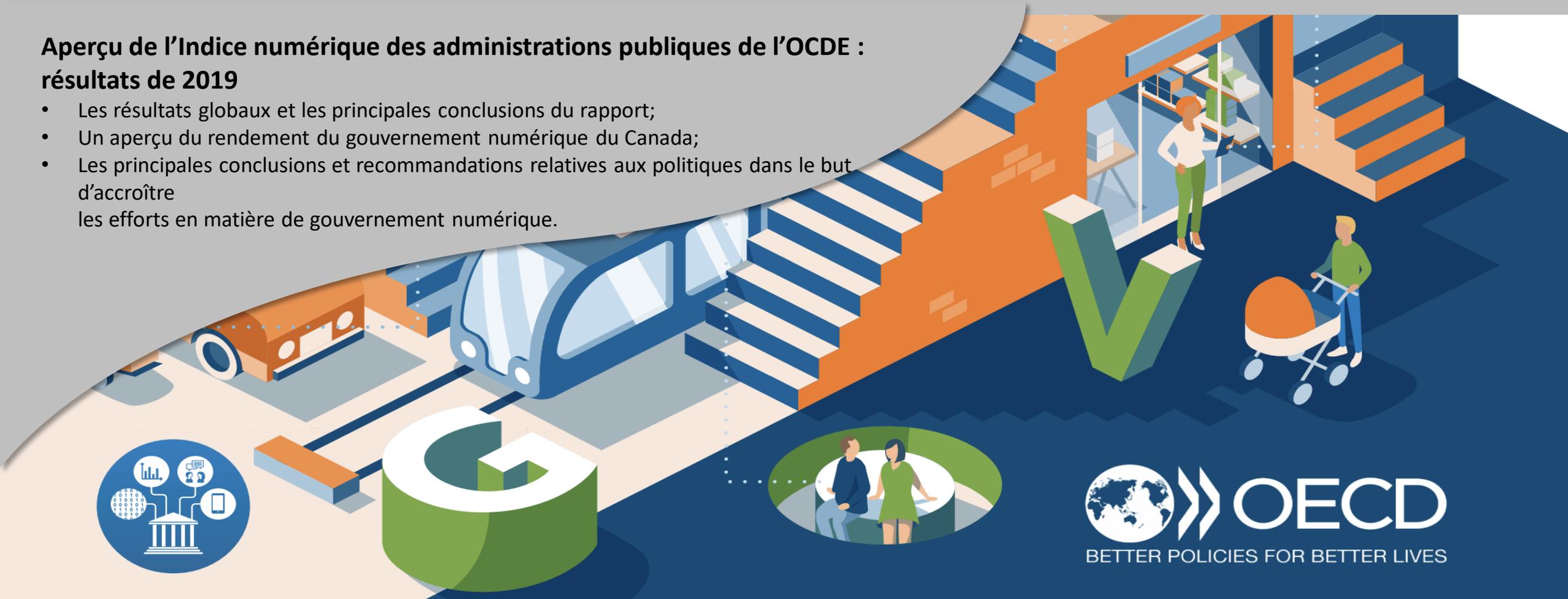




Aperçu de l'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : résultats de 2019

- Les résultats globaux et les principales conclusions du rapport;
- Un aperçu du rendement du gouvernement numérique du Canada;
- Les principales conclusions et recommandations relatives aux politiques dans le but d'accroître les efforts en matière de gouvernement numérique.



1. Introduction

L'[Organisation de coopération et de développement économiques \(OCDE\)](#) a récemment publié un [rapport](#) annuel présentant les résultats de 2019 et les messages clés relatifs à la politique de l'Indice numérique des administrations publiques et du [Cadre politique pour un gouvernement numérique](#).

Le rapport fournit une analyse complète du degré de maturité des différentes stratégies pour un gouvernement numérique dans les pays membres de l'OCDE. Cette évaluation est le résultat de l'enquête sur le gouvernement numérique 1.0 et elle mesure la maturité du gouvernement numérique selon plusieurs volets du Cadre politique pour un gouvernement numérique.

On encourage les administrations publiques à redoubler d'efforts afin d'utiliser de manière stratégique les technologies et les données numériques de sorte que la fonction publique soit axée sur les utilisateurs et qu'elle réponde mieux aux besoins des citoyens.



*Image uniquement disponible en anglais

Pourquoi le rapport est-il important?

Le rapport [Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : résultats de 2019](#) mérite d'être souligné pour les raisons suivantes :

- Les résultats de l'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE sont particulièrement d'actualité (publiés le 14 octobre 2020);
- La pandémie de COVID-19 a accéléré les progrès réalisés par les administrations publiques du monde entier dans le domaine du numérique. Le rapport offre aux pays l'occasion d'examiner leurs efforts pour en arriver à un gouvernement numérique bien établi.

De quoi traite le présent rapport à l'intention des cadres?

Ce rapport offre un bref aperçu de [l'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : résultats de 2019](#). Il comprend ce qui suit :

- L'introduction;
- Un aperçu de l'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE et du Cadre politique pour un gouvernement numérique de l'OCDE;
- Les descriptions de l'enquête et de la méthodologie;
- Les résultats globaux et les messages clés;
- Un aperçu du rendement du gouvernement du Canada relativement au numérique;
- Les principales constatations et recommandations relatives à la politique.

2. Aperçu de l'Indice numérique des administrations publiques

L'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE a été élaboré à la suite des mesures décrites dans la recommandation de l'OCDE sur les stratégies pour un gouvernement numérique (voir la figure 1). L'Indice numérique des administrations publiques répond à la nécessité de disposer « d'un instrument de mesure qui permet de suivre l'adoption d'une approche stratégique, de leviers politiques, de mécanismes de mise en œuvre et de contrôle des politiques en matière de gouvernement numérique dans les pays membres et partenaires de l'OCDE¹ ».

L'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : résultats de 2019 est le premier rapport publié par l'OCDE qui évalue l'adoption par les administrations publiques d'approches stratégiques au regard de l'utilisation des données et des technologies numériques.

Figure 1 : la recommandation de l'OCDE sur les stratégies pour un gouvernement numérique

Openness and Engagement	Governance and Coordination	Capacities to Support Implementation
1. Openness, transparency and inclusiveness	5. Leadership and political commitment	9. Development of clear business cases
2. Engagement and participation in a multi-actor context in policy making and service delivery	6. Coherent use of digital technology across policy areas	10. Reinforced institutional capacities
3. Creation of a data-driven culture	7. Effective organizational and governance frameworks to coordinate	11. Procurement of digital technologies
4. Protecting privacy and ensuring security	8. Strengthen international cooperation with other governments	12. Legal and regulatory framework

*Image uniquement disponible en anglais

La COVID-19 a fait accélérer les efforts en matière de gouvernement numérique

Avant la pandémie de COVID-19, le gouvernement numérique a eu un effet perturbateur sur le secteur public. Cependant, en raison de la COVID-19, les administrations publiques ont dû remettre en question la façon dont elles utilisent les technologies et les données numériques de manière stratégique pour s'adapter et répondre à la crise mondiale. Les administrations publiques du monde entier tirent parti des plateformes numériques pour mobiliser les citoyens et les entreprises, répondre à leurs besoins changeants et assurer la continuité des programmes et des services du secteur public.

Les administrations publiques agissent également dans le but de renforcer les stratégies pour un gouvernement numérique et de jeter les bases qui permettront au secteur public de faire preuve de souplesse et de résilience à l'avenir. Les technologies et les données numériques sont mises à contribution pour favoriser de nouvelles formes de gouvernance plus participatives et innovantes.

Selon le rapport, dans ce nouveau changement holistique, « le gouvernement numérique peut faciliter la transformation des services et la collaboration entre les administrations publiques afin de les rendre plus ouvertes, plus proactives et davantage axées sur les utilisateurs² ».

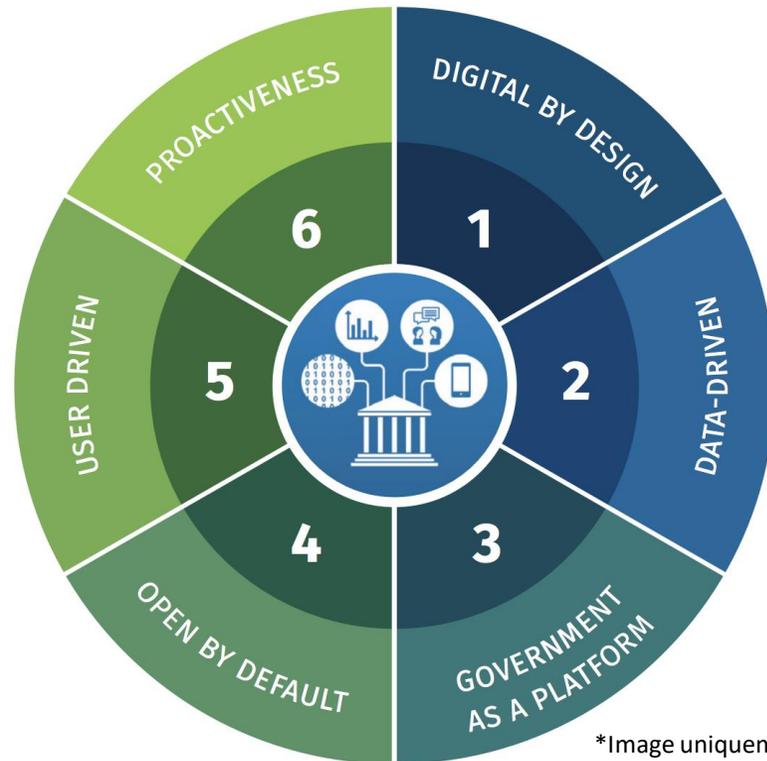
3. Le Cadre politique pour un gouvernement numérique de l'OCDE

Le Cadre politique pour un gouvernement numérique de l'OCDE est un instrument de politique visant à aider les administrations publiques à cerner les principaux facteurs déterminants pour concevoir, mettre en œuvre et maintenir efficacement des stratégies pour un gouvernement numérique dans le secteur public.

Le Cadre comprend une série d'indicateurs permettant de mesurer la maturité du gouvernement numérique selon six volets (voir la figure 2).

Figure 2 :

Le Cadre politique pour un gouvernement numérique de l'OCDE



*Image uniquement disponible en anglais

Selon le Cadre politique pour un gouvernement numérique de l'OCDE, un gouvernement numérique mature est :

Numérique par défaut

lorsqu'il s'agit de tirer parti des technologies numériques pour remanier les processus publics, simplifier les procédures et créer de nouveaux modes de communication et de collaboration avec les intervenants

axé sur les données

lorsqu'il considère les données comme un actif stratégique et établit des mécanismes de gouvernance, d'accès, de communication et de réutilisation pour améliorer la prise de décision et la prestation de services

utilisé en tant que plateforme

lorsqu'il déploie des plateformes, des normes et des services pour aider les équipes à se concentrer sur les besoins des utilisateurs lors de la conception et la prestation de services publics

ouvert par défaut

lorsqu'il met à la disposition du public les données gouvernementales et les processus d'élaboration des politiques, dans les limites des lois en vigueur et dans l'intérêt national et public

axé sur les utilisateurs

lorsqu'elle accorde la priorité aux besoins et aux préférences des utilisateurs dans l'élaboration des processus, des services et des politiques et qu'elle adopte des mécanismes inclusifs qui permettent d'atteindre cet objectif

proactif

lorsqu'il anticipe les besoins des utilisateurs et y répond rapidement, en évitant de recourir à des processus fastidieux pour la communication de données et la prestation de services

4. Enquête et méthodologie

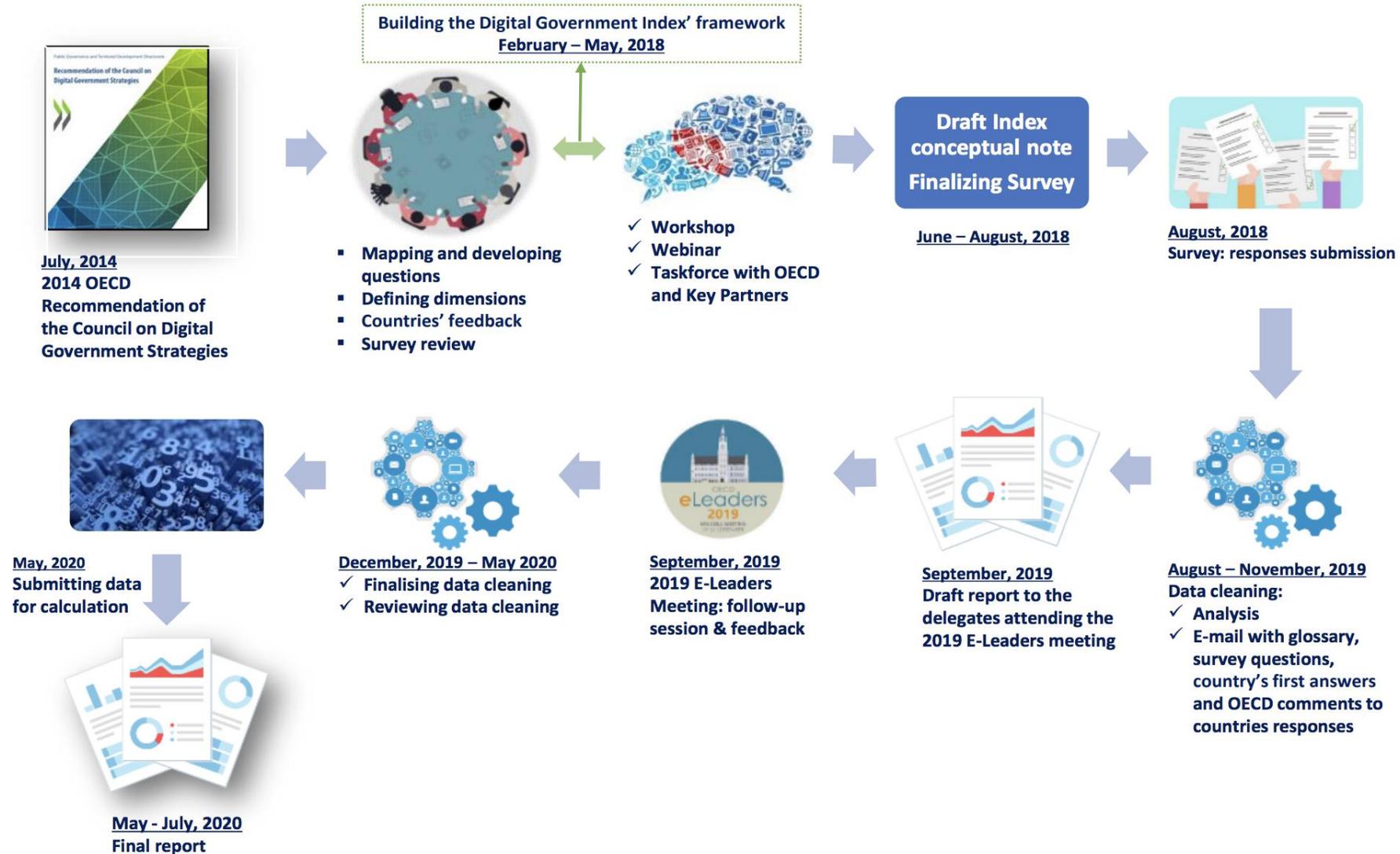
L'enquête sur le gouvernement numérique 1.0 est la première tentative visant à convertir le Cadre politique pour un gouvernement numérique de l'OCDE en un ensemble d'indicateurs pour assurer le suivi de la recommandation du Conseil sur les stratégies pour un gouvernement numérique et évaluer les progrès des réformes en matière de gouvernement numérique dans les pays membres et participants de l'OCDE.

L'enquête reposait sur une méthodologie de recherche qualitative et comportait 94 questions³. Parmi les répondants à l'enquête, mentionnons des hauts fonctionnaires du gouvernement numérique de :

- 29 pays membres de l'OCDE;
- 4 pays qui n'en sont pas membres.

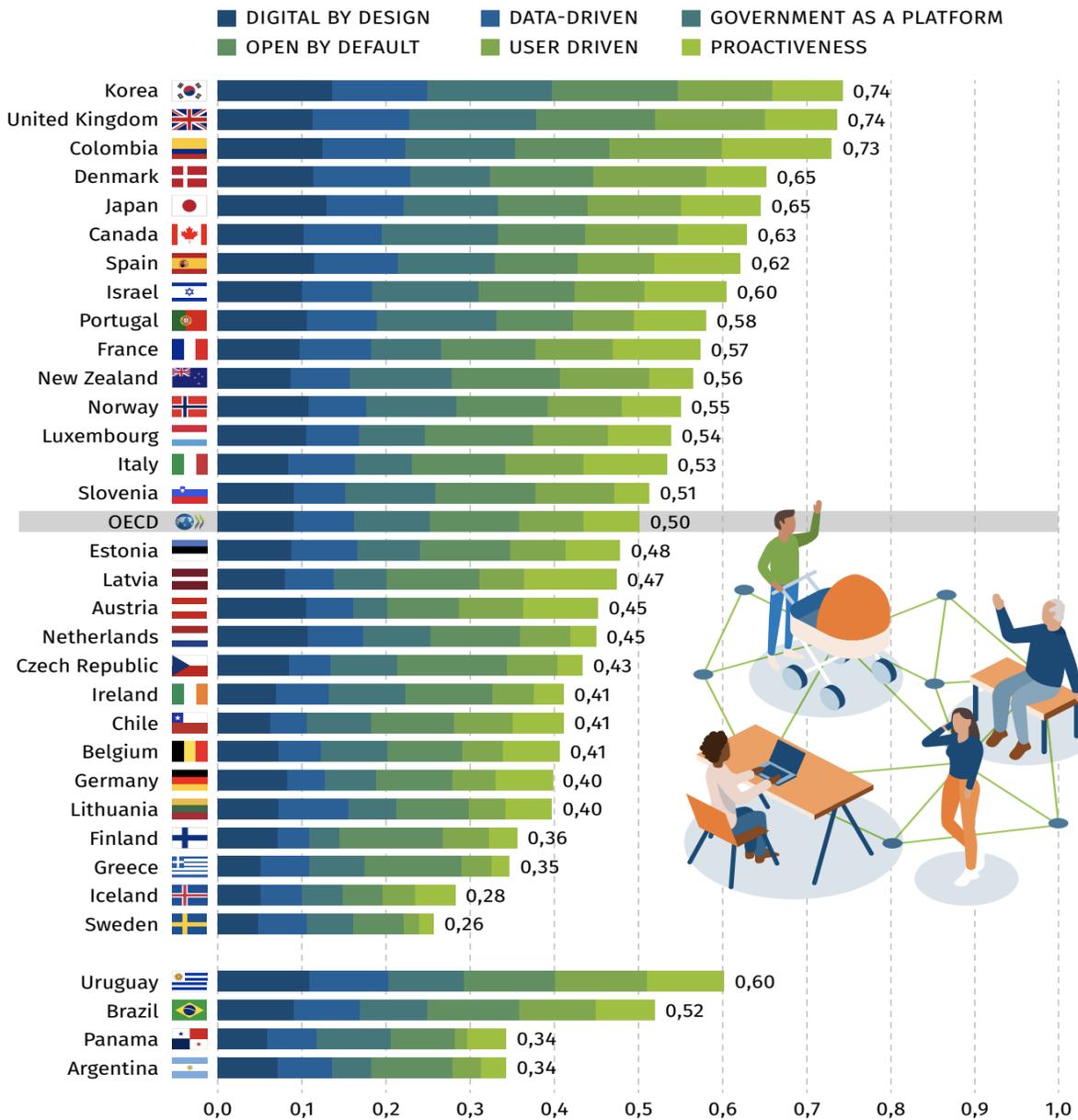
Un résumé du calendrier de collecte, de nettoyage et de publication des données est présenté à la figure 3.

Figure 3 : Calendrier de l'enquête sur le gouvernement numérique 1.0



*Image uniquement disponible en anglais

3. [Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : méthodologie et résultats de 2019](#)



* Image uniquement disponible en anglais

Remarque : Aucune donnée n'est disponible pour l'Australie, la Hongrie, le Mexique, la Pologne, la Slovaquie, la Suisse, la Turquie et les États-Unis d'Amérique. Source : l'enquête sur le gouvernement numérique 1.0 de l'OCDE

5. Résultats globaux et messages clés du rapport



Dans l'ensemble, les résultats de l'Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE permettent de conclure que le **progrès vers la mise en place de gouvernements numériques matures est prometteur, mais qu'il est aussi modeste**. Seuls quelques pays progressent vers un gouvernement numérique mature.



La transformation numérique doit être soutenue et résister aux changements de politiques. Les pays qui progressent efficacement vers un gouvernement numérique ont obtenu des notes élevées dans les six volets. Ces pays font preuve d'un effort constant pour mettre en œuvre la réforme numérique du gouvernement. Cela est principalement dû à des ententes institutionnelles à long terme et à des stratégies durables.



Les pays ayant obtenu les notes les plus élevées excellent dans le domaine du secteur public axé sur les utilisateurs, conçu pour être numérique et axé sur les données. Le rendement positif lié au fait que le secteur public est conçu pour être numérique permet de créer les modèles de gouvernance et les politiques qui sont nécessaires pour un gouvernement numérique. Ces pays bénéficient d'un niveau d'engagement plus élevé de la part des citoyens, des entreprises et des fonctionnaires pour soutenir les efforts relatifs à la transformation numérique.



Une exigence clé pour parvenir à un gouvernement numérique mature est une gouvernance solide.

6. Messages clés du rapport – suite



Les pays qui ont obtenu les meilleures notes ont tous mis en place des **stratégies claires et facilement applicables** ainsi que **des mesures concrètes en ce qui a trait au gouvernement numérique** pour parvenir à une réforme numérique du gouvernement.



Les principaux volets sont les suivantes : une ouverture par défaut, une conception numérique ainsi qu'un gouvernement utilisé en tant que plateforme. Cela montre que **les pays se concentrent sur l'établissement d'écosystèmes pour un gouvernement numérique** (c.-à-d. des stratégies, des outils partagés, des normes et des mécanismes de gestion).



Dans la plupart des pays, l'engagement des utilisateurs et des intervenants est limité. Pour ces pays, **on ne peut pas parvenir à un gouvernement numérique sans tenir compte des besoins, des attentes et des préférences des utilisateurs** (notamment en ce qui concerne la conception, la mise en œuvre, la prestation et le contrôle des services publics numériques).



Le volet où les notes sont les plus élevées est l'ouverture par défaut. Tous les pays disposent d'un portail pour les données ouvertes du gouvernement et la plupart (82 %) ont un plan d'action en ce qui concerne ce type de données. Cependant, **plusieurs pays n'ont pas suffisamment d'initiatives axées sur les données pour renforcer les efforts menant à un gouvernement ouvert**. Par conséquent, les **politiques de données ouvertes peuvent se retrouver isolées des stratégies de données plus larges**.



Les administrations publiques doivent **s'efforcer de combler les lacunes en matière de compétences numériques** pour assurer la réussite des politiques gouvernementales dans ce domaine.



Les politiques relatives aux données du secteur public et les fonctions de leadership sont absentes des initiatives de gouvernement numérique. Cela limite la capacité des pays à passer des politiques à des mesures concrètes, durables et significatives.



Un secteur public axé sur les données devrait déployer des efforts en matière de données ouvertes. Cela garantira une approche éthique en matière d'ouverture, de communication et de réutilisation des données publiques afin d'offrir une valeur publique et de favoriser le bien-être de la société⁴.



Conformément à la recommandation du Conseil sur les stratégies pour un gouvernement numérique, **l'Indice numérique des administrations publiques souligne l'importance d'établir une stratégie et des outils communs qui cadrent avec les objectifs et les efforts communs dans l'ensemble du secteur public.**



Les mécanismes de contrôle doivent être mis en avant parallèlement à la mise en œuvre du gouvernement numérique. Les pays pourraient passer à côté de précieuses occasions s'ils ne tirent pas profit des leçons tirées de leurs initiatives en matière de gouvernement numérique.

7. Rendement du gouvernement du Canada relativement au numérique

Dans l'ensemble, le Canada s'est classé au 6^e rang (sur 33), ce qui indique un rendement positif pour ce qui est de la mise en place d'un gouvernement numérique⁵. Selon le rapport, le Canada fait partie des pays les mieux classés (avec la Corée, le Royaume-Uni, la Colombie, le Japon et le Danemark).

Tous ces pays excellent principalement en raison de leurs notes élevées qu'ils ont obtenues dans les six volets (plutôt que d'avoir d'excellentes notes pour seulement un ou deux volets). Il ressort du rapport que ces pays font véritablement preuve d'une approche pangouvernementale qui va au-delà de la numérisation des services publics et tiennent compte de chacun des six volets dans le cadre.

Résultats détaillés : notes et classements du Canada

	Digital by design		Data-driven Public Sector		Government as platform		Open by default		User-driven		Proactiveness		Composite score	
	Score	Rank	Score	Rank	Score	Rank	Score	Rank	Score	Rank	Score	Rank	Score	Rank
Canada	0.61	13	0.56	7	0.82	4	0.63	21	0.66	6	0.49	13	0.629	6

*Image uniquement disponible en anglais

Source : [Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : résultats de 2019](#)

5. [Indice numérique des administrations publiques de l'OCDE : méthodologie et résultats de 2019](#)



8. Principales conclusions et recommandations relatives aux politiques

Le rapport met l'accent sur cinq domaines permettant de soutenir la conception, la mise en œuvre et le contrôle des politiques et des pratiques du gouvernement relativement au numérique. En se concentrant sur ces domaines clés, on augmente la capacité des administrations publiques à mieux répondre aux besoins des citoyens et des entreprises.

« Adopter une **approche uniforme et globale** pour concevoir et mettre en œuvre des réformes pour un gouvernement numérique qui soient cohérentes. »

« **Créer de solides ententes de gouvernance et en assurer la stabilité** pour une mise en œuvre efficace, cohérente et durable des stratégies en matière de gouvernement numérique. »

« **Donner la priorité au soutien des politiques et à leurs capacités** pour mettre en place des administrations publiques axées sur les données. »

« **Mobiliser** de manière proactive les **utilisateurs et les intervenants** dans les réformes pour un gouvernement numérique. »

« Mettre en place **des mécanismes et des mesures politiques** pour assurer un suivi du progrès des réformes de la transformation numérique. »



Lectures complémentaires

- [Online shift here to stay](#)
- [Digital Government 2.0: Moving from E-Government to Smart Government](#)
- [Essential Guide: Digital transformation in the public sector](#)
- [Leveraging emerging technologies to transform the citizen experience](#)
- [Trudeau promises to connect 98% of Canadians to high-speed internet by 2026](#)
- [What is the “New Normal” for IT Modernization?](#)
- [Here’s What Government Will Look Like in 2030](#)
- [Contactless Government Is Booming: 10 Ways to Keep the Momentum Going](#)

Autres articles intéressants

[Canada must regulate AI to protect privacy and human rights: watchdog](#)

[Exploring Public, Private & Hybrid Cloud Strategy](#)

[Data Analytics: Tableau public sector chief on what today’s government leaders want in a data platform](#)

[How governments can harness the power of open data](#)

[Is it ethical to use behavioural insights?](#)

[Customer Experience CAP Leaders Leave “CX Cookbook” for Agencies](#)

Dépôt de recherche :

Accédez au dépôt de recherche de Citoyens en tête [ici](#).

Ajouts récents dans le dépôt de recherche :

[Rapport mensuel du Conseil mixte à l’intention des cadres – octobre 2020](#) :

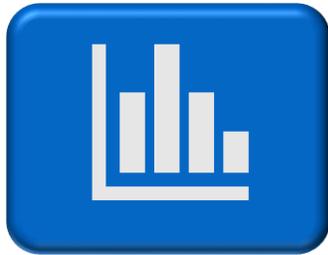
Le rapport traite des répercussions humaines de la pandémie de COVID-19.



Tendances constatées dans le bulletin quotidien



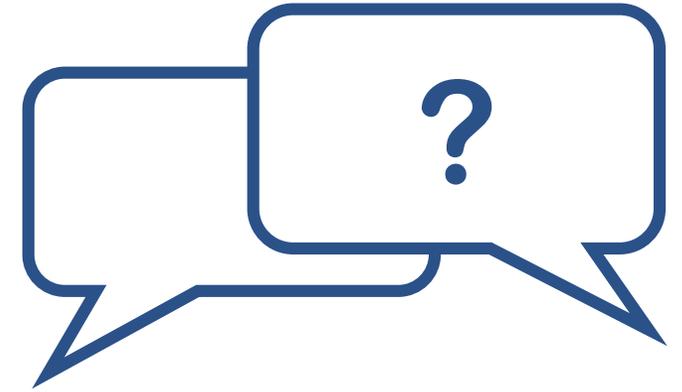
Un certain nombre d'articles ont mis en lumière le nouveau régime canadien de protection de la vie privée. Selon un article paru sur le site Web [IT World Canada](#), la nouvelle [Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs \(LPVPC\)](#) proposée est un pas dans la bonne direction, mais les experts sont « déconcertés » et « troublés » par l'absence d'éléments essentiels.



Un [article publié récemment](#) par le [Global Government Forum](#) traitait de la nécessité de tirer parti des connaissances liées aux données pour aider les administrations publiques à être plus résilientes. La pandémie de COVID-19 a touché toutes les administrations publiques du monde entier. Pour mieux se préparer aux crises qui pourraient survenir à l'avenir, il faut mettre l'accent sur l'accessibilité et une meilleure utilisation des données.



La numérisation du secteur public a soulevé des questions sur le degré d'intégration de la conception centrée sur l'utilisateur dans l'élaboration des plateformes numériques. Dans un article publié par le [Federal News Network](#), on soulignait que le secteur public devrait se concentrer moins sur le numérique et plus sur la conception humaine.



N'hésitez pas à communiquer avec nous!

Connaissez-vous quelqu'un qui pourrait vouloir consulter le Rapport du Conseil mixte à l'intention des cadres? N'hésitez pas à lui en transmettre une copie. Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous inscrire [ici](#) pour recevoir le Rapport à l'intention des cadres. Envoyez vos questions à l'adresse info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :

