens qui les utilisent et pour mieux servir les Canadiens. » De plus, le Secrétariat du Conseil du Trésor a publié la [phase alpha des Principes numériques](#) et a établi le [Service numérique canadien](#). Nous vous parlerons davantage sur l'approche canadienne en matière de services numériques dans un futur rapport exécutif.

Ce mois-ci, nous nous penchons sur les organisations de service numérique en Australie et au R.-U. Nous avons souligné les principes définis pour les services numériques, ainsi que les innovations et les ressources clés dans chaque administration.

Pays	R.-U.	Australie
Nom	Government Digital Service	Digital Transformation Agency
Date d'établissement	Avril 2011	2015
Principes	<p>Le R.-U. a vient de réitérer et de mettre ses principes à jour (et a expliqué pourquoi) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Accent sur les équipes, et non les projets.2. Acquisition d'une capacité interne, dans la mesure du possible, avec l'aide de spécialiste et de fournisseurs externes au besoin.3. Être agile par défaut, et agir conformément aux normes du SNC.4. Bâtir des équipes numériques conformes au cadre professionnel du SNC en matière de données numériques et de technologie.5. Budget pour une amélioration itérative continue.6. Travailler à l'aide d'une pile technologique commune assez souple pour aider les équipes à atteindre leurs objectifs.	<p>La Australian Digital Transformation Agency a créé une norme que doivent suivre les organismes au moment de contempler l'application de principes numériques. La voici :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Comprendre les besoins des utilisateurs. Réaliser des recherches pour acquérir une connaissance approfondie des utilisateurs et de leur contexte de service.2. Établir une équipe multidisciplinaire. Établir une équipe multidisciplinaire durable pour concevoir, construire, exploiter et faire évoluer le service, avec comme chef un gestionnaire de produit avec responsabilité décisionnelle.3. Processus agile et axé sur l'utilisateur: Concevoir et construire le service à l'aide du processus de conception et d'exécution de service, en adoptant une approche souple et axée sur l'utilisateur.

Pays	R.-U.	Australie
Principes	<p>7. Encourager les équipes à réutiliser les plateformes communes et les tendances en matière de service dans toute la mesure du possible.</p> <p>8. Contester les travaux qui ne sont pas accompagnés d'une analyse de rentabilisation claire ou convaincante, ou qui semblent accroître la complexité, ou qui ne répondent pas aux besoins des utilisateurs, ou qui reproduisent simplement des processus non numériques inefficaces.</p> <p>9. Garder le tout aussi simple que possible.</p> <p>Et il y a un dernier métaprincape qui accompagne ceux-ci.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous allons donner aux équipes et aux particuliers le pouvoir de nous interpeller lorsqu'ils constatent que ces principes sont ignorés, mis de côté ou appliqués de façon abusive. 	<p>4. Comprendre les outils et systèmes. Comprendre les outils et les systèmes nécessaires pour construire, accueillir, exploiter et mesurer le service et la façon de les adopter, de les adapter ou de les acquérir.</p> <p>5. Le rendre sécuritaire Recenser les données et l'information qu'utilisera ou créera le service. Adopter des mesures juridiques, de protection des renseignements personnels et de sécurité appropriées.</p> <p>6. Concept cohérent et adapté Construire le service à l'aide de modes de conception adaptés en utilisant les modèles de conception communs et le guide de style.</p> <p>7. Utiliser des normes ouvertes et des plateformes communes. Bâtir à l'aide de normes ouvertes et de plateformes communes du gouvernement, le cas échéant.</p> <p>8. Rendre le code source ouvert. Rendre tout nouveau code source ouvert par défaut.</p> <p>9. Le rendre accessible. Veiller à ce que le service soit accessible à tous les utilisateurs, peu importe leur capacité ou leur environnement.</p> <p>10. Faire l'essai du service. Faire l'essai du service d'un bout à l'autre, dans un environnement qui reproduit la version opérationnelle.</p>

Principes

11. Mesurer le rendement. Mesurer le rendement en fonction des ICR énoncés dans les guides. Présenter des rapports sur le tableau de bord public.
12. Ne pas oublier l'expérience non numérique. Veiller à ce que les personnes qui utilisent le service numérique puissent aussi utiliser les autres canaux disponibles en cas de besoin, sans répétition ou confusion.
13. Encourager tout le monde à utiliser le service numérique.

Encourager les utilisateurs à choisir le service numérique et consolider ou éliminer progressivement les canaux de rechange, le cas échéant.

**Quoi de neuf?
(Les plus récentes innovations notables)**

La Grande-Bretagne a lancé le concours GovTech Catalyst cette année pour relever les défis du gouvernement qui pourraient tirer profit de l'innovation numérique. Les premiers défis ont été sélectionnés en mai 2018 et les solutions proposées gagnantes seront annoncées à la fin du mois d'août.

Le GovTech Catalyst aide les organisations du secteur public à trouver des solutions innovatrices pour les défis concernant les services opérationnels et l'exécution stratégique.

Le concours GovTech Catalyst aide le secteur public à identifier les entreprises technologiques de pointe et à collaborer avec elles.

Le fonds GovTech de 20 millions de livres sterling, octroyé par concours, offre des services de soutien pour définir, élaborer et mettre à l'essai des solutions créatives aux

- Faire équipe avec GovHack La Digital Transformation Agency (DTA) sera le principal organisme national à parrainer GovHack 2018, appuyant ainsi l'utilisation novatrice des données ouvertes et aidant à débloquer sa valeur potentielle.
- Un nouveau marché de formation.
- Le marché numérique de la DTA a pris de l'ampleur et comprend maintenant un nouveau marché de formation numérique, pour aider les organismes à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour stimuler la transformation numérique dans l'ensemble du gouvernement.
- Une approche coordonnée pour l'achat de services de la TI d'IBM Une nouvelle entente à l'échelle du gouvernement a été conclue pour faciliter l'achat de produits et services d'IBM par les

Pays	R.-U.	Australie
<p>Quoi de neuf? (Les plus récentes innovations notables)</p>	<p>problèmes complexes du secteur public, ainsi que pour y offrir l'accès.</p> <p>Le GovTech Catalyst aide le secteur public à faire une utilisation innovatrice des technologies émergentes pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • améliorer l'efficacité des services publics; • augmenter la productivité du secteur public; • faire croître le secteur GovTech du R.-U. <p>Nous aidons à jumeler les solutions du secteur de la technologie aux défis du secteur à l'aide des concours GovTech Fund de 20 millions de livres sterling. Nous sommes le premier point de contact pour les entreprises GovTech.</p>	<p>organismes gouvernementaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un nouveau modèle d'approvisionnement numérique. La DTA est à simplifier les modèles de contrat afin qu'il soit plus facile pour le gouvernement de s'approvisionner en produits et services numériques.
<p>Ressources importantes disponibles en ligne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trousse à outils de service : La trousse à outils du R.-U. pour la conception et la construction de services gouvernementaux qui répondent aux normes gouvernementales. La trousse comprend le soutien lié à la technologie, les normes relatives au numérique, la conception, les composantes technologiques préfabriquées (p. ex., le traitement des paiements et les notifications), le rendement des tableaux de bord et un marché numérique. Marché numérique : Guide pour les acheteurs et fournisseurs de technologie infonuagique, les résultats numériques, les spécialistes en technologie numérique, les participants et laboratoires de recherche sur les utilisateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marché numérique. Nous sommes en train de transformer la façon dont le gouvernement australien achète des services numériques, de sorte qu'il soit plus facile pour les entreprises de toutes tailles à accéder aux marchés de l'État. • Digital Investment Management Office. • Nous assurons la surveillance de l'ensemble des investissements importants dans le secteur des TIC et numériques du gouvernement australien.

Pays	R.-U.	Australie
------	-------	-----------

Ressources importantes disponibles en ligne

- Introduction de Verify : GOV.UK Verify est un moyen sécurisé de prouver qui vous êtes en ligne. Il est ainsi possible d'accéder de façon sûre, rapide et facile à des services gouvernementaux comme la production d'une déclaration de revenus ou la vérification des renseignements sur votre permis de conduire. Lorsque vous utilisez GOV.UK Verify, vous n'avez pas besoin de prouver votre identité en personne ou attendre quelque chose par la poste.
- Code de pratique technologique : Le Code de pratique technologique est un ensemble de critères permettant au gouvernement de concevoir, construire et acquérir de meilleures technologies. Il sert de norme pangouvernementale pour le processus de contrôle des dépenses. Le Code de pratique technologique fait partie de la Stratégie de transformation 2017-2020. Vous devez respecter ce code dès le début de votre programme ou projet technologique.
- GOV.UK Design System : Un système de conception pour rendre votre service conforme à GOV.UK. On peut tirer des leçons de la recherche et de l'expérience des autres équipes de service et éviter de répéter le travail qui a déjà été fait.

Nous serions ravis de vous entendre!

Envoyez vos questions à Info@iccs-isac.org.