

ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

VOLETS AFFAIRES, INFORMATION ET APPLICATIONS

ARCHITECTURE CIBLE

Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale
et aux ressources informationnelles

Version révisée

21 août 2003

Historique des modifications

Numéro de version	Date de révision	Responsable	Description
1.0	22 avril 2002	SCT-SSIGRI	Création initiale du document
1.1	31 juillet 2002	SCT-SSIGRI	Section 3.3.3 – Composantes communes par fonction d'affaires
1.2	21 août 2003	SCT-SSIGRI	<ul style="list-style-type: none">• Section 3.3.3 – Composantes communes par fonction d'affaires• Objets d'affaires (Service, Besoin, Intervention, Indicateur de gestion (annexe E))

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1 LE CONTEXTE DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE	3
1.1 LES OBJECTIFS DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE.....	3
1.2 LES RÉSULTATS DE LA PREMIÈRE VERSION DE L'ARCHITECTURE	4
1.3 LA PORTÉE DE LA SECONDE VERSION DE L'ARCHITECTURE.....	5
2 LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES.....	7
2.1 LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE	7
2.2 LE MODÈLE INTÉGRÉ DE PRESTATION DE SERVICES	8
3 L'ARCHITECTURE CIBLE POUR LES VOLETS AFFAIRES, INFORMATION ET APPLICATIONS	13
3.1 LES PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	14
3.2 LE VOLET AFFAIRES	17
3.2.1 Les principes spécifiques du volet Affaires	18
3.2.2 Les catégories de services	20
3.2.3 La démarche de renouvellement de la prestation de services	23
3.2.4 Les besoins de la clientèle.....	24
3.2.5 L'offre de produits et services (p/s)	26
3.2.6 Les façons de faire : les processus d'affaires	30
3.2.7 Les façons de faire : les processus de travail	33
3.3 LES VOLETS INFORMATION ET APPLICATIONS	38
3.3.1 Les principes spécifiques du volet Information	40
3.3.2 Les principes spécifiques du volet Applications.....	42
3.3.3 Le modèle des objets d'affaires	44
4 L'UTILISATION DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE	51
5 LES FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS.....	55
CONCLUSION	60

ANNEXES

- Annexe A :** Évolution des concepts architecturaux entre la version 1 et la version 2 de l'AEG
- Annexe B :** La description détaillée des principes
- Annexe C :** La description détaillée des types de services pour chacune des catégories de services, de leur portée et de la clientèle cible
- Annexe D :** Les regroupements de produits et services pour les individus et les entreprises
- Annexe E :** La description des objets d'affaires, leurs attributs et leurs fonctions
- Annexe F :** Le potentiel de normalisation et de partage des objets d'affaires
- Annexe G :** Exemple d'application de l'AEG pour le processus « intégration en emploi »

Bibliographie

ILLUSTRATIONS ET TABLEAUX

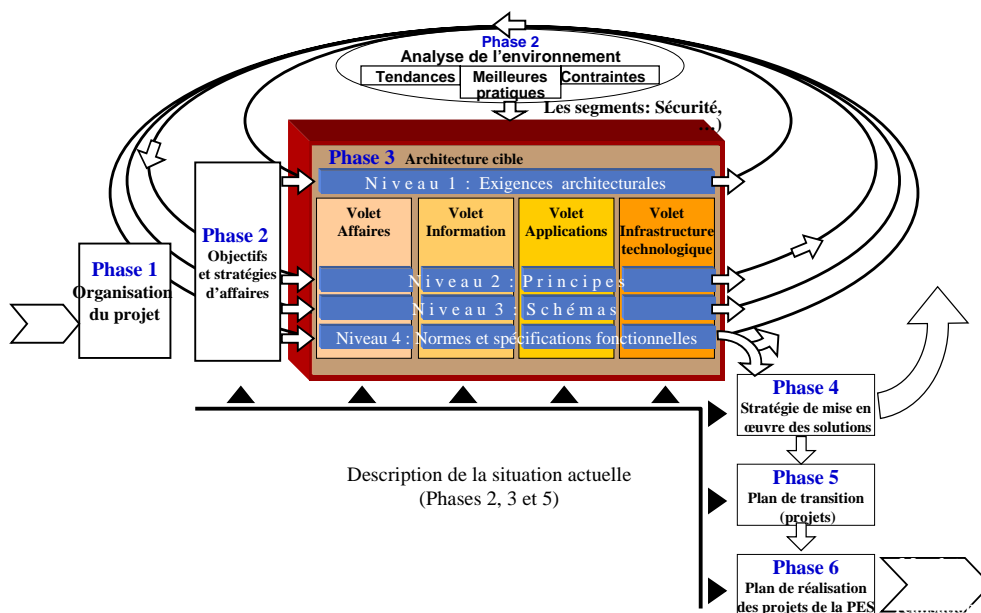
Les résultats de la première version de l'AEG.....	4
La portée de la seconde version de l'AEG.....	5
Le modèle de la prestation de services conventionnelle	8
Le modèle intégré de la prestation de services.....	11
Les catégories de services	20
Les catégories de services et les intervenants	21
La démarche de renouvellement de la prestation de services	23
Les besoins de la clientèle.....	24
La source des besoins.....	24
Les besoins précisés	25
L'offre de produits et services	26
L'offre actuelle de produits et services	26
L'offre cible de produits et services.....	27
Les regroupements de produits et services pour les individus.....	28
Les regroupements de produits et services pour les entreprises.....	29
Les processus d'affaires en réponse aux besoins de la clientèle	30
Les événements d'affaires génériques	31
Les processus de travail permettant de réaliser un événement d'affaires	33
Exemple d'utilisation des activités pour réaliser des événements d'affaires	33
Les activités génériques	34
Les <i>patterns</i> utilisées pour réaliser les événements d'affaires	35
Les objets d'affaires en soutien aux processus	38
Une vision de haut niveau du modèle des objets d'affaires	44
Le modèle des objets d'affaires	47

Les objets d'affaires en soutien aux activités.....	47
Les composantes communes par fonction d'affaires	49
Les volets et segments de l'AEG	52
Le positionnement des projets des ministères et organismes	53
La correspondance entre les objectifs de l'AEG et les facteurs critiques de succès	56

INTRODUCTION

Le présent document présente l'architecture d'entreprise gouvernementale cible sur le plan des volets Affaires, Information et Applications. La démarche utilisée pour produire cette architecture s'appuie sur une approche itérative et continue. Dans cet esprit, une première version de haut niveau de l'architecture cible de la prestation électronique de services a été réalisée à l'égard des volets Affaires et Infrastructures technologiques. La version actuelle de l'architecture consiste à intégrer la prestation conventionnelle de services (téléphone, courrier postal, comptoir) et à lui ajouter des éléments structurants pour les volets Affaires, Information et Applications. Le volet Infrastructures technologiques et les segments Sécurité et Ingénierie documentaire font l'objet de travaux distincts et ne sont pas inclus dans ce document.

Une approche de développement et de mise à jour de l'architecture d'entreprise a été élaborée par le SSGRI, en fonction du contexte spécifique du gouvernement du Québec, en prenant appui sur des pratiques reconnues mondialement (notamment Meta Group, Gartner Group, Zachman et CIO Council du gouvernement américain). Le modèle suivant résume les principales phases de cette approche :



Le volet Affaires de l'architecture cible présentée ci-après intéressera tout particulièrement les gestionnaires du gouvernement, alors que les architectes et les développeurs de systèmes seront interpellés par les volets Information et Applications. Tous y retrouveront une démarche globale de transformation de l'appareil gouvernemental, dont le but ultime est l'amélioration des services aux individus et aux entreprises, et ce, en optimisant les efforts consentis dans la livraison des produits et services à l'échelle gouvernementale.

Concrètement, le volet Affaires propose une démarche qui place les attentes des individus et des entreprises au centre des vecteurs de changements de l'État québécois. Les besoins

ne sont plus énoncés comme des balises guidant la mise en place des processus, mais plutôt comme les éléments principaux de la définition même du service à offrir. Dans un deuxième temps, cela conduit à une nouvelle modélisation des services qui, elle, déterminera les ajustements requis aux processus soutenant la prestation de services. Ce renouvellement de la perspective client par le regroupement de produits et services débouche à terme sur la mise en commun de fonctions et de services.

Quant à eux, les volets Information et Applications sont définis selon une approche orientée objet et mettent l'accent sur la définition des objets d'affaires soutenant la prestation de services. Cette approche, en définissant des objets génériques à l'ensemble des processus de prestation de services, permet de déterminer les zones informationnelles et applicatives possédant un potentiel élevé de normalisation et de mise en commun, favorisant ainsi une performance accrue de l'État.

1 LE CONTEXTE DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

1.1 Les objectifs de l'architecture d'entreprise gouvernementale

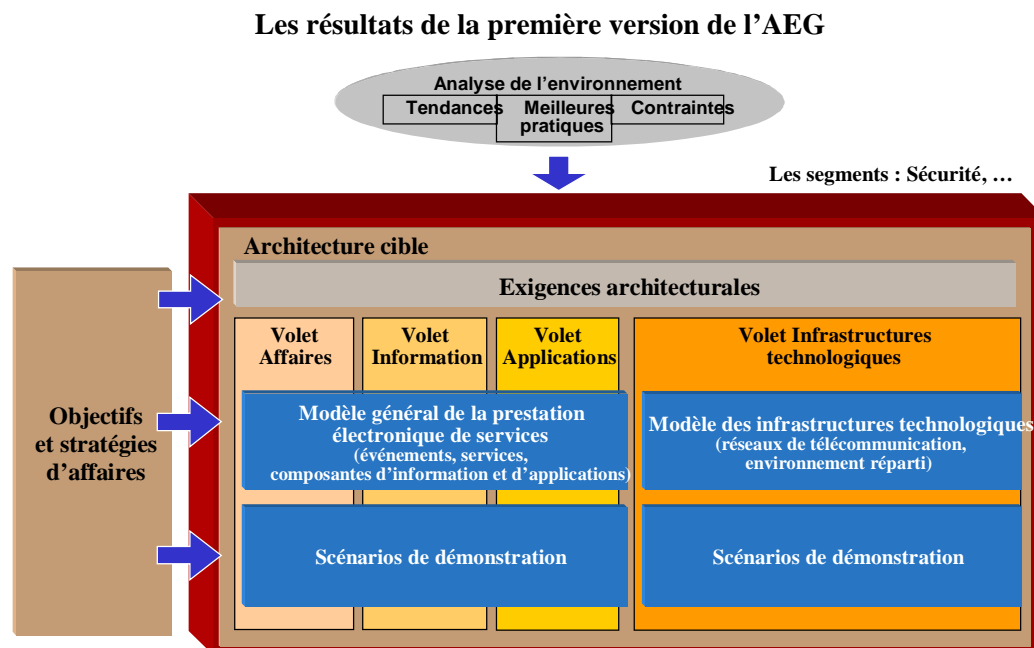
L'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG) est un exercice de haut niveau qui, en fonction des grands objectifs gouvernementaux, vise à améliorer la qualité des services et la performance de l'État, à comprendre, à définir et à illustrer la nouvelle prestation de services, ainsi qu'à préciser la façon dont les ressources informationnelles (RI) pourront y contribuer. Plus spécifiquement, cette architecture se veut un modèle de référence (un outil) qui, mis à la disposition des ministères et organismes, leur permet de positionner leurs projets et d'anticiper les occasions de partage, de mise en commun et de réutilisation.

Par conséquent, les objectifs de l'architecture d'entreprise gouvernementale sont :

- Améliorer la cohérence gouvernementale en favorisant un meilleur arrimage des actions en fonction des objectifs stratégiques gouvernementaux et en intégrant l'offre de services aux différents clients;
- Comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services aux citoyens;
- Fournir des orientations sur quatre volets, soit les volets Affaires, Information, Applications et Infrastructures technologiques, ainsi que sur les segments Sécurité et Ingénierie documentaire. Il faut noter que d'autres segments pourront s'ajouter à l'architecture d'entreprise gouvernementale, selon les besoins;
- Permettre l'identification des éléments qui sont communs ou qui peuvent être partagés ou réutilisés par les ministères et organismes;
- Offrir un choix plus éclairé des technologies qui seront nécessaires.

1.2 Les résultats de la première version de l'architecture

La première version de l'architecture d'entreprise gouvernementale est une architecture de haut niveau qui a permis d'esquisser deux types de modèles dans leurs grandes lignes : un modèle d'affaires, soit le modèle général de la prestation électronique de services, et un modèle des infrastructures technologiques. Une vue d'ensemble et des scénarios permettant d'illustrer l'applicabilité de ces modèles ont aussi été élaborés.



Pour plus de détails sur les travaux réalisés pour la première version de l'AEG, le lecteur pourra se référer à l'architecture d'entreprise gouvernementale version 1¹.

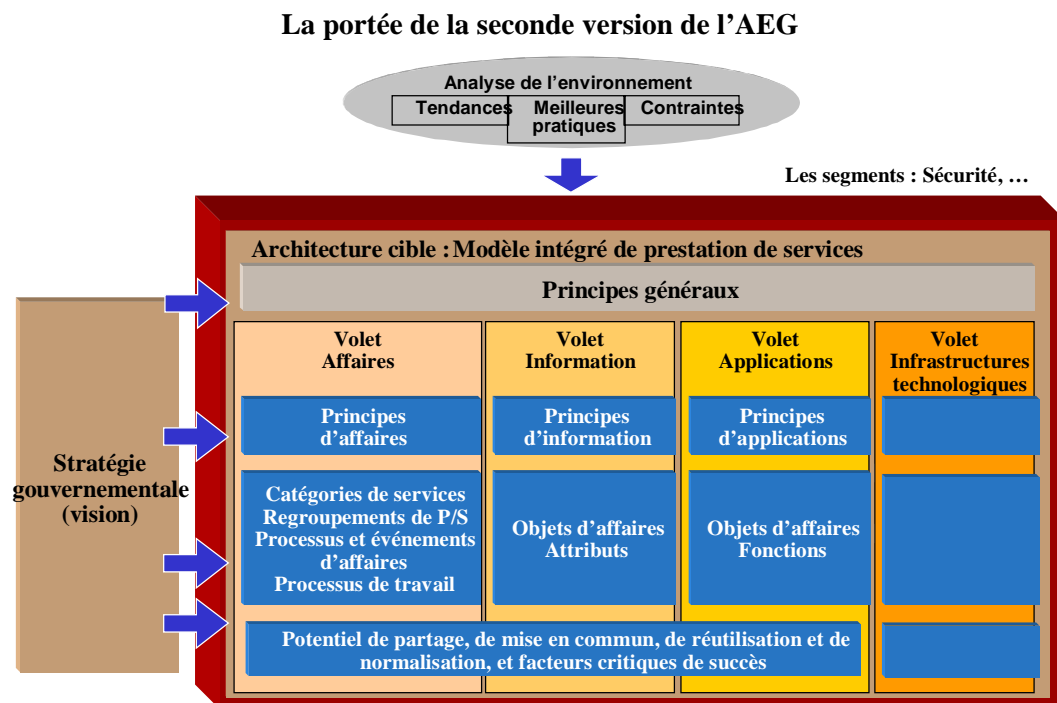
¹ Architecture d'entreprise gouvernementale version 1, version du 13 décembre 2001.

1.3 La portée de la seconde version de l'architecture

La seconde version de l'architecture d'entreprise gouvernementale, pour les volets Affaires, Information et Applications, vise à reconduire les travaux réalisés dans la première version de l'AEG et à préciser les éléments structurants suivants :

- Mise à niveau du modèle de prestation de services et des principes généraux;
- Définition des principes spécifiques, concepts et approches pour les volets Affaires, Information et Applications;
- Identification des regroupements potentiels de produits ou services;
- Représentations, sous forme de modèles, des volets Affaires, Information et Applications;
- Détermination du potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation des différentes composantes identifiées dans les modèles, et précision des facteurs critiques de succès pour la mise en œuvre de l'AEG.

Le schéma ci-dessous regroupe les éléments couverts par la présente version de l'architecture, le volet Infrastructures technologiques et les segments Sécurité et Ingénierie documentaire faisant l'objet de documents distincts.



La démarche suivie pour réaliser cette seconde version de l'architecture est la suivante :

- La stratégie gouvernementale (vision) et l'analyse de l'environnement, notamment les tendances et les meilleures pratiques, ont servi de guide pour la réalisation de cette seconde version de l'architecture cible.
- Le modèle intégré de prestation de services, intégrant le modèle de la prestation électronique de services de la version 1 de l'AEG au modèle de la prestation de services conventionnelle (services en personne, par téléphone, par courrier postal), a servi d'intrant à la réalisation de cette seconde version de l'architecture cible pour les volets Affaires, Information et Applications. Il a permis de mieux représenter l'ensemble des modes de prestation de services offerts à la clientèle du gouvernement.
- Les principes généraux (nommés exigences architecturales dans la première version de l'AEG) ont été revus et mis à jour, ces principes encadrant l'ensemble des volets et des segments de l'AEG.
- Les principes spécifiques du volet Affaires ont été développés, les types de services et la clientèle cible ont été spécifiés, des regroupements de produits et services ont été identifiés et des concepts relatifs à la prestation de services et aux processus d'affaires ont été introduits.
- Les principes spécifiques des volets Information et Applications ont été développés, lesquels ont servi de base au développement d'un modèle des objets d'affaires, à la fois applicables aux volets Information et Applications, en soutien aux processus du volet Affaires.
- Les travaux ont aussi conduit à la détermination de composantes pour le volet Affaires (événements d'affaires et activités génériques) et des objets d'affaires (volets Information et Applications) offrant un potentiel de partage, de mise en commun, de réutilisation ou de normalisation auprès des ministères et organismes.

2 LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES

2.1 La stratégie gouvernementale

Afin de bien cerner les orientations en matière de prestation de services, il convient de se rappeler la stratégie gouvernementale en ce qui a trait à la modernisation de la fonction publique. La stratégie de modernisation de la fonction publique vise à créer un État qui se démarque :

- par la qualité, l'accessibilité et la simplification des services qu'il offre à ses citoyens²;
- par une utilisation optimale de ses ressources;
- par une gestion des résultats.

Cette stratégie se concrétise, sur le plan de la prestation de services, par une offre de services organisée en fonction des attentes et des besoins de la clientèle, c'est-à-dire :

- des regroupements de produits et services de manière à ce que le citoyen n'ait pas à se préoccuper des structures administratives et des contraintes de gestion intrinsèques aux grandes organisations;
- des modes diversifiés de prestation de services qui respectent les préférences personnelles de la clientèle, qui maintiennent les modes conventionnels de prestation de services aussi longtemps que nécessaire et qui prennent en compte le niveau de familiarité des citoyens avec les technologies.

De plus, la stratégie gouvernementale requiert une contribution significative des ressources informationnelles.

² Dans le présent texte, tout comme dans la *Loi sur l'administration publique*, le terme « citoyen » désigne à la fois les individus (les particuliers) et les entreprises.

2.2 Le modèle intégré de prestation de services

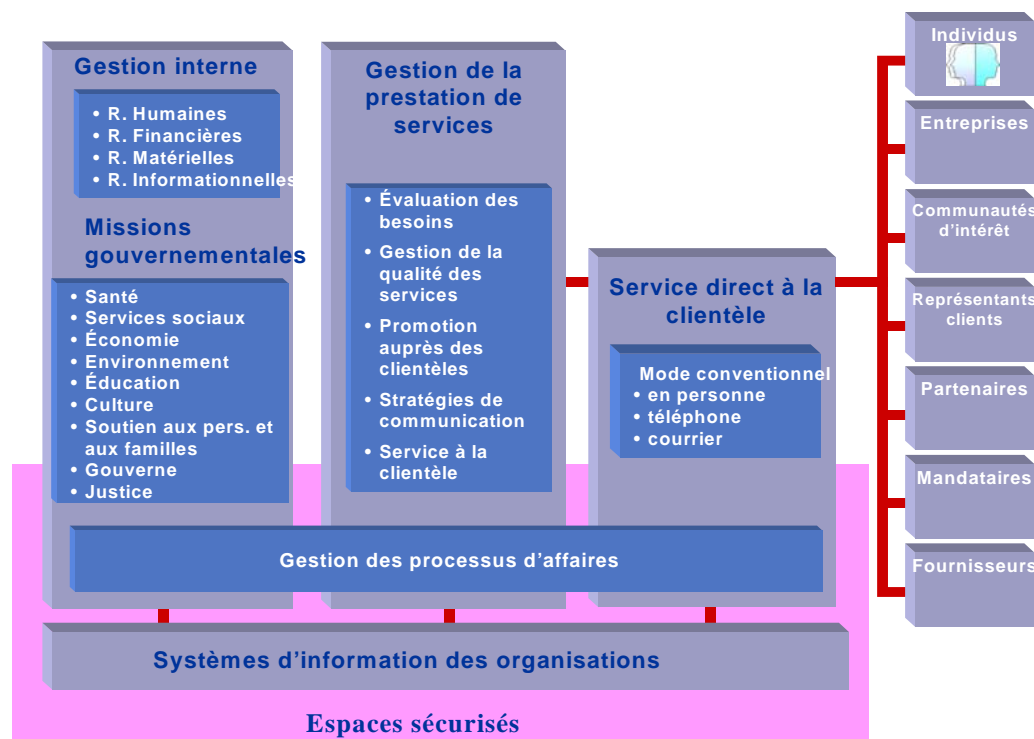
Le modèle intégré de prestation de services se veut une représentation de haut niveau des grands domaines de gestion soutenant la prestation de services gouvernementale ainsi que des intervenants externes impliqués dans la prestation de services à la clientèle.

Les prochains paragraphes montrent l'évolution des modèles de prestation de services vers un modèle intégré de prestation de services qui soutient véritablement l'État dans l'atteinte de ses objectifs de services.

Le modèle de la prestation de services conventionnelle

Le modèle suivant représente les grands domaines de gestion soutenant la prestation de services conventionnelle et les liens entre ces domaines et les différents intervenants.

Le modèle de la prestation de services conventionnelle



Le modèle de la prestation de services conventionnelle comprend :

- la clientèle (*individus, entreprises, communautés d'intérêts, représentants clients*) et les *partenaires, mandataires* et *fournisseurs* de l'État³. On y montre aussi que ces intervenants sont en contact entre eux, indépendamment des relations avec l'État;

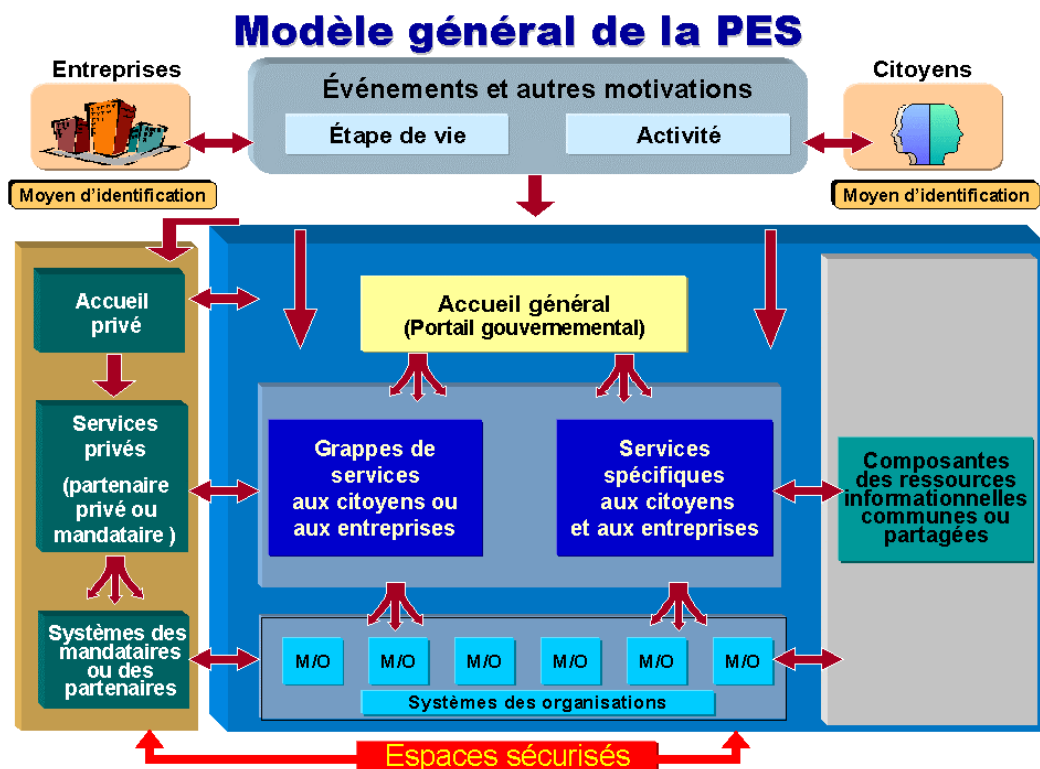
³ Pour une définition détaillée de la clientèle, le lecteur pourra se référer à l'annexe B.

- le *service direct à la clientèle*, en mode conventionnel, concerne principalement les échanges de première ligne avec la clientèle (échanges en personne, par téléphone ou par courrier postal);
- la *gestion de la prestation de services* s'intéresse principalement à l'évaluation des besoins, à la gestion de la qualité des services, à la promotion des services auprès de la clientèle, aux stratégies de communication et à la gestion du service à la clientèle;
- la *gestion interne* concerne la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.
- les *missions gouvernementales* concernent la gestion des responsabilités propres à la mission des ministères et organismes;
- la *gestion des processus d'affaires* se concentre sur les façons de faire et vise l'intégration de la gestion de la prestation de services avec la gestion interne et des missions gouvernementales;
- les *systèmes d'information des organisations* regroupent les ressources informationnelles essentielles au fonctionnement « de bout en bout » des processus d'affaires et permettent des échanges efficaces entre l'arrière-boutique et le service direct à la clientèle;
- les *espaces sécurisés*, pour leur part, permettent une utilisation sécuritaire des informations utilisées à des fins de prestation de services ou de gestion interne.

Le modèle de la prestation électronique de services

L'architecture d'entreprise gouvernementale, dans sa première version, a permis de faire apparaître un nouveau modèle de prestation de services mettant l'accent sur le service direct à la clientèle en mode électronique.

Le modèle élaboré est le suivant.



Les caractéristiques de ce modèle pour la prestation électronique de services (PES) sont :

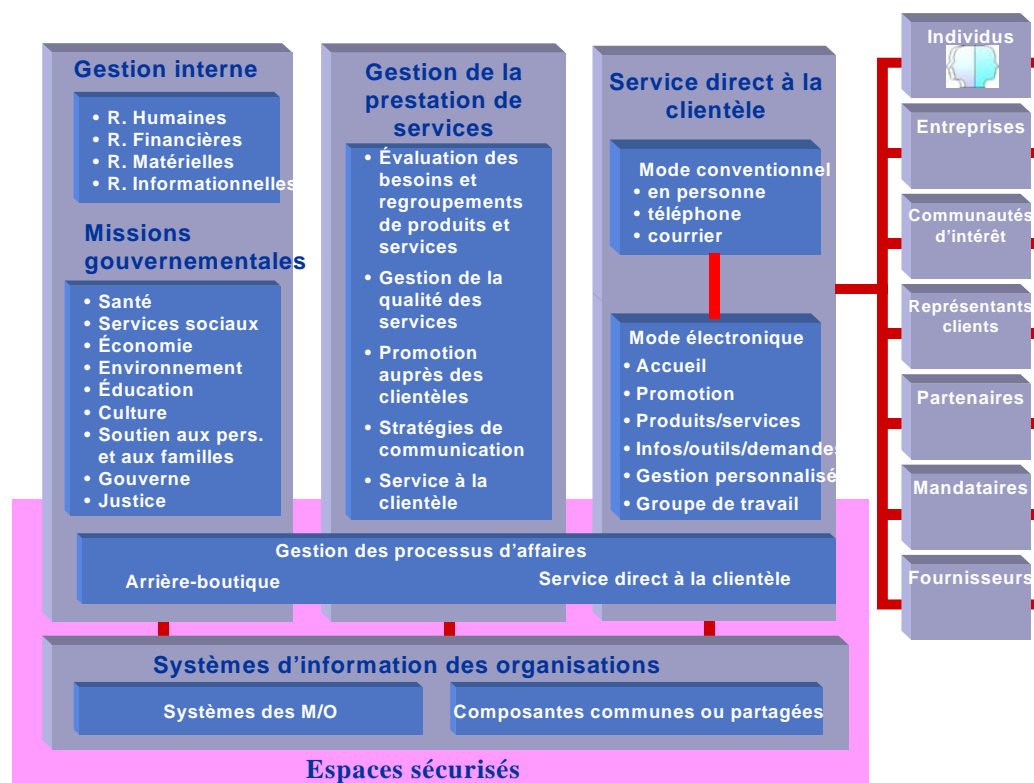
- une prestation de services basée sur les besoins de la clientèle – les notions d'événements et autres motivations (étapes de vie, activités);
- une relation citoyen-État, en mode électronique, par l'entremise d'un accueil général (portail gouvernemental) ou d'un accueil privé;
- des regroupements de produits et services, en plus des services spécifiques, comme lien entre le citoyen et les différents ministères et organismes;
- une collaboration et des ententes avec le secteur privé pour offrir la prestation de services (partenaires, mandataires);
- des ressources informationnelles (processus, information, applications, infrastructures) communes ou partagées, en totalité ou en partie, par les ministères et organismes, et les différents réseaux (santé, éducation);
- le recours à des espaces sécurisés pour effectuer les transactions.

Comme nous le verrons dans le texte qui suit, ce modèle de prestation électronique de services, élaboré dans la version 1 de l'AEG, est reconduit et sert de base au développement du modèle intégré de prestation de services introduit dans la présente version de l'AEG.

Le modèle intégré de la prestation de services

Les orientations gouvernementales en matière de prestation de services sont basées sur le respect du niveau de familiarité de la clientèle en regard des technologies et sur le maintien de multiples modes de prestation (en personne, par téléphone, par courrier postal, par le Web, etc.). Dans cet esprit, le modèle intégré de la prestation de services montre comment cohabitent le modèle de la prestation électronique de services élaboré dans la première version de l'AEG et le modèle de la prestation de services conventionnelle, ainsi que les modifications aux domaines de gestion que cela apporte.

Le modèle intégré de la prestation de services



Les implications de ce modèle intégré de prestation de services sont :

- de nouveaux modes d'organisation pour le service direct à la clientèle, tel le soutien à la clientèle dans le cours d'une prestation de services qui chemine entre le mode électronique et le mode conventionnel ou vice versa;
- l'élargissement vers la prestation électronique de services engendre une révision de la gestion de la prestation de services qui s'est complexifiée par la contribution de plusieurs ministères ou organismes à une même prestation de services, notamment en ce qui a trait à la détermination du niveau de service ou à la coordination des campagnes d'information;
- la gestion des processus d'affaires, dans un mode conventionnel de prestation de services, s'intéresse particulièrement à l'optimisation des fonctions de gestion interne

(arrière-boutique). Avec l'arrivée du mode électronique de prestation de services et en raison de l'arrimage des façons de faire entre les modes conventionnel et électronique, la gestion des processus d'affaires s'intéresse alors particulièrement à l'optimisation des fonctions de gestion du service direct à la clientèle (systèmes de première ligne);

- l'accès à des informations, à des traitements, à des moyens de communication et à des infrastructures par des intervenants externes à l'organisation gouvernementale (mandataires, partenaires, clients, etc.) apportera des ajustements non seulement dans la façon de gérer les systèmes d'information, notamment en ce qui a trait à la gestion des composantes communes et partagées et à la gestion de la protection des renseignements personnels, mais aussi dans l'innovation nécessaire pour mettre en place des solutions qui simplifient les façons de rendre les services à la clientèle tout en ayant un environnement sécurisé.

L'application de ce nouveau modèle de prestation de services amène la mise en place de solutions d'affaires qui intègrent les différents modes de prestation de services et qui utilisent des applications électroniques et des processus communs en vue d'offrir des services à la clientèle d'une plus grande qualité et d'améliorer la performance des ministères et organismes.

3 L'ARCHITECTURE CIBLE POUR LES VOLETS AFFAIRES, INFORMATION ET APPLICATIONS

Ce chapitre présente l'architecture d'entreprise gouvernementale cible pour les volets Affaires, Information et Applications. La première section de ce chapitre présente les principes généraux, lesquels servent de guide pour la définition de l'ensemble des volets de l'architecture. Pour obtenir la correspondance entre les concepts architecturaux introduits dans ce chapitre avec ceux présentés dans la version 1 de l'AEG, le lecteur pourra se référer à l'annexe A.

3.1 Les principes généraux

Les principes généraux de l'architecture d'entreprise gouvernementale permettent d'encadrer les travaux d'architecture tant à l'échelle du gouvernement dans son ensemble qu'à l'échelle d'un ministère ou d'un organisme particulier. De façon générale, les principes généraux s'appuient sur :

- la *Loi sur l'administration publique* et, plus spécifiquement, le chapitre VI sur la gestion des ressources informationnelles;
- la politique québécoise de l'autoroute de l'information;
- les lois et les directives de l'État portant sur le respect de la réputation et de la vie privée, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information, notamment la loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, le Code civil du Québec, la *Loi concernant l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*;
- l'essentiel des orientations et stratégies gouvernementales sur la *Loi sur l'administration publique* et la politique québécoise de l'autoroute de l'information précisé dans le document : *Architecture d'entreprise gouvernementale - Stratégie et transformation gouvernementales*, février 2000;
- les rapports des tables SM-4 (qualité de service) et SM-5 (NTIC) qui proposent également des objectifs stratégiques dont il faut tenir compte;
- le cadre de gestion des ressources informationnelles et la première version de l'architecture gouvernementale de la prestation électronique de services aux individus et aux entreprises, qui viennent préciser ces orientations et stratégies pour le domaine des technologies et qui introduisent des principes repris dans la seconde version de l'AEG.

Les principes sont présentés en trois temps, soit leur *description*, les *justifications* gouvernementales qui les soutiennent et les *implications architecturales* qui en découlent. Afin d'alléger le document, seuls les principes et leur description sont présentés ici. Le lecteur est invité à se référer à l'annexe B, où il pourra retrouver les *justifications* et les *implications architecturales* pour chacun des principes.

1. La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État

Les services de l'État doivent être organisés en fonction des attentes et des besoins de la clientèle, en regroupements significatifs, pour que celle-ci n'ait pas à se préoccuper des structures administratives et du partage interne des responsabilités entre les diverses composantes de l'Administration. Bien que l'on cherche à masquer la complexité de l'État pour le bénéfice de la clientèle, celle-ci doit toutefois toujours savoir avec qui elle fait affaire.

2. La clientèle a le libre choix des modes de prestation de services

La prestation de services offre de nouvelles façons de rendre les services, tout en respectant le libre choix des clients entre les modes conventionnels et le mode électronique.

3. Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle

La prestation de services doit permettre de soutenir les déclarations de services des ministères et organismes aux citoyens, et ce, autant dans le cas d'un regroupement (grappe) de produits ou services que dans le cas d'un produit ou d'un service spécifique. Les déclarations de services des ministères et organismes doivent contenir les informations pertinentes à cet égard afin d'influencer les travaux d'architecture.

4. La prestation des services est réalisée dans un environnement sécurisé

Les services offerts à la clientèle, de même que l'environnement de soutien à la prestation de services, sont sécurisés de manière à :

- respecter le cadre légal et réglementaire en vigueur au Québec;
- assurer la protection des renseignements personnels et de la vie privée des individus;
- garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des renseignements;
- s'assurer de l'identité du client et de l'irrévocabilité des transactions;
- s'assurer d'une habilitation et d'un contrôle d'accès adéquats;
- instaurer la confiance.

5. *La prestation de services favorise la révision des façons de faire et permet la mise en place de nouvelles formes de collaboration*

La prestation de services, dans une perspective approche client, conduit à la révision des façons de faire, ce qui permet l'optimisation des ressources et la mise en place de nouvelles formes de collaboration ou de partenariat entre les ministères et organismes et les réseaux de la santé, de l'éducation et les autres paliers de gouvernement, ainsi qu'avec le secteur privé.

6. *La livraison de la prestation de services favorise le partage, la mise en commun et la réutilisation de l'expertise, de la connaissance, des processus, de l'information, des applications et des technologies*

La prestation de services tire le meilleur profit des processus d'affaires, de l'information, des applications, des infrastructures existantes, de l'expertise développée et de la connaissance acquise au sein de la fonction publique. Les composantes les plus largement utilisées sont mises en commun, partagées ou réutilisées afin d'offrir et de maintenir un service simplifié et de qualité aux citoyens, ainsi que de bénéficier d'économies d'échelle et de réduire les délais de mise en œuvre des services.

7. *L'interopérabilité doit être possible à tous les niveaux*

La mise en commun de services nécessite qu'ils puissent interagir. Cette interopérabilité se concrétise dans les processus de travail, les échanges de données, les applications et les infrastructures.

8. *L'utilisation de normes et standards ouverts est favorisée, notamment les standards de l'Internet*

Le développement de nouvelles solutions doit se faire en tenant compte des normes et standards ouverts. Les infrastructures technologiques sont basées sur des normes et standards reconnus. L'utilisation de normes et standards ouverts ou *de facto* à grand déploiement est privilégiée.

3.2 Le volet Affaires

Le volet Affaires de l'architecture d'entreprise gouvernementale présente des outils qui permettront aux ministères et organismes de représenter et de partager, de mettre en commun et de réutiliser leurs façons de faire.

Cette section présente en premier lieu des principes spécifiques qui encadrent la définition des processus d'affaires et présente ensuite une démarche structurée permettant de déterminer les regroupements de produits et services, et de structurer des processus d'affaires afin de simplifier les relations entre le gouvernement et sa clientèle. L'application de la démarche et des modèles présentés dans cette section permettra aussi aux ministères et organismes d'optimiser leurs façons de faire.

3.2.1 Les principes spécifiques du volet Affaires

Les principes spécifiques du volet Affaires ont pour but d'encadrer la redéfinition des processus d'affaires permettant de livrer les produits ou services à la clientèle. Ces principes sont les suivants :

1. Le client est au centre des processus d'affaires

Un processus d'affaires est déclenché par un événement de vie du client, une motivation ou une obligation légale, ou une incitation gouvernementale. Une fois ce processus d'affaires débuté, celui-ci demeure centré sur le client, c'est-à-dire que le suivi avec le client n'est pas interrompu. Il faut aussi maximiser les situations où le client pose lui-même les actes afin de trouver une réponse ou une solution à son besoin. De plus, un processus d'affaires se termine par la livraison d'un résultat signifiant pour le client.

2. Les processus d'affaires visent la livraison de résultats à la clientèle

En adoptant une approche basée sur les besoins des clients et sur la livraison de résultats concrets, les processus d'affaires ne visent plus la réalisation de tâches spécifiques, mais bien la livraison de résultats.

3. Un processus d'affaires regroupe les activités des différents ministères et organismes participant à la livraison d'un résultat

Le regroupement des besoins dans un service intégré (grappe) conduit à des processus d'affaires « bout en bout » qui mettent à contribution plusieurs ministères et organismes, des partenaires et des mandataires. Ainsi, les frontières entre les différentes fonctions d'affaires s'estompent du point de vue du client.

4. Les processus d'affaires sont distincts de la structure organisationnelle, de la localisation, de la dispersion géographique et des individus

Afin d'assurer un service équitable et une plus grande uniformité dans les modes de prestation de services, les processus d'affaires doivent être définis avec la préoccupation de la clientèle et non celle de la structure interne de l'organisation, du lieu où le service est fourni, de la dispersion géographique des constituantes gouvernementales ou encore des individus affectés à la réalisation de la prestation de services. La capacité de changement de l'organisation est cependant prise en compte pour définir la stratégie de mise en œuvre des nouveaux processus d'affaires.

5. *L'élimination des activités sans valeur ajoutée est recherchée*

Afin d'améliorer la prestation de services aux clients et l'atteinte de résultats, les processus d'affaires doivent permettre de favoriser et d'entretenir des échanges axés sur la valeur ajoutée. En se concentrant sur les activités qui contribuent à la valeur ajoutée pour le client et à l'amélioration de la performance de l'organisation, il est alors possible de déterminer et d'éliminer les activités intermédiaires n'apportant aucune contribution supplémentaire.

6. *La prestation de services favorise la prise de décision par le personnel en contact avec la clientèle*

L'amélioration de la prestation de services conduit à la simplification et à la rapidité d'intervention auprès de la clientèle. Cela fait en sorte que le personnel assurant la prestation de services doit être en mesure de poser des actions concrètes pour répondre aux besoins des clients, tout en respectant les contrôles nécessaires.

7. *La prestation de services est gérée au moyen d'indicateurs de gestion*

Des indicateurs de gestion sont inclus dans les processus de prestation de services afin de gérer les résultats et les niveaux de services.

3.2.2 Les catégories de services

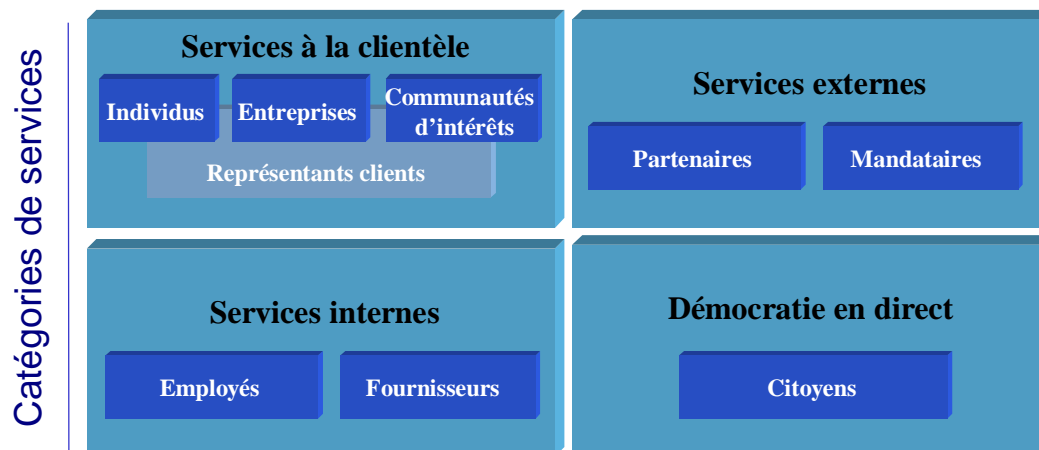
L'un des aspects importants de l'architecture d'entreprise gouvernementale consiste à bien définir sa portée, notamment en ce qui a trait aux catégories de services qu'elle doit couvrir, à la clientèle à laquelle elle doit s'adresser et aux intervenants qui doivent être mis à contribution dans la prestation de services.

Dans la première version de l'AEG, cinq catégories de services avaient été établies :

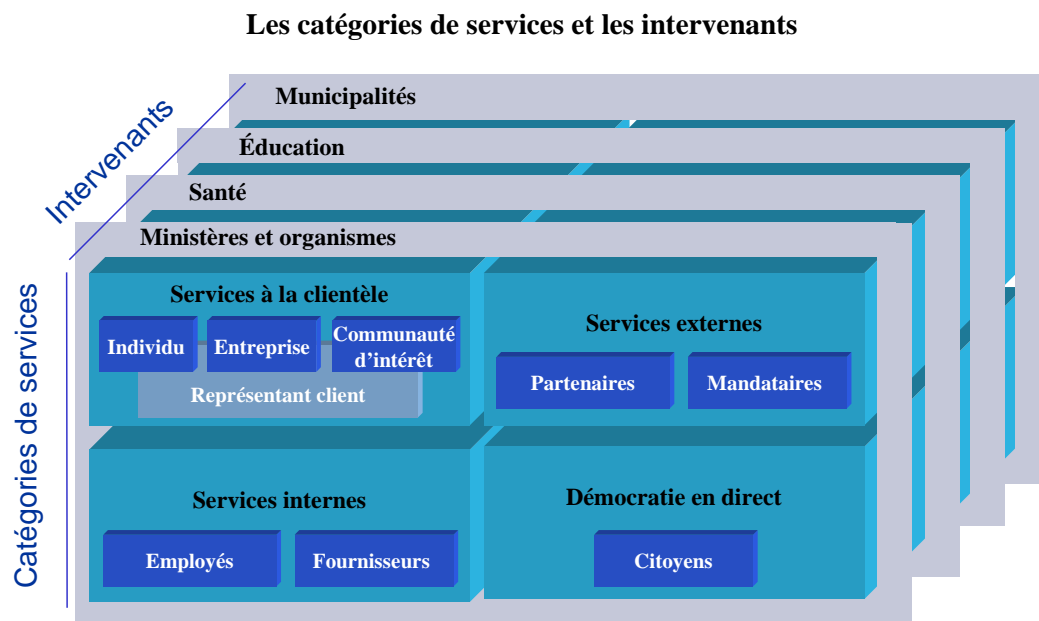
- les services aux citoyens;
- les services aux entreprises;
- les services à la communauté québécoise;
- la gestion de l'approvisionnement;
- la gestion interne.

Les travaux de recherche et d'analyse réalisés dans la présente version de l'architecture ont permis de faire deux constats en regard des catégories de services qui doivent être couvertes par l'architecture d'entreprise gouvernementale. Premièrement, nous constatons que les types de services à couvrir sont plus diversifiés que ce qui était déjà établi. En effet, la documentation et les expériences d'autres gouvernements ont conduit au schéma qui suit, où les services aux citoyens, aux entreprises et à la communauté sont regroupés sous la catégorie « **Services à la clientèle** », en prenant soin d'ajouter les services offerts aux représentants des clients, alors que les services aux employés et aux fournisseurs sont regroupés sous la catégorie « **Services internes** ». Deux autres catégories de services ont été ajoutées, soit les « **Services externes** », s'adressant aux partenaires et aux mandataires, et la « **Démocratie en direct** », s'adressant à l'ensemble des citoyens. Ces catégories de services sont décrites de façon détaillée dans les pages qui suivent.

Les catégories de services



Deuxièmement, nous constatons que ces catégories de services sont applicables au niveau des ministères et organismes, au niveau des réseaux (santé, éducation) et au niveau des municipalités. Ces deux constats permettent alors d'en arriver à un portrait global des services et des intervenants à considérer dans la mise en place d'une prestation intégrée de services. Il permet également de souligner le potentiel et l'intérêt pour la mise en place des regroupements de produits et services qui vont au-delà des offres traditionnelles des ministères et organismes pour inclure l'ensemble des intervenants prenant part à une prestation de services.



Dans les paragraphes qui suivent, on retrouve une description succincte des catégories de services et des intervenants à considérer dans la mise en place d'une prestation intégrée de services. Pour obtenir des détails supplémentaires sur la portée des services et leur clientèle cible, le lecteur pourra se référer à l'annexe C.

Les services à la clientèle

Les services à la clientèle regroupent les services offerts aux individus, aux entreprises, aux communautés d'intérêts ou aux représentants clients. Pour un individu, un exemple de service peut être l'obtention d'informations sur son dossier. Pour une entreprise, un exemple de service peut être la possibilité de faire une demande d'aide en ligne. Pour une communauté d'intérêts (comme un regroupement d'individus ou d'entreprises), un exemple de service peut être la constitution d'une banque de connaissances en matière d'environnement. Finalement, pour un représentant client (comme un comptable), un exemple de service peut être la possibilité de transmettre une déclaration de revenus au gouvernement au nom d'un client.

Les services internes

Les services internes regroupent les services qui visent à assurer le bon fonctionnement de l'Administration publique. Les services internes destinés aux employés concernent le développement de programmes (la planification, la recherche et le développement, la définition des programmes, la gestion des résultats), la gestion des ressources (principalement GIRES) et les échanges entre les employés (les thématiques actuellement dans l'intranet gouvernemental ainsi que la gestion de la connaissance). Les services internes couvrent aussi les relations avec les fournisseurs pour les services d'approvisionnement (achat et vente de produits et services auprès de fournisseurs).

Les services externes

Les services externes regroupent les services permettant au gouvernement de faire affaire avec des partenaires ou des mandataires, considérés comme des tierces parties participant à la prestation de services. Les services couverts sont, sans être exhaustifs, le suivi des ententes, la gestion des redevances, l'information de gestion, la formation et le soutien aux partenaires ou aux mandataires.

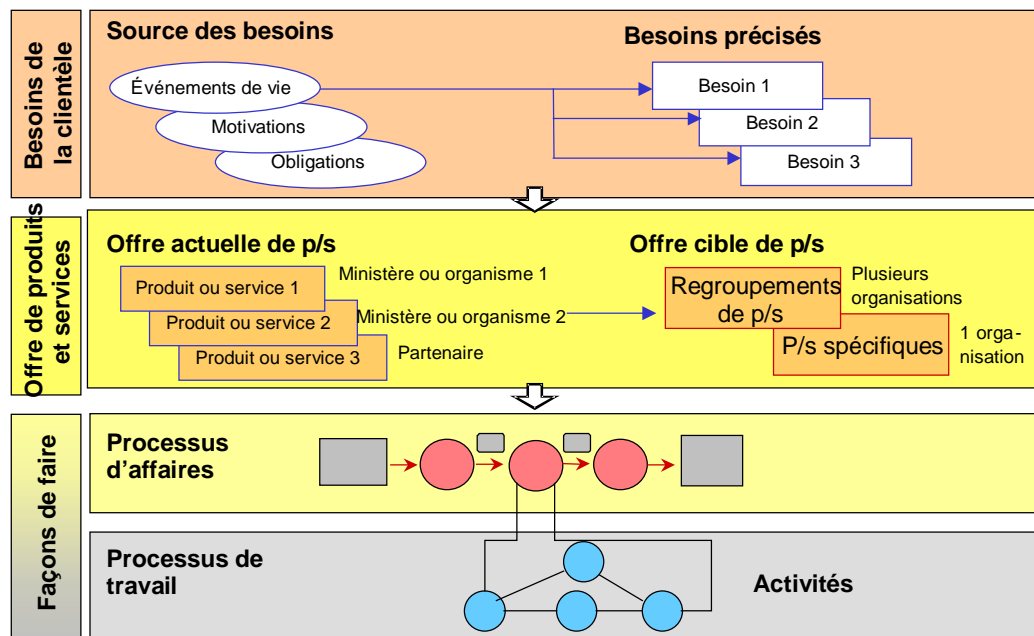
Les services de démocratie en direct

Les services de démocratie en direct regroupent les services qui ont pour objectif de favoriser la participation des citoyens à la vie démocratique du Québec. Ils peuvent aller de la simple diffusion de lois et règlements jusqu'à des services de vote en ligne ou de forums, de participation à des débats, en passant par les communications entre les citoyens et leurs députés.

3.2.3 La démarche de renouvellement de la prestation de services

Le volet Affaires propose une démarche qui place les attentes des citoyens et des entreprises au centre des vecteurs de changements de l'État québécois. Les besoins ne sont plus énoncés comme des balises guidant la mise en place des processus, mais plutôt comme les éléments principaux de la définition même du service à offrir. En second lieu, cela conduit à une nouvelle modélisation des services qui déterminera les ajustements requis aux processus soutenant la prestation de services. Ce renouvellement de la perspective client par le regroupement de produits et services débouche à terme sur la mise en commun de fonctions et de services.

La démarche de renouvellement de la prestation de services

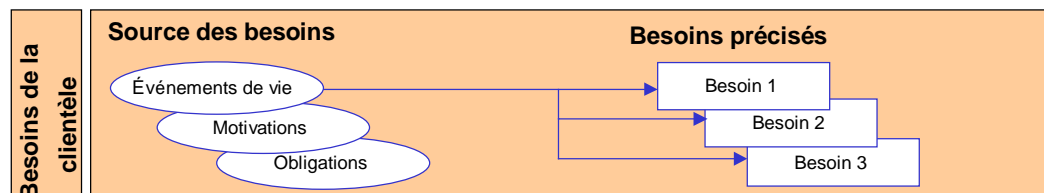


Les sections suivantes présentent chacune des étapes de cette démarche.

3.2.4 Les besoins de la clientèle

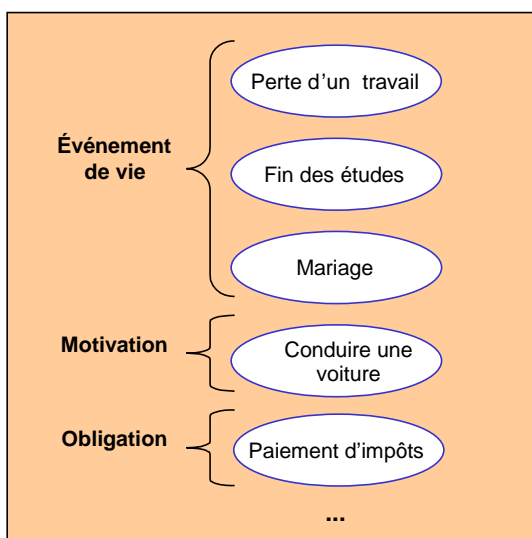
Afin de bien comprendre les besoins de la clientèle en matière de prestation de services, il convient en premier lieu de découvrir quelle est la source des besoins de cette clientèle visée.

Les besoins de la clientèle



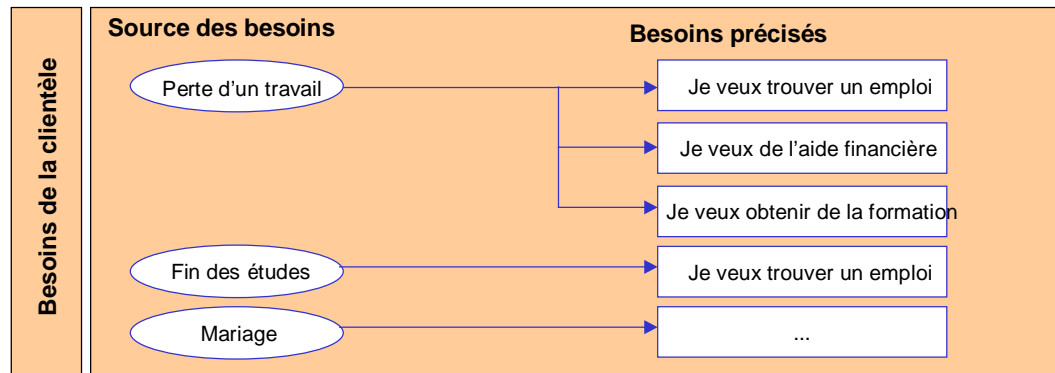
Les besoins peuvent provenir de trois sources : les événements de vie, les motivations ou les obligations. La première source de besoins, un événement de la vie, correspond généralement à un fait marquant de nature ponctuelle, tels la perte d'un travail, la fin des études, le mariage, un déménagement. La deuxième source de besoins, une motivation, s'exprime souvent par un désir tel celui de se lancer en affaires ou de conduire une voiture. La troisième source de besoins, une obligation, est, quant à elle, généralement créée par l'État et souvent récurrente (p. ex., payer ses impôts).

La source des besoins



Une fois la source des besoins bien déterminée, il est alors possible de mieux préciser les besoins qui y sont associés. Il faut souligner qu'un événement de vie, une motivation ou une obligation sont souvent porteurs de plusieurs besoins distincts mais complémentaires. Par exemple, pour une personne ayant perdu son travail (« Perte d'un travail »), plusieurs besoins peuvent en découler, tels que « Je veux trouver un emploi », « Je veux de l'aide financière » ou encore « Je veux obtenir de la formation ». Le schéma suivant illustre cette réalité.

Les besoins précisés

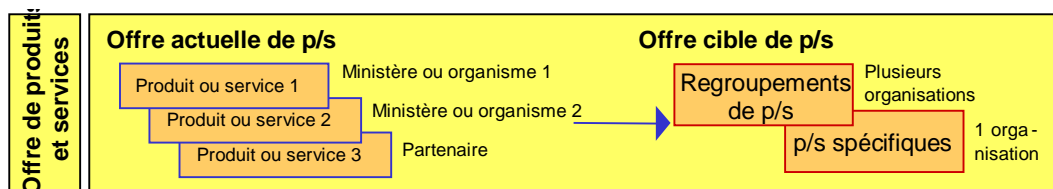


Cette illustration nous permet aussi de constater que les événements de vie ont un caractère distinct contrairement aux besoins, qui peuvent se répéter à l'occasion de différents événements de vie. Par exemple, pour les deux événements de vie distincts, « Perte d'un travail » et « Fin des études », correspond un même besoin précisé, soit « Je veux trouver un emploi ». Ce deuxième constat à l'égard des besoins précisés pour la clientèle est d'une importance certaine, puisque, comme nous le verrons un peu plus loin, il influencera les choix quant à l'offre gouvernementale de produits et services à mettre en place.

3.2.5 L'offre de produits et services (p/s)

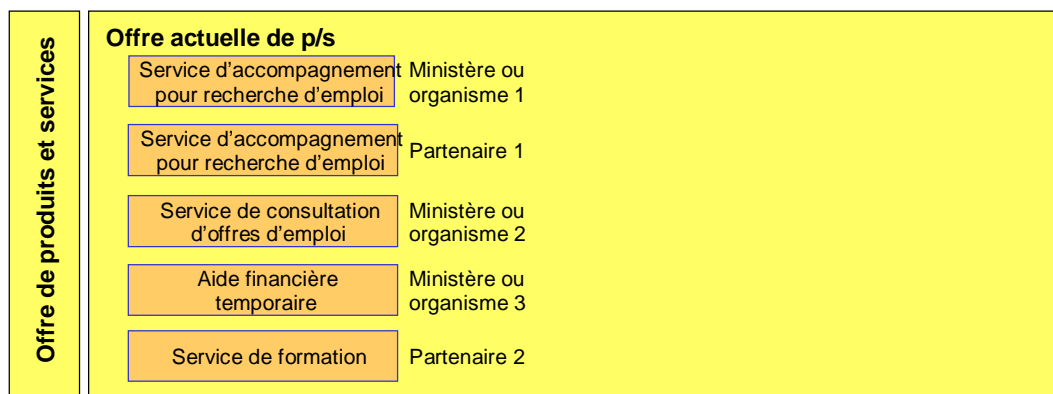
Une fois les besoins précisés pour la clientèle, la prochaine étape de la démarche consiste à faire l'inventaire de l'ensemble des produits et services actuellement offerts et de définir une nouvelle offre permettant de répondre, si possible, à l'ensemble des besoins précisés dans une seule prestation de services. Si tel est le cas, nous parlerons alors d'un *regroupement de produits et services*. Souvent, ce genre de prestation de services met à contribution plusieurs intervenants (ministères, organismes, partenaires, mandataires, réseaux, etc.), quoiqu'il soit possible de constituer un regroupement de produits ou services à l'intérieur d'une même organisation. S'il n'est possible de répondre à certains des besoins précisés que par des produits ou services distincts, sans possibilité (ou intérêt) d'intégration avec d'autres produits ou services, nous parlerons alors, dans ce cas, de produits ou de services spécifiques. Habituellement, un produit ou un service spécifique est offert par une seule organisation.

L'offre de produits et services



À titre d'exemple, l'offre actuelle de produits ou services permettant de combler les besoins précisés pour un individu ayant perdu son travail peut être des « Services d'accompagnement pour la recherche d'emploi » offerts par plusieurs organisations, des « Services de consultation d'offres d'emploi », de l'« Aide financière temporaire » et des « Services de formation » tels qu'illustrés par le schéma suivant.

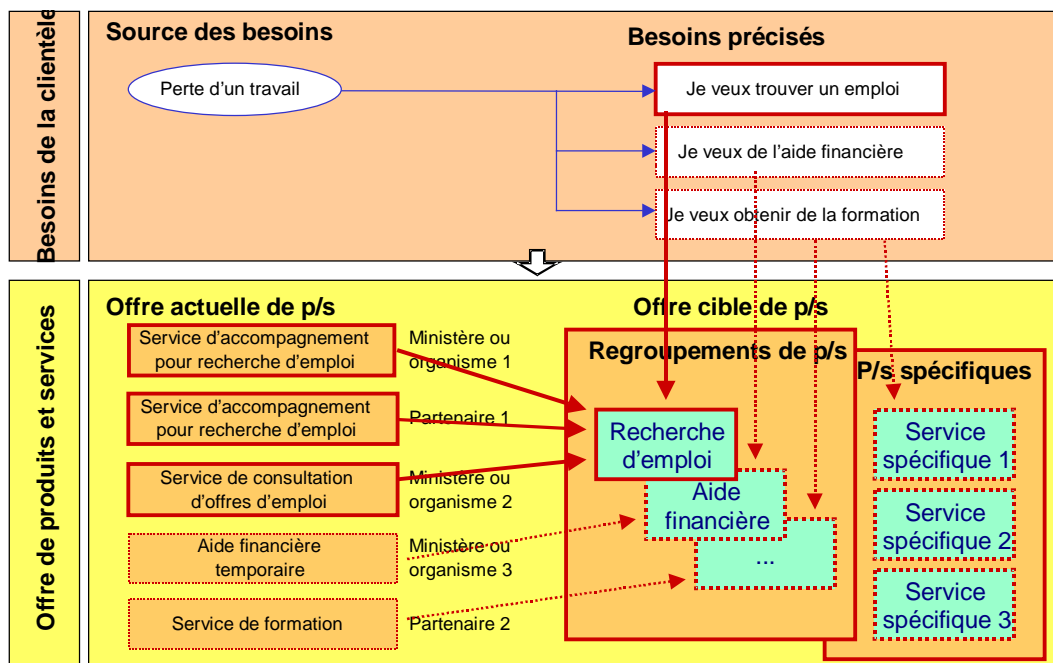
L'offre actuelle de produits et services



Une fois l'offre actuelle de produits ou services définie, il s'agit ensuite de faire une adéquation entre cette offre et les besoins précisés pour la clientèle. Cela permettra de déterminer les besoins pertinents et de les regrouper dans une même prestation de

services, ce que nous appellerons un *regroupement de produits et services*. Pour les besoins qu'il n'est ni jugé utile ni avantageux de regrouper, nous parlerons alors de *produits ou services spécifiques*.

L'offre cible de produits et services



Comme le schéma l'illustre, pour le besoin précisé « Je veux trouver un emploi », on a décidé de créer un regroupement de produits ou services intitulé « Recherche d'emploi », qui comprend trois produits ou services. Le choix de réunir ou non certains produits ou services dans un regroupement peut être appuyé par des études auprès de la clientèle ou par une stratégie gouvernementale d'amélioration de la prestation de services pour des besoins préalablement précisés. Mentionnons que le fait de rassembler certains produits ou services dans un regroupement n'empêche en rien le fait qu'un produit ou service puisse aussi être offert de façon spécifique.

Les travaux réalisés dans le cadre de cette seconde version de l'architecture d'entreprise gouvernementale ont permis de constater qu'il existe un grand potentiel de regroupements de produits et services, notamment pour les individus et les entreprises. Un inventaire de ces regroupements a été construit et s'inspire des enquêtes réalisées auprès des citoyens et des entreprises (mentionnons les études du MRCI et les travaux du Comité fédéral-provincial-territorial des hauts fonctionnaires de la prestation de services), d'une analyse des différents projets en cours dans les différents ministères et organismes, des tendances mondiales en matière de prestation de services et d'une recherche sur de nombreux portails gouvernementaux. Voici une liste non exhaustive des regroupements de produits et services dédiés aux individus. Pour une description détaillée de chacun de ces regroupements, le lecteur pourra se référer à l'annexe D.

Les regroupements de produits et services pour les individus

- | | |
|--|--|
| ➔ Chercher un point de service du gouvernement | ➔ Prendre des vacances/
Organiser ses loisirs |
| ➔ Avoir un enfant | ➔ Être victime d'un accident (route / travail) |
| ➔ Étudier | ➔ Être victime d'un sinistre |
| ➔ Trouver un emploi | ➔ Obtenir des soins de santé |
| ➔ Voyager et travailler à l'étranger | ➔ Exercer un recours |
| ➔ Déménager | ➔ Vivre un deuil |
| ➔ Vivre à deux (mariage, divorce) | ➔ Prendre sa retraite |

De plus, pour les entreprises, le rapport Lemaire⁴ a été une grande source d'inspiration. Le rapport en question regroupe les formalités imposées aux entreprises par les différents ministères et organismes gouvernementaux sous trois catégories : les *autorisations*, les *enregistrements*, les *rappports*. Il se dégage du rapport que :

- 75 % des formalités exigées aux entreprises découlent de l'application du régime fiscal, dont est responsable le MRQ;
- plus de 90 % de ces formalités prennent la forme de rapports à fournir à l'État, encore là principalement acheminés au MRQ;
- plus de 50 % des formalités inventoriées proviennent de quatre ministères ou organismes : MENV, MRN, RACJ et MRQ;
- la répartition par secteur d'activité économique est concentrée surtout autour des secteurs ressources (agriculture, foresterie, pêche et chasse), du commerce de gros, de l'extraction minière, des arts, des spectacles et des loisirs, ainsi que du transport et de l'entreposage.

D'ailleurs, le groupe-conseil a formulé une recommandation soulignant que « dans son plan d'action visant à implanter les NTIC pour la prestation de services aux entreprises et aux individus, le gouvernement du Québec donne priorité aux projets touchant l'application des règles fiscales ».

Voici une liste non exhaustive des regroupements de produits et services qui ont été établis pour les entreprises. Pour une description détaillée de chacun de ces regroupements, le lecteur pourra se référer à l'annexe D.

⁴ *La simplification des formalités administratives : une nécessité pour l'économie*, mai 2001

Les regroupements de produits et services pour les entreprises

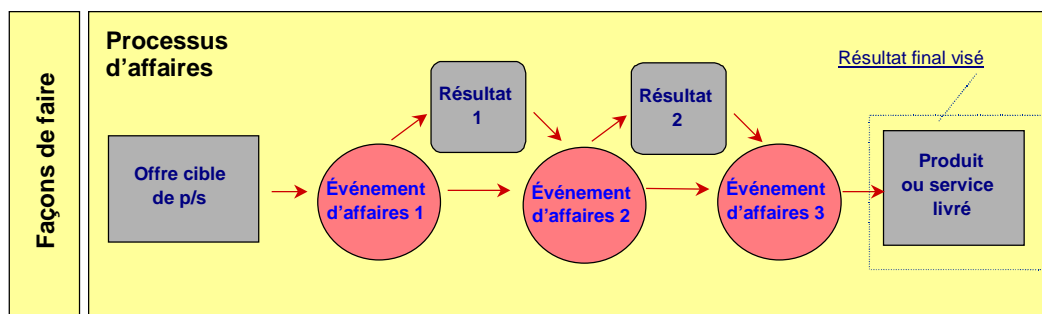
- ➔ Démarrer une entreprise
- ➔ Pourvoir des emplois
- ➔ Développer l'entreprise
- ➔ Acquitter ses obligations
- ➔ Faire affaire avec le secteur public
- ➔ Changer de localisation
- ➔ Fermer l'entreprise

Il est ici important de préciser que, pour faire suite aux recherches effectuées sur les nombreuses initiatives des gouvernements en ce qui a trait à la prestation électronique de services et à la mise en place de portails, nous constatons que le repérage de produits ou services spécifiques, ou de regroupements de produits et services, peut s'effectuer à partir d'outils de recherche, mais peut aussi s'effectuer au moyen de structures (outils) utilisant diverses approches de présentation. À cet égard, le MRCI a défini un certain nombre d'approches dont celles basées sur des événements de la vie, des thèmes généraux, des groupes démographiques, des exigences administratives, des droits et obligations, et des sujets visant les entreprises. Ces approches de présentation ont pour objectif premier de faciliter le repérage de l'information et des produits ou services pour la clientèle. *Ces considérations permettent alors de distinguer la notion de regroupement de produits ou services, qui est le moyen privilégié pour simplifier la relation du citoyen avec l'État en mettant à contribution plusieurs ministères et organismes dans une même prestation de services, de l'approche de présentation, qui constitue un moyen privilégié pour faciliter l'accès aux produits ou services offerts par le gouvernement.*

3.2.6 Les façons de faire : les processus d'affaires

Les processus d'affaires sont le moyen par lequel l'État livre ses produits ou services en réponse aux besoins exprimés par la clientèle.

Les processus d'affaires en réponse aux besoins de la clientèle



Un processus d'affaires peut être défini plus précisément comme un regroupement d'événements d'affaires agencés selon une logique de création de valeur et exécutés dans le but de livrer un résultat (un produit et/ou service spécifique ou un regroupement de produits et/ou services) en réponse à un besoin d'un client (en l'occurrence, un événement de vie).

L'intrant du processus d'affaires, l'offre de produits ou services, correspond à l'expression par le client des produits ou services gouvernementaux dont il désire faire usage afin de répondre à son besoin. Ce besoin est à l'origine du déclenchement d'un ensemble d'événements d'affaires, dont chacun aura pour objectif de livrer les résultats concrets au client. Les **événements d'affaires**, pour leur part, peuvent être définis comme une étape d'un processus d'affaires, accomplie grâce à un ensemble d'activités, permettant de produire un **résultat** (intermédiaire ou final) concret pour la clientèle. Le terme « résultat final » réfère à ce qui est livré au client par un processus d'affaires, alors que le terme « résultat intermédiaire » est ce qui contribue à la création et à la fourniture de produits ou services, directement ou indirectement. Le résultat, qu'il soit final ou intermédiaire, se concrétise par la livraison d'une information ou par la livraison d'un bien ou d'un service.

En résumé, les processus d'affaires sont conditionnés par l'offre gouvernementale pour la clientèle et peuvent permettre de livrer :

- soit un produit ou service spécifique d'un seul ministère ou organisme;
- soit un regroupement de produits ou services concernant un ou plusieurs ministères et organismes, et qui vise à apporter une réponse complète à un événement de vie, à une motivation ou à une obligation.

Le potentiel de partage et de mise en commun

Le potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation pour ce qui est des processus d'affaires concerne la constitution d'une liste d'événements d'affaires génériques pouvant être utilisés et adaptés par les ministères et organismes pour construire leurs processus d'affaires. Cette liste est particulièrement utile dans le cas d'un processus d'affaires mettant à contribution plusieurs ministères et organismes (regroupement de produits et services). Dans un précédent exercice réalisé par un groupe de travail sur les formulaires électroniques et les téléprocédures dans l'Administration publique québécoise, un certain nombre de téléprocédures correspondant à des événements d'affaires génériques ont été établies. À cette première liste d'événements d'affaires ont été ajoutés des événements d'affaires complémentaires permettant d'avoir tous les éléments nécessaires pour la construction de processus d'affaires. Le tableau qui suit présente cette liste (non exhaustive) d'événements d'affaires génériques qui peuvent être utilisés et adaptés par les ministères et organismes lors de la construction de leurs processus d'affaires.

Les événements d'affaires génériques

Événements	Description
Accueillir	Orienter le client au bon endroit ou vers le produit ou service permettant de répondre à son besoin.
Informar	Accéder à de l'information en réponse à une demande pouvant être de toute nature (loi, règlement, rapports, études, etc.).
S'inscrire	S'inscrire auprès d'un ministère ou d'un organisme afin d'être admissible à certains droits ou privilèges. Par exemple, une personne doit être inscrite sur la liste électorale du Québec si elle veut exercer son droit de vote, elle doit être inscrite au Régime des rentes du Québec pour y contribuer et en retirer des prestations à sa retraite, tout comme elle doit être inscrite au fichier de la Régie de l'assurance-maladie du Québec si elle veut bénéficier des services sociaux et des soins de santé. *
Déclarer	Déclarer certains gestes (déclaration de revenus, changement d'adresse, nomination de nouveaux administrateurs de la société du déclarant) ou certains états de fait qui sont d'intérêt pour l'Administration — soit pour satisfaire à des obligations juridiques, soit pour protéger l'intérêt public, soit pour obtenir ou assurer le maintien d'une autorisation. *
Enregistrer	Enregistrer certains biens ou acquis auprès de l'Administration, afin que les droits et privilèges qui en découlent (droits de propriété, droits de passage) puissent être opposés légalement à des tiers, prenant l'État à témoin de ces droits et privilèges. Cet enregistrement peut être ou non confirmé par un certificat délivré au demandeur par l'Administration. *

Événements	Description
Obtenir un service	Faire une demande ou accéder à des produits ou services tels que conseils en matière d'exportation, aide à la recherche d'emploi, etc.
Obtenir une autorisation	Faire la demande d'obtenir l'autorisation de la part d'une autorité compétente de poser certains gestes (afficher une enseigne) ou d'exercer certaines activités ou affaires (vendre des articles au comptoir) de façon juridiquement valable. Cette autorisation, lorsqu'elle est accordée au demandeur par l'Administration, peut être ou non accompagnée d'une licence ou d'un permis officiel (papier) délivré au demandeur, qui doit habituellement afficher ce permis publiquement pour attester de son autorisation. *
Obtenir de l'aide financière	Faire une demande auprès d'un ministère ou organisme en vue d'obtenir de l'aide financière.
Déposer des rapports	Déposer des rapports périodiques (IGIF, MRQ, etc.) ou occasionnels (enquêtes statistiques). *
Déposer des offres de services	Déposer des offres de services pour la vente de biens ou la prestation de services, etc. *
Acquérir des p/s	Acheter ou louer des produits et services.
Émettre une opinion	Émettre son opinion, des commentaires sur des sujets structurés ou non, participation à la vie parlementaire et démocratique.

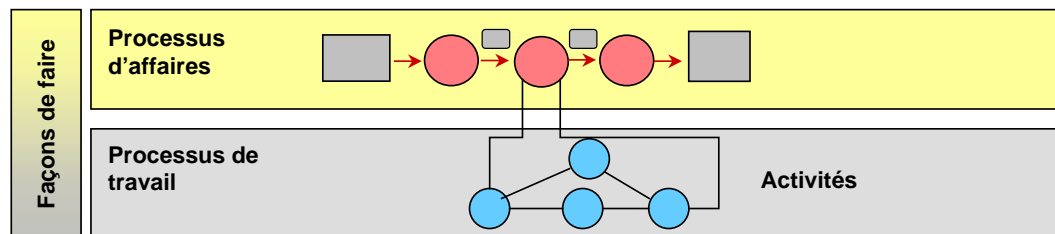
Événements d'affaires inspirés des travaux sur « Les formulaires électroniques et les téléprocédures dans l'Administration publique québécoise – Rapport de synthèse », avril 2001, p. 10.

Cette liste d'événements d'affaires, une fois complétée et précisée par les projets de prestation de services permettra aux ministères et organismes de se comparer et de mettre en commun leurs produits et services en vue de structurer des processus d'affaires qui simplifient la vie de la clientèle et qui apportent des réponses complètes à leurs besoins.

3.2.7 Les façons de faire : les processus de travail

Un processus de travail consiste en l'exécution d'un ensemble d'activités permettant de réaliser un événement d'affaires.

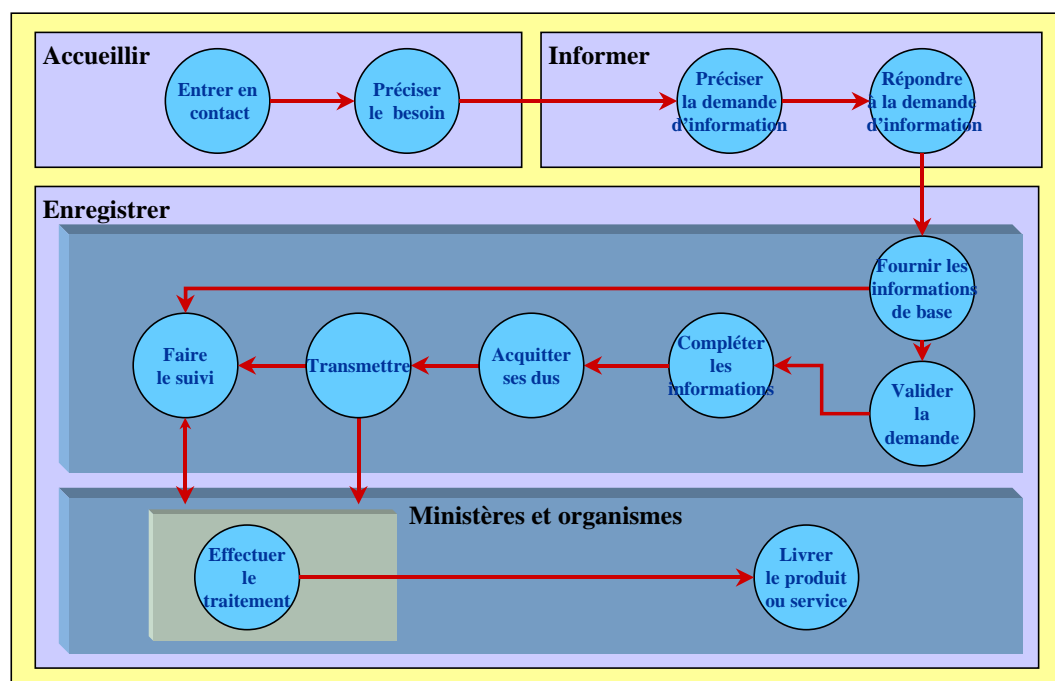
Les processus de travail permettant de réaliser un événement d'affaires



Le potentiel de partage et de mise en commun

Il existe deux axes potentiels de partage, de mise en commun et de réutilisation pour ce qui est des processus de travail. En ce qui a trait au premier axe, fort est de constater que les activités utilisées par les processus d'affaires pour réaliser un événement d'affaires sont souvent les mêmes, à quelques différences près. Ce premier axe concerne donc la constitution d'une liste d'activités génériques pouvant être utilisées et adaptées par les ministères et organismes pour construire leurs processus de travail. Voici un exemple d'utilisation d'activités génériques.

Exemple d'utilisation des activités pour réaliser des événements d'affaires



Cette liste d'activités pourra être complétée et précisée par les projets de prestation de services des ministères et organismes, et deviendra un moyen privilégié pour déterminer les façons de faire porteuses d'un potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation. De plus, ces activités pourront s'inspirer des meilleures pratiques en matière de prestation de services, ce qui est à la fois un avantage pour les ministères et organismes et pour la clientèle.

Les activités génériques

Activités	Description
Entrer en contact	Activité qui consiste à établir la communication entre un client et un prestataire de services. Cette communication peut s'établir par différents modes de communication, notamment en personne (au comptoir ou dans un point de services), par téléphone, vidéoconférence, courrier postal, courrier électronique, etc.
Préciser le besoin	Préciser le besoin à satisfaire. La précision du besoin se concrétise par le choix d'un produit ou service répondant à une motivation particulière. La précision du besoin peut s'effectuer de plusieurs façons, notamment sous forme de questions-réponses ou de cheminement guidé.
Fournir les informations de base	Fournir les informations minimales nécessaires pour effectuer une demande de produits et services auprès du gouvernement. Ce premier échange d'information peut être utile notamment pour effectuer une validation de la demande.
Valider la demande	Valider la demande en matière de contenu, mais aussi en matière de disponibilité, d'admissibilité, de recevabilité par rapport aux produits et services demandés.
Compléter l'information	Compléter la demande en fournissant les informations nécessaires pour la traiter. Selon le type de demandes, des informations pour des fins d'identification et d'authentification peuvent être exigées.
Transmettre la demande	Transmettre la demande avec acceptation des conditions et modalités régissant le produit ou service faisant l'objet de la demande. Plus précisément, elle comprend l'acceptation des conventions régissant la demande de produits ou services (consentement), la transmission de la demande et la réception d'une confirmation de la transmission de la demande.
Effectuer le traitement	Traitement de la demande de produits et services par l'État ou par un de ses partenaires ou mandataires, chacun selon son domaine de compétence et en fonction des ententes de prestation de services établies.

Activités	Description
Acquitter ses dus (payer)	Un paiement est une somme d'argent versée en contrepartie d'un bien ou d'un service. Un paiement peut être effectué pour obtenir un service tarifé (paiement des frais d'utilisation d'un service, paiement d'un permis, etc.), pour remplir une obligation financière du client (impôt, prime d'assurance, etc.) ou du gouvernement envers le client (remboursement d'impôt, aide financière, etc.).
Faire le suivi	Faire le suivi du traitement de la demande prise en charge par l'État ou par un de ses partenaires ou mandataires.
Livrer le produit ou le service	Livrer le produit ou le service faisant l'objet de la demande. Le résultat livré est concret pour la clientèle et peut être intermédiaire ou final.

Le deuxième axe potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation pour les processus de travail porte sur les façons de faire, communément appelées *patterns*. La façon de réaliser un événement d'affaires se concrétise par la définition d'un processus de travail constitué d'activités. La liste suivante se veut un premier exercice de détermination des processus de travail types (*patterns*) permettant de réaliser les événements d'affaires. Ces *patterns*, une fois précisés et documentés par les projets de prestation de services, permettront aux ministères et organismes de partager, de mettre en commun et de réutiliser leurs façons de faire, c'est-à-dire leurs façons de s'organiser et de livrer les produits ou services à la clientèle.

Les *patterns* utilisées pour réaliser les événements d'affaires

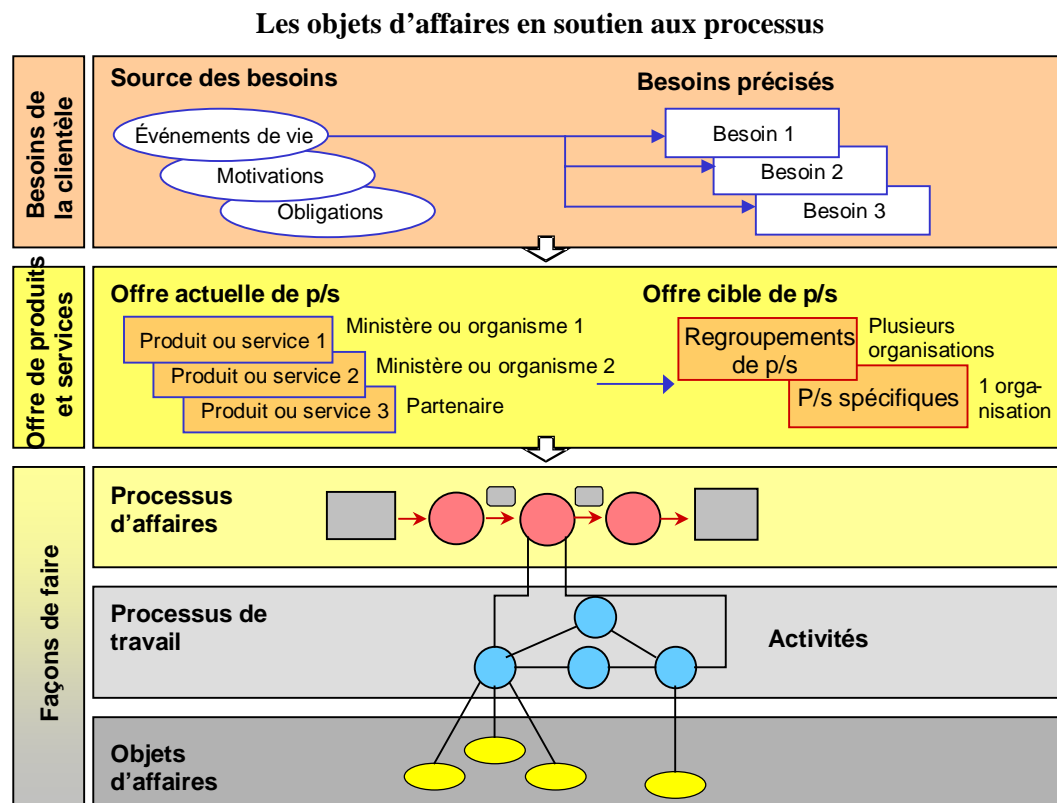
Événements d'affaires	Activités génériques
Accueillir	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrer en contact ➤ Préciser le besoin
Informé	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préciser le besoin ➤ Livrer le produit ou le service
S'inscrire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les informations de base ➤ Valider la demande ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service

Événements d'affaires	Activités génériques
Déclarer	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Enregistrer	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Obtenir un service	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les informations de base ➤ Valider la demande ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Obtenir une autorisation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les informations de base ➤ Valider la demande ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service

Événements d'affaires	Activités génériques
Obtenir de l'aide financière	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les informations de base ➤ Valider la demande ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Déposer des rapports	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Déposer des offres de services	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les informations de base ➤ Valider la demande ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Acquérir des p/s	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les informations de base ➤ Valider la demande ➤ Compléter l'information ➤ Acquitter ses dus (payer) ➤ Transmettre la demande ➤ Effectuer le traitement ➤ Faire le suivi ➤ Livrer le produit ou le service
Émettre une opinion	Compte tenu de la grande diversité des produits ou services rattachés à cet événement d'affaires (se référer à la catégorie de services « Démocratie en direct »), les activités génériques n'ont pas été définies.

3.3 Les volets Information et Applications

Cette section vient détailler l'architecture d'entreprise gouvernementale pour les volets Information et Applications. Ces deux volets sont abordés conjointement à partir d'une approche basée sur le concept d'« **objet d'affaires** ». Un objet d'affaires peut être défini à divers niveaux d'architecture et vient en soutien aux processus d'affaires et de travail.



De façon plus précise, un objet d'affaires représente une réalité tangible ou intangible, présente à l'intérieur du gouvernement, et se définit par un regroupement d'informations (attributs) et de fonctions de gestion de ces informations. Un attribut peut représenter un sujet, une facette ou une entité soutenant les processus d'affaires, alors qu'une fonction peut représenter un système, un sous-système, une fonction ou une unité de tâche donnant accès aux informations dans le cadre d'un processus. Les différentes fonctions relatives à la sécurité se retrouvent à l'intérieur même des objets d'affaires et sont arrimées avec l'architecture gouvernementale de sécurité de l'information numérique (AGSIN).

Un dossier client, un formulaire, un manuel de procédures et un contrat sont des exemples d'objets d'affaires. L'organisation des informations et des applications en objet d'affaires amène les avantages suivants :

- **compatibilité** avec les objets de gestion utilisés depuis longtemps dans l'appareil gouvernemental;

- identification de grands ensembles **réutilisables** sur le plan d'une architecture d'entreprise;
- introduction facilitée des nouvelles approches de mise en œuvre d'applications (objet et composant) par le recours au concept d'objets d'affaires de l'AEG.

Il convient de préciser que seuls les objets d'affaires qui représentent un grand intérêt pour l'architecture d'entreprise gouvernementale sont présentés. Plus précisément, les objets d'affaires d'intérêt sont :

- ceux qui ont un effet **structurant** sur la mise en œuvre de la prestation de services (p. ex., ressource (GIREs), offre de produits et services);
- ceux qui ont avantage à être **normalisés** afin d'assurer des services de qualité à la clientèle (p. ex., dossier, transaction, document, échange);
- ceux qui ont un potentiel de **partage entre les ministères et organismes** ou de **mise en commun** à l'échelle gouvernementale (p. ex., ressource, paiement).

Dans cet esprit, les sections suivantes présentent dans un premier temps les principes spécifiques pour les volets Information et Applications, et, dans un second temps, le modèle des objets d'affaires venant en soutien aux processus de prestation de services du gouvernement.

3.3.1 Les principes spécifiques du volet Information

Les principes spécifiques du volet Information ont pour but d'encadrer la gestion de l'information pour la prestation de services. Ces principes sont les suivants :

1. *Les informations destinées à la clientèle sont significatives, pertinentes, à jour et accessibles*

Les informations doivent être diffusées aux bonnes personnes et au bon moment. Elles doivent aussi être adaptées au contexte de la clientèle (informations pertinentes) et être constituées de termes facilement compréhensibles. De plus, le regroupement des informations et des services exige au préalable l'atténuation des différences terminologiques et les variantes sémantiques afin de dissiper toute ambiguïté lors de leur utilisation. On devra aussi voir à ce que les informations soient à jour et accessibles.

2. *La clientèle a un accès simplifié aux renseignements et/ou aux dossiers qui la concernent*

Les individus et les entreprises ont un accès simplifié aux renseignements et/ou aux dossiers que maintiennent les organismes gouvernementaux à leur égard. Cet accès ne se fait pas nécessairement en direct.

3. *Les informations sont demandées à la clientèle une seule fois*

Les informations sont demandées à la clientèle, dans la mesure du possible, une seule fois, dans le cadre d'une même prestation de services, et mises à la disposition des applications qui les traitent. De même, l'information pertinente déjà détenue par l'État est présentée à la clientèle pour confirmation ou modification, et ce, dans le respect des lois en vigueur.

4. *Les renseignements nominatifs ou informations confidentielles ne sont demandés à la clientèle que lorsqu'ils sont explicitement requis par le processus d'affaires actif*

Les renseignements nominatifs ou informations confidentielles ne sont demandés à la clientèle que lorsqu'ils sont explicitement requis par le processus d'affaires activé, c'est-à-dire seulement au moment où ils sont requis pour livrer les produits ou les services à la clientèle.

5. Les échanges de renseignements nominatifs ou d'informations confidentielles nécessitent le consentement de la clientèle, sauf lorsque les lois les autorisent

Lorsque la prestation d'un service implique l'échange de renseignements nominatifs sur une personne ou confidentiels pour une entreprise, l'individu, en tant que citoyen ou en tant que représentant de l'entreprise, est avisé de l'usage qui pourrait être fait des renseignements nominatifs ou confidentiels qu'il aura à fournir. Si ces renseignements doivent circuler entre plusieurs ministères ou organismes, un consentement pour cet usage est demandé.

6. Les documents échangés entre l'État et la clientèle sont signés lorsque requis

La majorité des documents officiels échangés entre l'État et la clientèle comportent une exigence légale ou réglementaire de signature. La signature d'un document peut être requise pour établir un lien entre un document et une personne, de même que pour obtenir une déclaration de véracité des renseignements inscrits ou encore pour obtenir le consentement de la personne quant à l'usage qui sera fait du document. Le déploiement de la prestation électronique de services est donc assujéti, le cas échéant, aux possibilités des techniques de gestion et de signature de documents numériques⁵.

7. Chaque ministère ou organisme est détenteur des informations recueillies dans le cadre de son processus d'affaires

Chaque organisation gouvernementale qui recueille et traite des renseignements nominatifs ou confidentiels concernant une personne ou une entreprise, en son nom ou au nom d'autres organisations (lors de regroupements), devient détentrice de cette information et doit la gérer dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Les renseignements nominatifs ou confidentiels sont transmis au détenteur à la seule fin de fournir des services à la clientèle. Également, le détenteur ne transmet ces renseignements à une autre organisation qu'à la seule fin de fournir des services, et ce, après avoir obtenu un consentement préalable de la clientèle.

8. La valeur juridique et l'intégrité de l'information sont maintenues tout au long de son cycle de vie, peu importe son format et son support

L'information numérique doit être gérée avec la même rigueur que l'information papier, peu importe qu'elle concerne le transfert, la conservation, la consultation ou la transmission, et qu'elle transite électroniquement ou non.

⁵ On pourra se référer à l'architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique (AGSIN) qui traite de cette préoccupation.

3.3.2 Les principes spécifiques du volet Applications

Les principes spécifiques du volet Applications ont pour but d'encadrer la conception des applications informatiques soutenant la prestation de services. Ces principes sont les suivants.

1. Les applications sont conçues de façon à favoriser la cohérence gouvernementale

Les applications sont conçues de façon à favoriser la cohérence gouvernementale, et ce, en présentant des portails d'accueil et en offrant des services en ligne qui respectent, dans la mesure du possible, des normes et standards communs pour ce qui est de la présentation, du comportement et de la structure.

2. Les applications de service à la clientèle s'exécutent préférentiellement en temps réel

Afin d'assurer un meilleur niveau de services à la clientèle, il est préférable que les applications s'exécutent le plus possible en temps réel, par opposition au différé. Le choix d'applications qui s'exécutent en temps réel doit se faire sur la base des besoins de la clientèle et doit aussi prendre en compte les investissements engagés dans les systèmes existants.

3. La non-disponibilité momentanée d'un système d'arrière-plan ne doit pas restreindre celle du service de première ligne

La disponibilité d'un système d'arrière-plan peut être limitée par des contraintes technologiques ou de production. Lorsqu'un tel système devient non disponible, des mécanismes (p. ex., gestion de files d'attente) doivent permettre de maintenir la disponibilité des services de première ligne qui utilisent ce système.

4. Les applications sont réalisées en considérant les objets et les processus d'affaires

Les applications sont construites afin de gérer les informations et soutenir les processus d'affaires. Elles permettent de fournir l'information aux différents intervenants engagés dans un processus d'affaires.

5. Les applications sont conçues selon les principes d'une architecture multiniveau

Les couches fonctionnelles principales d'une application de prestation de services, à savoir l'accueil, le service à la clientèle et le traitement des demandes, sont conçues par modules distincts fonctionnant en complémentarité. Elles communiquent par des interfaces standardisées.

6. Les applications doivent être mises en œuvre, lorsque possible, par assemblage de composantes réutilisables

Les technologies émergentes vont permettre aux ministères et organismes de concevoir une série de composantes réutilisables et de les assembler en applications distribuées et évolutives. Cette approche diminue le temps de développement comme le niveau de complexité requis pour développer, déployer et gérer les applications d'entreprise. La révolution actuelle dans le développement d'applications est l'informatique objet distribuée, qui rallie applications et architecture réutilisables, et permet aux entreprises d'assembler leurs applications à partir de composantes logicielles préalablement construites.

7. Les applications collaborent entre elles par échange de données normalisées

Les applications collaborent l'une avec l'autre en utilisant des protocoles normalisés. Ces protocoles définissent notamment les formats des données échangeables. Ils sont basés sur des normes et standards ouverts.

8. Les applications de soutien aux services à la clientèle intègrent des mécanismes de mesure des niveaux de services

Les applications de soutien aux services à la clientèle doivent permettre de mesurer l'atteinte des niveaux de services définis dans les déclarations de services aux citoyens.

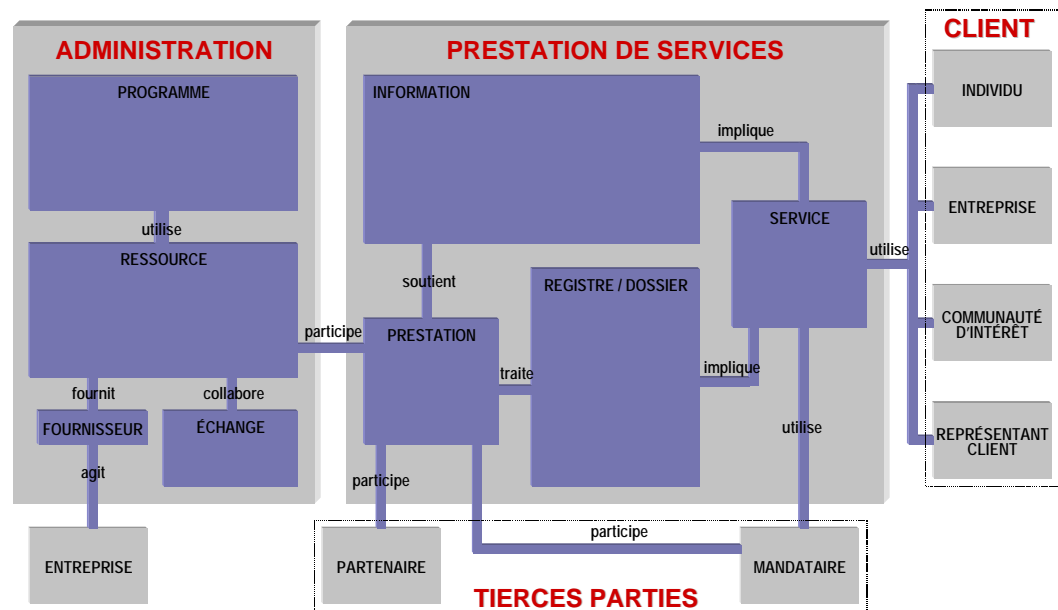
9. Les couches applicatives de services s'appuient sur des technologies largement répandues auprès de la clientèle ciblée et s'appuient, dans la mesure du possible, sur des normes et standards ouverts

Les portails d'accueil et les services en ligne doivent être accessibles à partir d'une interface Web s'appuyant sur des normes et standards ouverts.

3.3.3 Le modèle des objets d'affaires

Cette section présente le modèle des objets d'affaires soutenant les processus de prestation de services du gouvernement. Le modèle des objets d'affaires regroupe l'ensemble des objets (constitués d'attributs et de fonctions) essentiels au fonctionnement « de bout en bout » des processus d'affaires et qui permettent des échanges efficaces entre l'arrière-boutique et le service à la clientèle. Comme l'illustre le schéma suivant, les objets sont regroupés en deux grands domaines, soit l'*Administration des programmes et des ressources du gouvernement* et la *Prestation de services à la clientèle*.

Une vision de haut niveau du modèle des objets d'affaires



Le domaine **Administration** regroupe les objets d'affaires permettant d'administrer les programmes et les ressources du gouvernement soutenant la prestation de services à la clientèle. Ce domaine inclut les objets suivants :

- un *programme* est un élément de mission que le gouvernement se propose d'accomplir en vue de concrétiser une décision prise par le Parlement. L'objet « programme » englobe tous les éléments de mission des ministères et organismes, tels que les mesures ou autres modes de gestion;
- une *ressource* est un actif du gouvernement utilisé dans un processus de prestation de services. Une ressource peut être un employé (ressource humaine), des capitaux (ressources financières), des biens tangibles (ressources matérielles) ou de l'information et des applications (ressources informationnelles);
- un *fournisseur* est une personne morale autorisée à fournir des ressources matérielles ou informationnelles au gouvernement;
- un *échange* est une opération par laquelle des ressources (employés, tierce partie, systèmes, dispositifs, etc.) se transmettent de l'information (dans les deux sens), sous

la forme d'une structure de données ou d'un document. Les échanges sont généralement formalisés techniquement et juridiquement par l'établissement d'une convention entre les parties.

Le domaine **Prestation de services** regroupe les objets d'affaires permettant de réaliser une prestation de services à la clientèle du gouvernement. Ce domaine inclut les objets suivants :

- un *service* est un ensemble d'activités accomplies par un usager ou par un ou des prestataires de services afin de satisfaire un besoin exprimé par un client. Un service peut satisfaire un besoin spécifique (service spécifique) ou un ensemble cohérent de besoins (regroupement de services);
- une *information* est un ensemble de données portant sur un sujet spécifique et d'intérêt pour la clientèle utilisatrice des services du gouvernement ou pour les prestataires de services. On distingue trois grandes catégories d'informations structurantes : les **connaissances**, qui véhiculent de l'information soutenant l'utilisation des services par la clientèle et les tâches confiées aux prestataires de services (s'instruire); les **renseignements**, qui visent à renseigner le gouvernement sur l'offre de services du gouvernement et sur l'actualité gouvernementale (s'informer), et les **opinions** émises par la clientèle du gouvernement, dans le cadre de l'exercice de leurs droits démocratiques (groupe de discussion, commission, sondage, vote) (s'exprimer);
- un *registre/dossier* est un recueil public (registre) ou privé (dossier) tenu par une autorité qualifiée et constitué pour soutenir un inventaire devant être tenu par le gouvernement (p. ex., registre de l'état civil, registre foncier), pour consigner les ventes de produits et services à la clientèle (registre des ventes) ou pour consigner les informations portant sur une même personne (dossier personnel) ou sur une transaction d'affaires (dossier d'affaires);
- une *prestation* est l'exécution d'un travail permettant de livrer un résultat dans le cadre du traitement de la demande d'un client. Elle consiste en une séquence de tâches réalisées par un ou plusieurs prestataires de services. Une prestation est une instance d'un processus.

Les intervenants externes de la prestation de services n'ont pas été définis sous la forme d'objets d'affaires spécifiques. Ils interviennent dans les processus de prestation à titre de *client*, de *tierce partie* ou de *fournisseur*. C'est donc dans un ou plusieurs de ces rôles qu'ils sont définis sous la forme d'objets d'affaires.

Les **clients** sont les personnes physiques ou morales utilisant les services du gouvernement (usagers des services). Ils peuvent être :

- des *individus* (personnes physiques) susceptibles d'utiliser les services du gouvernement pour satisfaire leurs besoins propres;
- des *entreprises* (personnes physiques ou morales), constituées en vertu des lois sur les entreprises, susceptibles d'utiliser les services du gouvernement pour satisfaire leurs besoins propres;
- des *communautés d'intérêts* (regroupements de personnes physiques ou morales) partageant un intérêt commun. Une communauté peut être dédiée à une cause (p. ex., protection d'un lieu) ou intéressée à partager des connaissances dans un domaine spécifique (p. ex., regroupement de personnes atteintes d'une même maladie);
- des *représentants clients* (personnes physiques) mandatés par des clients pour utiliser en leur nom les services du gouvernement (p. ex., notaire, préparateur de déclarations de revenus).

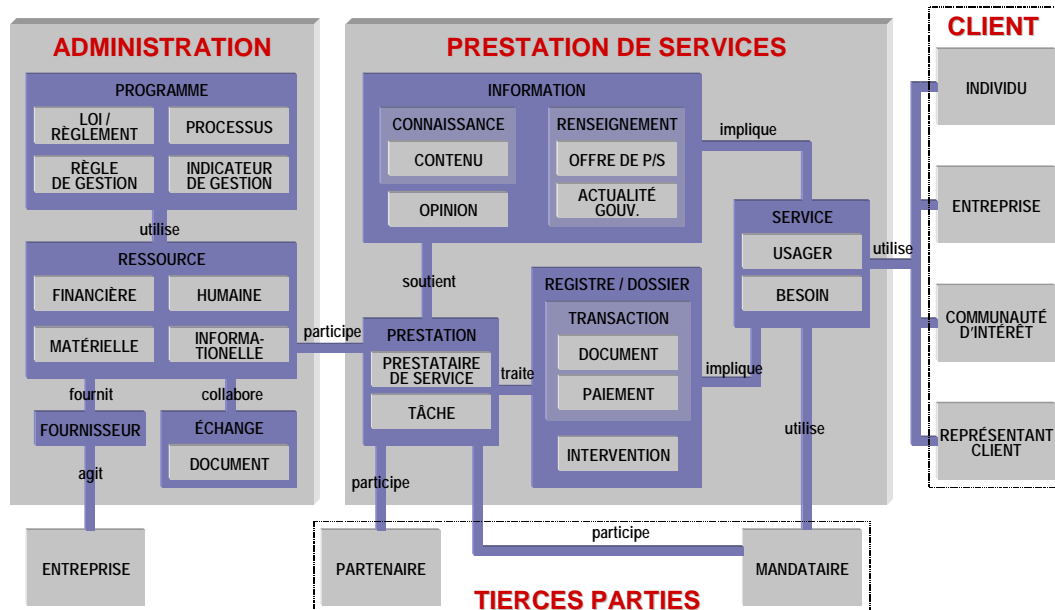
Les **tierces parties** sont des personnes physiques ou morales susceptibles de fournir des produits ou des services au gouvernement (fournisseurs), ou de participer à la prestation de services (prestataire de services). Elles peuvent être :

- des *mandataires* (personnes physiques ou représentants désignés d'une personne morale) mandatés par le gouvernement pour agir comme intermédiaire entre l'État et la clientèle. Un mandataire est lui-même un utilisateur des services du gouvernement (p. ex., entreprise percevant la TVQ, agent délivrant des permis de chasse et de pêche, concessionnaire automobile délivrant des certificats d'immatriculation);
- des *partenaires* (personnes physiques ou morales) participant à un processus de prestation de services en partenariat avec le gouvernement (p. ex. : institution financière acceptant les remises de taxes, institution financière traitant les paiements effectués par la clientèle).

Les **fournisseurs**, pour leur part, sont des personnes physiques ou morales susceptibles de fournir des produits ou services au gouvernement.

Comme il a été mentionné auparavant, les objets d'affaires sont constitués d'attributs et de fonctions. Les attributs représentent des ensembles de données pouvant correspondre à des sujets, à des facettes ou à des entités du gouvernement soutenant les processus d'affaires. Les fonctions, quant à elles, représentent des ensembles de traitements pouvant correspondre à des systèmes, à des sous-systèmes, à des fonctions ou à des unités de tâche manipulant un ou plusieurs attributs. Voici une image complète du modèle des objets d'affaires élaboré dans la présente version de l'architecture.

Le modèle des objets d'affaires



Le lecteur est invité à consulter la description détaillée du modèle à l'annexe E. De plus, il trouvera à l'annexe G un exemple de processus d'affaires faisant appel à plusieurs des objets d'affaires définis dans ce modèle.

Le potentiel de partage et de mise en commun

Le potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation des objets définis pour les volets Information et Applications se situe au niveau de l'association des objets d'affaires aux activités. En effet, un ministère ou organisme désirant implanter une activité pourra s'inspirer des associations types des objets d'affaires aux activités telles que présentées dans le tableau qui suit⁶. Ces associations types, une fois précisées et documentées dans le cadre des projets de prestation de services des ministères et organismes, permettront à ces derniers de partager, de mettre en commun et de réutiliser leurs façons de réaliser une activité dans le cadre d'un processus.

Les objets d'affaires en soutien aux activités

Activités	Objets d'affaires
Entrer en contact	➤ Information
Préciser le besoin	➤ Besoin ➤ Offre de produits ou services

⁶ Il est important de mentionner que, pour ce premier exercice d'association, ce ne sont absolument pas tous les objets d'affaires qui ont été associés aux activités. L'exemple de l'annexe G (à l'étape 5) présente quelques règles à cet effet.

Activités	Objets d'affaires
Fournir les informations de base	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Document
Valider la demande	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestataire de services ➤ Tâche ➤ Intervention ➤ Document
Compléter l'information	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Document
Transmettre la demande	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction ➤ Document
Effectuer le traitement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestataire de services ➤ Connaissance ➤ Tâche ➤ Intervention ➤ Document ➤ Usager
Acquitter ses dus (payer)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction ➤ Document ➤ Paiement
Faire le suivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Dossier
Livrer le produit ou le service	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tâche ➤ Document

Un exercice, présenté à l'annexe F, a permis de dresser un inventaire partiel du potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation des objets d'affaires. L'inventaire présente, d'une part, les normes ou standards s'appliquant à chacun des attributs et fonctions des objets d'affaires et, d'autre part, les composantes communes existantes en développement ou potentielles à l'intérieur de l'appareil gouvernemental. Cet inventaire complété et enrichi à partir des projets des ministères et organismes deviendra une documentation de référence permettant à ceux-ci de connaître l'existence des normes, standards et composantes, existantes ou à venir, dans l'appareil gouvernemental.

Voici un extrait de l'annexe F présentant les composantes communes, partageables ou réutilisables, existantes ou à venir, dans l'appareil gouvernemental :

Les composantes communes par fonction d'affaires

Fonctions d'affaires	Composantes d'information	Composantes d'applications	Services ou infrastructures communs
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> Fiche signalétique des services Produit ou service Convention Formalité Point de service Règle d'accès 	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir Repérer Initier Vérifier l'habilitation Personnaliser Publier 	<ul style="list-style-type: none"> Portail national de services Centres d'appels Bureaux régionaux
Assistance	<ul style="list-style-type: none"> Client Identifiant Authentifiant Attribut Entente Contexte 	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir Assister Identifier Authentifier 	<ul style="list-style-type: none"> Portail national de services Centres d'appels Bureaux régionaux
Gestion de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Règle d'accès Identifiant Authentifiant Entente Procuration Signature 	<ul style="list-style-type: none"> Inscrire Identifier Authentifier Vérifier l'habilitation Chiffrer Signer Gérer 	<ul style="list-style-type: none"> SQAG S@C (Gestion des accès) Répertoire gouvernemental
Gestion documentaire	<ul style="list-style-type: none"> Classification Thésaurus Présentation Métadonnées 	<ul style="list-style-type: none"> Définir une classification Classifier Indexer Repérer Publier Trier Résumer Gérer 	<ul style="list-style-type: none"> Registre-référentiel
Paiement	<ul style="list-style-type: none"> Objet 	<ul style="list-style-type: none"> Facturer 	<ul style="list-style-type: none"> Serveur de paiement

	<ul style="list-style-type: none"> • Montant • Compte • Autorisation • Mode 	<ul style="list-style-type: none"> • Percevoir • Payer • Encaisser • Consolider des paiements 	gouvernemental
Échange de données	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte • Entente • Confirmation 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir • Initier • Recevoir • Transmettre • Contrôler 	<ul style="list-style-type: none"> • RETEM, RISQ, RTSS • Inforoute municipale • S@C (Échange d'informations) • Télémessagerie
Gestion des ressources			
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource humaine 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiant • Attribut • Contrat • Organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Embaucher • Affecter • Outiller • Rémunérer 	<ul style="list-style-type: none"> • GIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource financière 	<ul style="list-style-type: none"> • Compte • Crédit • Écriture • Placement 	<ul style="list-style-type: none"> • Allouer • Comptabiliser • Rendre compte 	<ul style="list-style-type: none"> • GIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource matérielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur • Inventaire • Allocation 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir • Allouer • Entretien 	<ul style="list-style-type: none"> • GIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource informationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Métadonnées • Objet 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir • Acquérir/construire • Partager 	<ul style="list-style-type: none"> • Registre-référentiel

4 L'UTILISATION DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

L'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG) est un outil d'analyse qui permet de représenter les éléments structurants de la prestation de services. Cet outil s'alimente du contenu des différents projets des ministères et organismes, ce qui donne alors un portrait d'ensemble de la prestation de services au gouvernement.

L'AEG permet aussi des simulations de changements et l'élaboration de solutions en matière de prestation de services en rendant disponibles des orientations, des principes et des modèles ou composantes réutilisables.

En ce sens, l'AEG est une source d'information privilégiée, un guide orienté vers la modernisation de la prestation de services du gouvernement et un mécanisme d'échange adapté au contexte gouvernemental.

Une source d'information

L'AEG, en tant que source d'information, documente plusieurs niveaux de préoccupations variant des besoins de la clientèle, issus d'événements de vie, de motivations ou d'obligations, à des regroupements de produits et services, à des processus d'affaires (événements d'affaires) et de travail (activités), de même qu'à des objets d'affaires permettant de les soutenir.

Cette approche favorise la mise en place d'un langage commun tant en ce qui a trait à la structure (besoins, regroupements, etc.) qu'à l'énoncé du contenu des composantes (détails des événements d'affaires, des activités ou des objets d'affaires). Cette approche favorise aussi la définition et l'utilisation de façons de faire (*patterns*) réutilisables par plus d'un ministère ou organisme.

Il faut souligner que l'utilisation de l'AEG est fortement reliée à la disponibilité, à l'accessibilité et à la qualité de l'information qu'elle présente. Les ministères et organismes ont, pour ce faire, un rôle majeur à jouer dans l'alimentation de ce référentiel. Une alimentation continue de ce référentiel est préconisée, et ce, à partir des activités ponctuelles des ministères et organismes, c'est-à-dire lors de l'élaboration d'architectures d'entreprise ministérielles ou de projets de prestation de services.

Un guide

Dans un contexte de mise en place d'une prestation de services performante, l'AEG est un guide qui permet d'accélérer la réflexion ou encore d'arrimer les stratégies d'un ministère ou organisme avec celles des autres intervenants gouvernementaux.

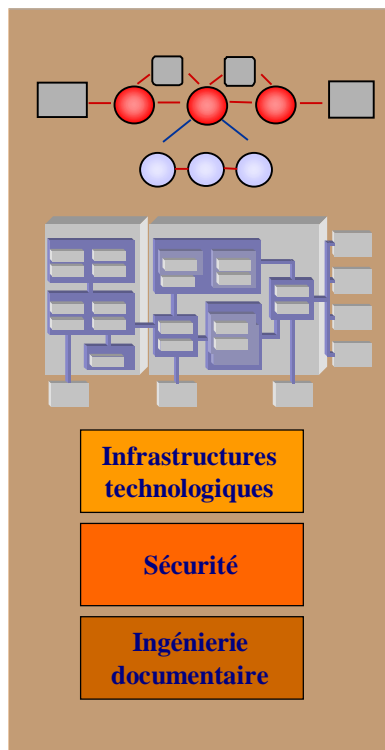
En effet, les projets d'amélioration ou d'élaboration des architectures d'entreprise pour un ministère ou organisme peuvent être confrontés à des modèles rendus disponibles par l'AEG. C'est aussi un outil qui permet de soutenir la définition de solutions d'affaires par

la réutilisation de modèles et la comparaison avec les différents volets et segments de l'architecture.

Le schéma suivant représente les différents volets et segments de l'architecture.

Les volets et segments de l'AEG

Architecture d'entreprise gouvernementale



- Modèle de prestation et catégories de services
- Regroupements de p/s
- Processus et événements d'affaires
- Processus de travail

- Objets d'affaires (attributs)
- Objets d'affaires (fonctions)

- Infrastructures technologiques

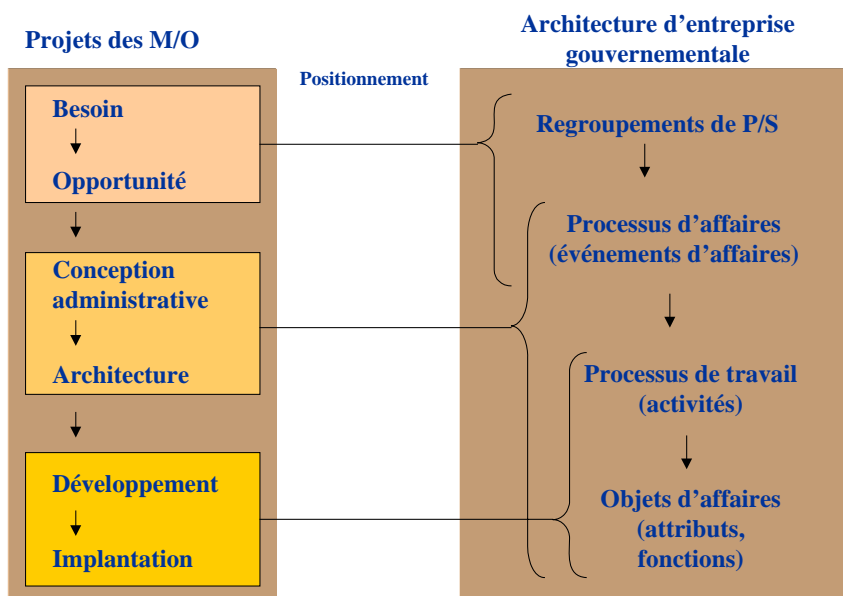
- Architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique (AGSIN)

- Ingénierie documentaire

- ...

Par ailleurs, les projets de prestation de services développés le sont en référence à une démarche standard de développement de projet. Les trois grandes étapes de développement (besoin-opportunité, conception-architecture, développement-implantation) ont leur équivalence dans l'AEG comme le démontre le tableau suivant. L'architecture d'entreprise gouvernementale permet donc aux projets de livraison de produits et services (spécifiques ou regroupés) de se comparer à chacune des grandes phases de développement.

Le positionnement des projets des ministères et organismes



À l'étape de l'énoncé des besoins et de l'étude d'opportunité, cette comparaison permet aux ministères et organismes :

- de tester des avenues et des pistes de solutions qui impliquent une collaboration avec plusieurs intervenants dans le but d'offrir un regroupement de produits ou services. Ces nouvelles avenues peuvent donc être évaluées sur le plan de la faisabilité et de la pertinence;
- d'établir des solutions d'affaires complètes (processus d'affaires) ou déjà développées en partie (événements d'affaires) et qui peuvent être réutilisées.

À l'étape de conception administrative et d'architecture, l'AEG permet :

- de récupérer des modèles et des composantes soutenant les travaux, que ce soit la récupération d'une partie d'une solution d'affaires (processus d'affaires, processus de travail) déjà documentée et éprouvée ou par la réutilisation d'objets d'affaires.

À l'étape du développement et de l'implantation, l'AEG favorise :

- le partage, la mise en commun et la réutilisation de processus de travail, ce qui permet d'accélérer l'implantation et d'améliorer la finalité du service à la clientèle;
- le partage, la mise en commun et la réutilisation d'objets d'affaires.

Ainsi, les ministères et organismes participent à l'effort global de cohérence de l'État en structurant leurs solutions d'affaires en réponse aux besoins de la clientèle tout en se dotant d'une prestation de services efficace et à moindre coût.

Un mécanisme d'échange

L'AEG imprime une nouvelle dynamique d'échange et de collaboration au gouvernement du Québec pour tous les intervenants concernés par des changements ou des améliorations à la prestation de services. L'optimisation des façons de faire, l'ajout de nouveaux produits ou services et l'élaboration d'architectures d'entreprise sont, pour les ministères et organismes, autant d'incitatifs pour profiter de l'AEG comme outil d'intégration, d'optimisation et de planification avec les autres intervenants.

De plus, l'AEG, comme source d'information sur la situation actuelle ou à venir de la prestation de services, est un instrument d'échange évolutif et adapté au contexte gouvernemental. Il permet aux ministères et organismes de partager, de mettre en commun et de réutiliser un ensemble de composantes.

Ce mécanisme peut prendre plusieurs formes telles que l'accès à un référentiel, une table d'architecture, des activités d'accompagnement, sans oublier la formation et la communication continue.

5 LES FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS

La mise en place de l'architecture d'entreprise gouvernementale pour soutenir la prestation de services pose plusieurs défis importants, notamment en ce qui a trait à l'intégration de ce nouvel outil dans les pratiques de gestion en vigueur au gouvernement du Québec.

Les facteurs critiques de succès

Le succès de la mise en œuvre de l'architecture d'entreprise gouvernementale ne sera rendu possible que si certaines conditions sont respectées. Ces dernières se regroupent sous les six thèmes suivants :

- Appropriation;
- Développement d'une vision commune;
- Gestion concertée;
- Révision des modes de gestion;
- Encadrement architectural;
- Capacité d'évolution;
- Recours à des infrastructures communes.

Le tableau suivant présente, pour chacun des facteurs critiques de succès, les conditions qui assureront l'accomplissement des objectifs de l'AEG.

La correspondance entre les objectifs de l'AEG et les facteurs critiques de succès

Facteurs critiques de succès	Objectifs de l'AEG					Indicateur d'importance (1, 2, 3) (1 étant le plus important)
	Améliorer la cohérence gouvernementale en favorisant un meilleur arrimage des actions	Comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services	Fournir des orientations	Identification des éléments qui sont communs ou qui peuvent être partagés ou réutilisés	Choix plus éclairé des technologies	
Appropriation	Arrimage des AEM à l'AEG					1
	Arrimage des projets des ministères et organismes à l'AEG et utilisation concrète de l'AEG dans l'Administration					1
		Communiquer l'AEG				1
		Prendre connaissance de l'AEG				1
Développement d'une vision commune	S'assurer de la cohérence des planifications stratégiques des ministères et organismes avec l'AEG					2
		Expliquer et faire la promotion de l'AEG				1
Gestion concertée	Coordination de la mise en œuvre de l'AEG avec les ministères et organismes					1
	Arrimage entre les orientations de prestation de services et la mise en œuvre					2

Facteurs critiques de succès	Objectifs de l'AEG					Indicateur d'importance (1, 2, 3) (1 étant le plus important)
	Améliorer la cohérence gouvernementale en favorisant un meilleur arrimage des actions	Comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services	Fournir des orientations	Identification des éléments qui sont communs ou qui peuvent être partagés ou réutilisés	Choix plus éclairé des technologies	
Révision des modes de gestion		Comprendre les nouveaux rôles et responsabilités				1
	Disponibilité et capacité organisationnelle des ministères et organismes pour gérer la transformation qu'implique l'AEG					1
				Définir des mécanismes de gestion et de développement de composantes réutilisables		1
			Définir un cadre méthodologique transitoire pour le développement de système dans les ministères et organismes			3
	Revoir l'organisation du travail dans la mise en place de regroupements de services					2

Facteurs critiques de succès	Objectifs de l'AEG					Indicateur d'importance (1, 2, 3) (1 étant le plus important)
	Améliorer la cohérence gouvernementale en favorisant un meilleur arrimage des actions	Comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services	Fournir des orientations	Identification des éléments qui sont communs ou qui peuvent être partagés ou réutilisés	Choix plus éclairé des technologies	
Encadrement architectural		Réaliser des projets pilotes avec les ministères et organismes				1
		Offrir l'accompagnement et le soutien aux ministères et organismes				1
				Orienter le développement des composantes communes partagées ou réutilisables		1
Capacité d'évolution			Prendre en considération l'architecture globale des ministères et organismes dans l'évolution de l'AEG			2
			Établir les besoins d'évolution de l'AEG en fonction des meilleures pratiques			3
	Échange d'expertise entre les ministères et organismes					2

Facteurs critiques de succès	Objectifs de l'AEG					Indicateur d'importance (1, 2, 3) (1 étant le plus important)
	Améliorer la cohérence gouvernementale en favorisant un meilleur arrimage des actions	Comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services	Fournir des orientations	Identification des éléments qui sont communs ou qui peuvent être partagés ou réutilisés	Choix plus éclairé des technologies	
Recours à des infrastructures communes				Mettre à la disposition des ministères et organismes un registre de composantes réutilisables		1
	Volonté des ministères et organismes de recourir à des infrastructures communes					1
					Réalisation de l'architecture technologique gouvernementale	1
					Diffusion des normes et standards reconnus au gouvernement	2
			Diffusion des études ou travaux réalisés dans le cadre de projets porteurs			3

CONCLUSION

L'architecture d'entreprise gouvernementale vient appuyer le virage de modernisation de la fonction publique québécoise. Ce virage est particulièrement significatif, et ce, sur deux plans. D'abord, par la place prépondérante que le citoyen occupe dans la conception et le déploiement de la prestation de services. La vision client est intégrée à la démarche pour orienter la définition des besoins, pour ajuster l'offre de services à ces besoins et pour susciter de nouvelles approches dans les façons de faire, lors de la livraison des services.

Par conséquent, l'architecture cible se présente comme un outil d'information et de partage entre les ministères et organismes, comme une approche structurée soutenant la réalisation des travaux aux différentes étapes de la réalisation des projets de prestation de services et enfin, comme un outil permettant de déterminer les composantes réutilisables et partageables tant dans les façons de faire que dans les volets systémiques.

Les travaux d'architecture d'entreprise réalisés au cours des deux dernières années, que ce soit pour la prestation électronique de services ou encore le segment sécurité, suscitent beaucoup d'attentes et d'engouement dans la communauté gouvernementale. L'intense participation et la collaboration démontrées par les ministères et organismes lors de l'élaboration de la présente version de l'architecture confirment cet intérêt. De l'avis de tous, il faut maintenant concrétiser ce guide architectural et le rendre vivant. Pour ce faire, il convient d'entreprendre rapidement des actions de concertation, de diffusion et de mise à niveau de l'AEG.

La mise en place d'un mécanisme de concertation pour l'ensemble de la communauté gouvernementale apparaît comme un incontournable pour impliquer les dirigeants et les gestionnaires des ministères et organismes. Cette concertation est orientée vers la compréhension des besoins de la clientèle et la définition de stratégies de prestation de services qui utilisent l'AEG comme outil. Tous conviennent que cette activité doit être réalisée en collaboration avec les divers intervenants concernés dont le MRCI, qui se préoccupe de la qualité des services rendus aux individus, le MIC, qui s'intéresse aux entreprises, et le SCT, qui agit à titre de responsable du développement et l'évolution de l'architecture d'entreprise gouvernementale.

En ce qui concerne la mise à jour, l'évolution et la diffusion de l'AEG, la table d'architecture mise en place pour l'élaboration de la présente version de l'AEG pourrait être confirmée comme le répondant pour l'intégration et le suivi de ces travaux. Le premier mandat que cette table se verrait confier concerne la réalisation d'une opération ciblée permettant de documenter et d'alimenter rapidement une première fois l'AEG. Cette opération permettra ainsi de fournir l'information de base attendue par les ministères et organismes. Cet exercice sera effectué à partir des projets structurants réalisés ou en voie de réalisation, dans les ministères et organismes.

L'amélioration de la qualité des services est une préoccupation présente dans l'ensemble de la communauté gouvernementale. L'AEG est un des outils qui peuvent soutenir cette recherche d'amélioration; il faut, pour ce faire, la connaître et l'utiliser.

ANNEXE A : ÉVOLUTION DES CONCEPTS ARCHITECTURAUX ENTRE LA VERSION 1 ET LA VERSION 2 DE L'AEG

Cette annexe présente les principaux concepts introduits dans la version 2 de l'AEG en parallèle à ceux présentés dans la version 1.

Description des concepts

AEG version 1		AEG version 2	
Concept	Définition	Concept	Définition
		Processus d'affaires	Un processus d'affaires est un regroupement d'événements d'affaires, agencés selon une logique de création de valeur et exécutés dans le but de livrer un résultat (un produit ou service, ou un regroupement de produits ou services) en réponse à un besoin du client.
Événement, motivation	<p>Un événement ou une motivation est ce qui déclenche un processus de prestation électronique de services (PES). L'événement déclencheur ou la motivation initiatrice peut être de différentes natures. Il peut s'agir d'un événement survenant dans le cadre d'une activité de la personne ou de l'entreprise, d'un événement correspondant à une étape de la vie de cette personne ou de l'entreprise qu'elle représente ou d'une autre motivation telle l'exploration des informations disponibles.</p> <p>Un événement de type activité suppose des transactions fréquentes ou périodiques. La consultation de publications gouvernementales et la transmission d'une déclaration de revenus font partie de ce type.</p> <p>Un événement de type étape de la vie correspond généralement à un fait marquant de nature ponctuelle. Pour une personne, sa naissance, son inscription à l'école ou son mariage sont des événements typiques d'étape de la vie qui amènent à transiger avec le gouvernement. Il en est de même pour une entreprise qui démarre ou qui cesse ses activités [AEG, version 1, p. 49].</p>	Événement de vie, motivation ou obligation	Un événement de vie, une motivation ou une obligation est ce qui déclenche un processus d'affaires. Pour un individu, un exemple d'événement de vie peut être la perte d'un travail; un exemple de motivation peut être le désir de se lancer en affaires (démarquer une entreprise); un exemple d'obligation peut être de remplir et de transmettre une déclaration de revenus.

AEG version 1		AEG version 2	
Concept	Définition	Concept	Définition
		Besoin	Un besoin, du point de vue du client, est la formulation de ce qui permet de répondre à un événement de vie, à une motivation ou à une obligation. À titre d'exemple, pour un individu ayant perdu son travail (événement de vie), le besoin peut être d'obtenir de l'aide pour la recherche d'un nouvel emploi, obtenir de l'aide financière pour une période temporaire, etc. Pour un individu désirant démarrer une entreprise (motivation), le besoin peut être d'obtenir des informations sur le démarrage d'une entreprise, d'obtenir du financement, d'obtenir des permis, etc.
Service [Type de services]	Un service spécifique résulte le plus souvent d'un processus réalisé par une seule organisation gouvernementale.	Service	Un produit ou service spécifique , du point de vue du gouvernement, est ce qui permet de répondre à un besoin unique d'un client (p. ex., transmettre une déclaration de revenus).
	Une grappe de services (service commun ou service partagé) résulte, quant à elle, d'un processus impliquant plusieurs organisations gouvernementales.		Un regroupement de produits ou services (grappe) , du point de vue du gouvernement, est ce qui permet de répondre à un ensemble de besoins d'un client (p. ex., trousse de démarrage d'une entreprise incluant la communication d'information sur le démarrage de l'entreprise, l'attribution du financement, l'attribution des permis, etc.).
	Un service privé fonctionne comme un service spécifique ou, le cas échéant, comme une grappe de services. Cependant, le volet gouvernemental du service peut être incorporé aux autres services du fournisseur privé qui agit soit comme mandataire, soit comme partenaire du gouvernement à l'égard de ce service [AEG, version 1, note 18, p. 50].		La notion ou le concept de service privé n'est pas retenu dans la version 2 de l'AEG, puisqu'il se fonde dans les deux autres types de services.
Service [Service rendu]	Le terme Service réfère à ce qui est livré au client par un processus de prestation électronique de services. Le service se concrétise donc par la livraison d'une information (au sens large) ou, indirectement, par la livraison d'un bien ou d'un service (à la suite d'une commande ou d'une requête électronique, par exemple) au citoyen, à l'entreprise ou à un employé du gouvernement [AEG, version 1, note 18, p. 56].	Résultat	Le terme « Résultat » réfère à ce qui est livré au client par un processus d'affaires. Ce résultat peut aussi être un résultat intermédiaire qui contribue à la création et à la fourniture de produits ou services, directement ou indirectement. Le résultat peut se concrétiser par la livraison d'une information (au sens large) ou, indirectement, par la livraison d'un bien ou d'un service (à la suite d'une commande ou d'une requête électronique, par exemple).

AEG version 1		AEG version 2	
Concept	Définition	Concept	Définition
Téléprocédure	Une téléprocédure consiste en une formalité, une étape d'un processus d'affaires, qui est accomplie grâce à un ou à plusieurs échanges électroniques d'information ou de services conformément à l'encadrement défini pour le processus d'affaires. Ainsi, une téléinscription, une télédéclaration, un téléenregistrement sont tous des exemples de téléprocédures [Les formulaires électroniques et les téléprocédures dans l'Administration publique québécoise – Rapport de synthèse, avril 2001, chapitre 1].	Événement d'affaires et téléprocédure	Un événement d'affaires est une étape d'un processus d'affaires accomplie grâce à un ensemble d'activités qui permettent de produire un résultat intermédiaire concret pour la clientèle. Un événement d'affaires peut se matérialiser par une téléprocédure, s'il est accompli grâce à un ou à plusieurs échanges électroniques d'information ou de services.
Scénario	Un scénario illustre une seule façon de réaliser un service (ou une fonction), bien qu'il puisse y avoir plusieurs autres possibilités. Il illustre par des exemples concrets, bien qu'hypothétiques, l'application des concepts amenés par l'architecture. Plus particulièrement, un scénario est utile pour mettre en évidence : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les traitements associés à un service (un service d'enregistrement, par exemple) ou à une fonction (l'accueil, par exemple); ▪ un enchaînement possible des traitements impliqués par la réalisation du service ou de la fonction; ▪ les composantes majeures d'information et d'application mises à contribution lors de la réalisation du service ou de la fonction [AEG, version 1, note 18, p. 67]. 	Processus de travail	Un processus de travail consiste en l'exécution d'un ensemble d'activités permettant de réaliser un événement d'affaires.
Fonction	Une fonction est une composante qui comporte un ensemble de traitements qui utilisent plusieurs autres composantes. Il s'agit donc en fait d'une macro-composante pouvant également être désignée par le terme Fonction [AEG, version 1, note 18, p. 56].	Objets d'affaires	Un « objet d'affaires » est une réalité tangible ou intangible présente à l'intérieur du gouvernement, soutenant les processus d'affaires et de travail et définie par un regroupement d'informations (attributs) et de fonctions de gestion de ces informations. Des objets d'affaires peuvent être définis à divers niveaux d'architecture. Un dossier client, un formulaire, un manuel de procédures et un contrat sont des exemples d'objets d'affaires.

AEG version 1		AEG version 2	
Concept	Définition	Concept	Définition
Composante	Le terme Composante réfère à un élément qui permet le fonctionnement de la prestation électronique de services. La composante se concrétise par un processus (pouvant lui-même en comporter plusieurs), une information (pouvant prendre différentes formes comme des données, du texte, des sons et des images), une application (pouvant comporter de nombreux modules) ou encore un équipement ou un logiciel (communément englobé sous l'appellation Technologie) [AEG, version 1, p. 56].		
Organisation gouvernementale	L'expression Organisation gouvernementale englobe les ministères et les organismes et peut aussi comprendre les autres organisations du secteur public, notamment celles des secteurs de la santé et des services sociaux, de l'éducation et le secteur municipal. [AEG, version 1, note 12, p. 49]		<i>Idem</i>

ANNEXE B : LA DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRINCIPES

Cette annexe fournit, pour chacun des principes généraux et les principes spécifiques des volets Affaires, Information et Applications, leur *description*, les *justifications* gouvernementales qui les soutiennent et les *implications architecturales* qui en découlent.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État

Description

Les services de l'État doivent être organisés en fonction des attentes et des besoins de la clientèle en regroupements significatifs, pour que celle-ci n'ait pas à se préoccuper des structures administratives et du partage interne des responsabilités entre les diverses composantes de l'Administration. Bien que l'on cherche à masquer la complexité de l'État pour le bénéfice de la clientèle, celle-ci doit toutefois toujours savoir avec qui elle fait affaire.

Justifications

- Les ressources informationnelles de l'administration gouvernementale sont gérées de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs d'accessibilité et de simplification des services aux citoyens⁷;
- L'amélioration des services aux individus et aux entreprises⁸.

Implications architecturales

- Prendre en compte les besoins de la clientèle dans une optique de regroupements significatifs de produits ou services;
- Définir les processus d'affaires en fonction de l'approche client, soit de la formulation du besoin jusqu'à la livraison des produits ou services.

2. La clientèle a le libre choix des modes de prestation de services

Description

La prestation de services offre de nouvelles façons de rendre les services, tout en respectant le libre choix des clients entre les modes conventionnels et le mode électronique.

⁷ Loi sur l'Administration publique, chapitre 6, article 65, paragraphe 2.

⁸ Rapport de la table de travail SM-4 Services aux citoyens, chapitre 7.

Justifications

- Les ressources informationnelles de l'administration gouvernementale sont gérées de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs d'accessibilité et de simplification des services aux citoyens⁹;
- Fournir un service de qualité pour les citoyens du Québec¹⁰;
- Offrir un accès équitable aux services inforoutiers dans toutes les régions¹¹.

Implications architecturales

- Préserver et améliorer la prestation conventionnelle des services, lorsque applicable, en s'assurant que les modifications apportées dans la prestation électronique de services se reflètent aussi dans le mode conventionnel;
- Permettre au client d'avoir accès, pour chacune des étapes de livraison du service, à des coordonnées lui permettant de poursuivre avec un mode alternatif de service (téléphone, télécopieur, personne, courriel, etc.).

3. *Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle*

Description

La prestation de services doit permettre de soutenir les déclarations de services des ministères et organismes aux citoyens, et ce, autant dans le cas d'un regroupement (grappe) de produits ou services que dans le cas d'un produit ou service spécifique. Les déclarations de services des ministères et organismes doivent contenir les informations pertinentes à cet effet afin d'influencer les travaux d'architecture.

Justifications

- Fournir un service de qualité aux citoyens¹²;
- Un ministère ou un organisme qui fournit directement des services aux citoyens rend publique une déclaration contenant ses objectifs quant aux services offerts et quant à la qualité des services¹³.

⁹ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 65, paragraphe 2.

¹⁰ Rapport de la table de travail SM-4 Services aux citoyens, section 5.1.

¹¹ Politique de l'autoroute de l'information, mesure 1.2.

¹² La modernisation de la gestion gouvernementale, Stratégie et transformation, section 2.3.1.

¹³ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 2, section 2, articles 6 et 7.

Implications architecturales

- Dans une perspective de prestation de services multiorganisations et multiservices, les niveaux de services particuliers aux regroupements devront être déterminés;
- Définir l'ensemble des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de disponibilité des services;
- Structurer l'ensemble des services nécessaires pour assurer une assistance aux utilisateurs. Ces services doivent permettre de solutionner toute question, fonctionnelle ou technique, soumise par l'utilisateur.

4. *La prestation des services est réalisée dans un environnement sécurisé*

Description

Les services offerts à la clientèle, de même que l'environnement de soutien à la prestation de services, sont sécurisés de manière à :

- respecter le cadre légal et réglementaire en vigueur au Québec;
- assurer la protection des renseignements personnels et de la vie privée des individus;
- garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des informations;
- s'assurer de l'identité du client et de l'irrévocabilité des transactions;
- s'assurer d'une habilitation et d'un contrôle d'accès adéquats;
- instaurer la confiance.

Justifications

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1);
- Loi 161 concernant le cadre juridique des technologies de l'information;
- *Loi sur les archives* (L.R.Q., c. A-21.1);
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.R.Q., c. P-39.1);
- La politique de l'autoroute de l'information, mesures 1.3, 1.4, 1.5, 4.8, 4.9, 4.10;
- La directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques;
- Communiquer et transiger de manière électronique avec l'État, en toute confiance¹⁴.

Pour de plus amples informations, consulter le document *Architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique*.

14 Rapport de la table de travail SM-5, chapitre 5.

Implications architecturales

- L'identification et l'authentification ne sont pas spécifiquement requises tant et aussi longtemps que le service le permet;
- Établir clairement les besoins en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels pour les concepteurs, les développeurs, etc.;
- Rendre disponibles des politiques claires sur l'utilisation et la protection de l'information;
- Établir des procédures et des mécanismes qui permettent de contrôler l'utilisation inappropriée des données et les violations de sécurité.

5. *La prestation de services favorise la révision des façons de faire et permet la mise en place de nouvelles formes de collaboration*

Description

La prestation de services, dans une perspective approche client, conduit à la révision des façons de faire, ce qui permet l'optimisation des ressources et la mise en place de nouvelles formes de collaboration ou de partenariat entre les ministères et organismes, et les réseaux de la santé, de l'éducation et les autres paliers de gouvernement, ainsi qu'avec le secteur privé.

Justifications

- Les ressources informationnelles de l'administration gouvernementale sont gérées de façon à favoriser la concertation entre les ministères et organismes, et le partage de leur expertise et de leurs ressources¹⁵;
- Le recours aux partenariats est privilégié entre les ministères et organismes, et avec le secteur privé et les autres administrations publiques, lorsque ces partenariats permettent de simplifier les services aux citoyens, de réduire les coûts ou d'optimiser l'utilisation de l'expertise¹⁶.

Implication architecturale

- Développer des façons de faire qui mettent à contribution de multiples intervenants (ministères et organismes, réseaux de la santé, de l'éducation, autres paliers de gouvernement et secteur privé).

¹⁵ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 65, paragraphe 3.

¹⁶ La politique québécoise de l'autoroute de l'information, chapitre 5, Le partenariat avec les entreprises privées; Cadre de gestion des ressources informationnelles, principes directeurs, janvier 2002.

6. La livraison de la prestation de services favorise le partage, la mise en commun et la réutilisation de l'expertise, de la connaissance, des processus, de l'information, des applications et des technologies

Description

La prestation de services tire le meilleur profit des processus d'affaires, de l'information, des applications, des infrastructures existantes, de l'expertise développée et de la connaissance acquise au sein de la fonction publique. Les composantes les plus largement utilisées sont mises en commun, partagées ou réutilisées afin d'offrir et de maintenir un service simplifié et de qualité aux citoyens, ainsi que de bénéficier d'économies d'échelle et de réduire les délais de mise en œuvre des services.

Justifications

- Les ressources informationnelles de l'Administration gouvernementale sont gérées de façon à favoriser la concertation entre les ministères et organismes, et le partage de leur expertise et de leurs ressources¹⁷;
- Prévoir des mesures pour assurer la cohérence gouvernementale, pour permettre la mise en commun d'infrastructures ou de services et en déterminer les modalités de gestion¹⁸;
- Standards en ressources informationnelles et composantes réutilisables¹⁹.

Implications architecturales

- Développer les composantes dans l'optique d'une réutilisation possible par d'autres systèmes;
- Retenir et soutenir des solutions communes à l'échelle gouvernementale, lorsqu'elles présentent un gain net pour la population et pour l'État;
- La mise en commun des efforts et des ressources peut porter sur l'information, les infrastructures technologiques, les applications, les processus d'affaires, les ressources humaines spécialisées ainsi que les mesures de soutien à leur égard;
- Tenir compte des projets de prestation électronique de services développés ou en cours de développement dans les ministères et organismes;
- S'appuyer sur les infrastructures existantes.

7. L'interopérabilité doit être possible à tous les niveaux

¹⁷ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 65, paragraphe 3.

¹⁸ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 66, paragraphe 2.

¹⁹ Cadre de gestion des ressources informationnelles, Principes directeurs, janvier 2002.

Description

La mise en commun de services nécessite qu'ils puissent interagir. Cette interopérabilité se concrétise dans les processus de travail, les échanges de données, les applications et les infrastructures.

Justifications

- Les ressources informationnelles de l'administration gouvernementale sont gérées de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs d'accessibilité et de simplification des services aux citoyens²⁰;
- Les ressources informationnelles de l'administration gouvernementale sont gérées de façon à favoriser la concertation entre les ministères et organismes, et le partage de leur expertise et de leurs ressources²¹;
- Veiller à assurer la cohérence technologique nécessaire au partage des infrastructures et des services (interopérabilité)²².

Implications architecturales

- Établir une compréhension commune des mécanismes favorisant l'interopérabilité;
- Élaborer les protocoles de même que les normes et standards d'échanges entre les services électroniques.

8. *L'utilisation de normes et standards ouverts est favorisée, notamment les standards de l'Internet*

Description

Le développement de nouvelles solutions doit se faire en tenant compte des normes et standards ouverts. Les infrastructures technologiques sont basées sur des normes et standards reconnus. L'utilisation de normes et standards ouverts ou *de facto* à grand déploiement est privilégiée.

Justification

- Établir que les protocoles et les standards qui régissent Internet seront dorénavant les normes et standards gouvernementaux privilégiés pour la mise au point des réseaux,

²⁰ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 65, paragraphe 2.

²¹ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 65, paragraphe 3.

²² La politique québécoise de l'autoroute de l'information, mesure 5.6.

des outils, des applications et des contenus liés au déploiement de l'information dans le secteur public²³.

Implications architecturales

- Élaborer des normes et standards de présentation de l'information;
- Définir des pratiques communes en matière de diffusion d'information et de transactions;
- Normaliser les formats d'échanges d'information, et ce, à partir des normes et standards ouverts relatifs aux services Web;
- Établir la liste des normes et standards à privilégier.

²³ La politique québécoise de l'autoroute de l'information, mesure 4.5.

LES PRINCIPES SPÉCIFIQUES DU VOLET AFFAIRES

1. *Le client est au centre des processus d'affaires*

Description

Un processus d'affaires est déclenché par un événement de vie du client, une motivation ou une obligation légale ou une incitation gouvernementale. Une fois ce processus d'affaires débuté, celui-ci demeure centré sur le client, c'est-à-dire que le suivi avec le client n'est pas interrompu. Il faut aussi maximiser les situations où le client pose lui-même les actes afin de trouver une réponse ou une solution à son besoin. De plus, un processus d'affaires se termine par la livraison d'un résultat signifiant pour le client.

Justification

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État.

Implications architecturales

- Construire des processus d'affaires basés sur l'approche client;
- Mettre en place des mécanismes de suivi;
- Pouvoir représenter l'aspect multiorganisationnel et multiproduit et/ou multiservice.

2. *Les processus d'affaires visent la livraison de résultats à la clientèle*

Description

En adoptant une approche basée sur les besoins des clients et sur la livraison de résultats concrets, les processus d'affaires ne visent plus la réalisation de tâches spécifiques, mais bien la livraison de résultats.

Justification

- Principe général 3 : Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle.

Implications architecturales

- Se doter de mécanismes permettant d'établir les résultats (les résultats doivent être significatifs pour les clients);
- Se doter de mécanismes permettant d'ajuster les processus d'affaires en fonction de nouveaux résultats à atteindre (les nouveaux besoins de la clientèle se traduisent vraisemblablement par la livraison de nouveaux résultats).

3. *Un processus d'affaires regroupe les activités des différents ministères et organismes participant à la livraison d'un résultat*

Description

Le regroupement des besoins dans un service intégré (grappe) conduit à des processus d'affaires « bout en bout » qui mettent à contribution plusieurs ministères et organismes, des partenaires et des mandataires. Ainsi, les frontières entre les différentes fonctions d'affaires s'estompent du point de vue du client.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe général 5 : La prestation de services favorise la révision des façons de faire et permet la mise en place de nouvelles formes de collaboration.

Implications architecturales

- Identifier et représenter les regroupements de produits et services permettant de livrer le résultat visé;
- Pouvoir représenter l'aspect multiorganisationnel.

4. *Les processus d'affaires sont distincts de la structure organisationnelle, de la localisation, de la dispersion géographique et des individus*

Description

Afin d'assurer un service équitable et une plus grande uniformité dans les modes de prestation de services, les processus d'affaires doivent être définis avec la préoccupation de la clientèle et non de la structure interne de l'organisation, du lieu où le service est fourni, de la dispersion géographique des constituantes gouvernementales ou encore des individus affectés à la réalisation de la prestation de services. La capacité de changement de l'organisation est cependant prise en compte pour définir la stratégie de mise en œuvre des nouveaux processus d'affaires.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe général 2 : La clientèle a le libre choix des modes de prestation de services;
- Principe général 3 : Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle.

Implications architecturales

- Établir clairement les responsabilités des intervenants dans le cadre des processus d'affaires;
- Arrimer la prestation électronique de services avec la prestation de services conventionnelle.

5. *L'élimination des activités sans valeur ajoutée est recherchée*

Description

Afin d'améliorer la prestation de services aux clients et l'atteinte de résultats, les processus d'affaires doivent permettre de favoriser et d'entretenir des échanges axés sur la valeur ajoutée. En se concentrant sur les activités qui contribuent à la valeur ajoutée pour le client et à l'amélioration de la performance de l'organisation, il est alors possible de définir et d'éliminer les activités intermédiaires n'apportant aucune contribution supplémentaire.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe général 6 : La livraison de la prestation de services favorise le partage, la mise en commun et la réutilisation de l'expertise, de la connaissance, des processus, de l'information, des applications et des technologies.

Implications architecturales

- Arrimer les processus de service à la clientèle aux processus d'arrière-boutique;
- Prévoir des mécanismes permettant d'impliquer la clientèle afin de définir les activités à valeur ajoutée.

6. *La prestation de services favorise la prise de décision par le personnel en contact avec la clientèle*

Description

L'amélioration de la prestation de services conduit à la simplification et à la rapidité d'intervention auprès de la clientèle. Cela fait en sorte que le personnel assurant la prestation de services doit être en mesure de poser des actions concrètes pour répondre aux besoins des clients tout en respectant les contrôles nécessaires.

Justifications

- Les ressources informationnelles de l'administration gouvernementale sont gérées de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs d'accessibilité et de simplification des services aux citoyens²⁴;
- Dans le contexte des grandes transformations de l'État, la compétence du personnel constitue le principal facteur de succès pour assurer l'utilisation optimale des ressources informationnelles²⁵;
- Amélioration des services aux individus et aux entreprises²⁶;
- Prévoir des mesures pour assurer la cohérence gouvernementale, permettre la mise en commun d'infrastructures ou de services et en déterminer les modalités de gestion²⁷.

Implications architecturales

- Mettre en place des mécanismes qui facilitent la modification des processus d'affaires;
- Prévoir des outils permettant la prise de décision par le personnel en contact direct avec la clientèle;
- Prévoir des mécanismes de contrôle intégrés aux processus d'affaires.

7. *La prestation de services est gérée au moyen d'indicateurs de gestion*

Description

Des indicateurs de gestion sont inclus dans les processus de prestation de services afin de gérer les résultats et les niveaux de services.

Justifications

- Principe général 3 : Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle;
- Principe d'affaires 2 : Les processus d'affaires visent la livraison de résultats à la clientèle.

²⁴ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 65, paragraphe 2.

²⁵ Cadre de gestion des ressources informationnelles, Principes directeurs, janvier 2002.

²⁶ Rapport de la table de travail SM-4 Services aux citoyens, chapitre 7.

²⁷ *Loi sur l'Administration publique*, chapitre 6, article 66, paragraphe 2.

Implication architecturale

- Être en mesure d'alimenter un tableau de bord de gestion de la prestation de services, notamment dans un mode de collaboration et de regroupements de produits ou services.

LES PRINCIPES SPÉCIFIQUES DU VOLET INFORMATION

Les principes spécifiques du volet Information ont pour but d'encadrer la gestion de l'information pour la prestation de services. Ces principes sont les suivants :

1. Les informations destinées à la clientèle sont signifiantes, pertinentes, à jour et accessibles

Description

Les informations doivent être diffusées aux bonnes personnes et au bon moment. Elles doivent aussi être adaptées au contexte de la clientèle (informations pertinentes) et être constituées de termes facilement compréhensibles. De plus, le regroupement des informations et des services exige au préalable l'atténuation des différences terminologiques et les variantes sémantiques afin de dissiper toute ambiguïté lors de leur utilisation. On devra aussi voir à ce que les informations soient à jour et accessibles.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe d'affaires 1 : Le client est au centre des processus d'affaires;
- Principe d'affaires 4 : Les processus d'affaires sont distincts de la structure organisationnelle, de la localisation, de la dispersion géographique et des individus.

Implications architecturales

- Mettre en place un glossaire gouvernemental accessible, tant à l'interne qu'à l'externe;
- Normaliser les termes utilisés par les ministères et organismes;
- Établir une convention de présentation de l'information numérique;
- Gérer les contenus informationnels;
- Offrir des outils de personnalisation de la relation client-État.

2. La clientèle a un accès simplifié aux renseignements et/ou aux dossiers qui la concernent

Description

Les individus et les entreprises ont un accès simplifié aux renseignements et/ou aux dossiers que maintiennent les organismes gouvernementaux à leur égard. Cet accès ne se fait pas nécessairement en direct.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe d'affaires 1 : Le client est au centre des processus d'affaires;
- Les responsables de réseaux et fournisseurs de services, que ce soit des institutions publiques ou des entreprises privées, doivent permettre à tout usager du réseau d'avoir accès gratuitement aux renseignements qui le concernent. L'accès peut s'exercer par consultation sur place ou l'obtention d'une copie sous forme écrite et intelligible. Des frais peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements²⁸.

Implications architecturales

- Mettre au point des mécanismes permettant à la clientèle de repérer les dossiers qui la concernent;
- Offrir des services d'accès aux dossiers personnels.

3. Les informations sont demandées à la clientèle une seule fois

Description

Les informations sont demandées à la clientèle, dans la mesure du possible, une seule fois dans le cadre d'une même prestation de services et sont mises à la disposition des applications qui les traitent. De même, l'information pertinente déjà détenue par l'État est présentée à la clientèle pour confirmation ou modification, et ce, dans le respect des lois en vigueur.

Justifications

- Principe général 3 : Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle;
- Principe d'affaires 5 : L'élimination des activités sans valeur ajoutée est recherchée;
- Principe d'affaires 3 : Un processus d'affaires regroupe les activités des différents ministères et organismes participant à la livraison d'un résultat

Implications architecturales

- Normaliser les informations demandées par les ministères ou organismes;
- Mettre en place des mécanismes de saisie/de validation mis à la disposition des données communes.

²⁸ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

4. Les renseignements nominatifs ou informations confidentielles ne sont demandés à la clientèle que lorsqu'ils sont explicitement requis par le processus d'affaires actif

Description

Les renseignements nominatifs ou informations confidentielles ne sont demandées à la clientèle que lorsqu'ils sont explicitement requis par le processus d'affaires activé, c'est-à-dire seulement au moment où ils sont requis pour livrer les produits ou services à la clientèle.

Justifications

- Principe général 4 : La prestation des services est réalisée dans un environnement sécurisé;
- Nul ne peut, au nom d'un organisme public, recueillir un renseignement nominatif si cela n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de cet organisme ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion²⁹;
- Une entreprise qui transige avec un client et qui constitue un dossier sur lui ne doit recueillir à son sujet que les renseignements nécessaires aux fins de ce dossier. En plus d'informer ce client de ses droits d'accès et de rectification à ce dossier, l'entreprise doit lui indiquer le but, l'utilisation qui en sera faite, les catégories de personnes qui peuvent le consulter et l'endroit où il est détenu³⁰.

Implication architecturale

- Construire les processus d'affaires qui n'exigent pas la divulgation, par la clientèle, de renseignements nominatifs ou confidentiels tant et aussi longtemps que le service le permet.

5. Les échanges de renseignements nominatifs ou d'informations confidentielles nécessitent le consentement de la clientèle, sauf lorsque les lois l'autorisent

Description

Lorsque la prestation électronique d'un service implique l'échange de renseignements nominatifs sur une personne ou confidentiels pour une entreprise, l'individu, en tant que citoyen ou en tant que représentant de l'entreprise, est avisé de l'usage qui pourrait être fait des renseignements nominatifs ou confidentiels qu'il aura à fournir. Si cette information doit circuler entre plusieurs ministères ou organismes, un consentement pour cet usage est demandé.

²⁹ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, article 64.

³⁰ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Justifications

- La personne responsable de l'accès à un document technologique qui contient un renseignement confidentiel doit prendre les mesures de sécurité propres à en assurer la confidentialité, notamment par un contrôle d'accès effectué au moyen d'un procédé de visibilité réduite ou d'un procédé qui empêche une personne non autorisée de prendre connaissance du renseignement ou, selon le cas, d'avoir accès autrement au document ou aux composantes qui permettent d'y accéder³¹;
- Un organisme public ne peut utiliser un renseignement personnel à une fin non pertinente à celle pour laquelle il est recueilli, à moins que la personne concernée n'y consente ou que cette utilisation ne soit nécessaire à l'application d'une loi au Québec³²;
- Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par l'organisme public à cette personne ou à cet organisme³³;
- Un organisme public ne peut, sans le consentement des personnes concernées, communiquer un fichier de renseignements personnels à un organisme public ou à une personne qui le requiert pour le comparer, le coupler ou l'apparier à un fichier qu'il détient, à moins que le requérant n'ait été autorisé par la Commission (CAI) ou le gouvernement³⁴.

Implications architecturales

- Informer la clientèle des conventions de service;
- Gérer le consentement implicite ou explicite de la clientèle selon les dispositions des lois applicables;
- Journaliser l'utilisation des renseignements personnels.

6. Les documents échangés entre l'État et la clientèle sont signés lorsque requis

³¹ Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, chapitre 2, section 4, article 25.

³² Projet de loi n° 122, chapitre 2, article 17, alinéa 66.1.

³³ Projet de loi n° 122, chapitre 2, article 18, alinéa 67.2.

³⁴ Projet de loi n° 122, chapitre 2, article 24, alinéa 70.1.

Description

La majorité des documents officiels échangés entre l'État et la clientèle comportent une exigence légale ou réglementaire de signature. La signature d'un document peut être requise pour établir un lien entre un document et une personne, de même que pour obtenir une déclaration de véracité des renseignements inscrits ou encore pour obtenir le consentement de la personne quant à l'usage qui sera fait du document. Le déploiement de la prestation électronique de services est donc assujéti, le cas échéant, aux possibilités des techniques de gestion et de signature de documents numériques³⁵.

Justifications

- Principe général 4 : La prestation des services est réalisée dans un environnement sécurisé;
- Un sondage effectué par le projet « Portail du démarrage d'entreprise » révèle que plus de 90 % des formalités d'enregistrement comportent une exigence légale ou réglementaire de signature des documents transmis;
- Quel que soit le support du document, la signature d'une personne peut servir à l'établissement d'un lien entre elle et un document. La signature peut être apposée au document au moyen de tout procédé qui permet de satisfaire aux exigences de l'article 2827 du Code civil [...] ³⁶.

Implications architecturales

- Élaborer un guide de détermination du ou des mécanismes de signature numérique applicables;
- Mettre en place des technologies de signature numérique. Divers types de signatures sont possibles selon le niveau requis d'authentification de la personne : carte de crédit, NIP, certificat, empreinte biométrique, etc.

7. *Chaque ministère ou organisme est détenteur des informations recueillies dans le cadre de son processus d'affaires*

Description

Chaque organisation gouvernementale qui recueille et traite des renseignements nominatifs ou confidentiels concernant une personne ou une entreprise, en son nom ou au nom d'autres organisations (lors de regroupements), devient détentrice de cette information et doit la gérer dans le respect des lois et règlements en vigueur.

³⁵ On pourra se référer à l'architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique (AGSIN) qui adresse cette préoccupation.

³⁶ *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, art. 39.

Les renseignements nominatifs ou confidentiels sont transmis au détenteur à la seule fin de fournir des services à la clientèle. Également, le détenteur ne transmet ces renseignements à une autre organisation, encore là, qu'à la seule fin de fournir des services, et ce, après avoir obtenu un consentement préalable de la clientèle.

Justifications

- Principe général 4 : La prestation des services est réalisée dans un environnement sécurisé;
- Projet de loi 122 et *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Implications architecturales

- Préserver l'information recueillie auprès de la clientèle, telle qu'elle l'a soumise.

8. *La valeur juridique et l'intégrité de l'information sont maintenues tout au long de son cycle de vie, peu importe son format et son support*

Description

L'information numérique doit être gérée avec la même rigueur que l'information papier, que ce soit le transfert, la conservation, la consultation ou la transmission, et ce, peu importe qu'elle transite électroniquement ou non.

Justifications

- Principe général 4 : La prestation des services est réalisée dans un environnement sécurisé;
- Le projet de loi 161 énonce que, sauf exigence contraire de la loi, un document peut être sur tout support et que chacun peut utiliser le support ou les technologies de son choix. Puis, il édicte que les documents technologiques peuvent servir aux mêmes fins et avoir la même valeur juridique que les documents sur support papier dont ils sont l'équivalent fonctionnel et qu'à tous autres égards les documents technologiques et les documents papier doivent respecter les mêmes règles de droit. De plus, le projet prévoit des règles relatives au transfert de l'information, à la conservation, à la consultation et à la transmission d'un document, de manière que son intégrité soit maintenue tout au cours de son cycle de vie³⁷.

Implications architecturales

- Renforcer les procédures de gestion de l'information numérique, en particulier pour les courriers électroniques et les formulaires électroniques;

³⁷ Loi 161 concernant le cadre juridique des technologies de l'information, notes explicatives, 2^e paragraphe.

- Préserver l'information recueillie auprès de la clientèle, telle qu'elle l'a soumise;
- Mettre en place des normes et standards, des processus et des mécanismes d'ingénierie documentaire.

LES PRINCIPES SPÉCIFIQUES DU VOLET APPLICATIONS

Les principes spécifiques du volet Applications ont pour but d'encadrer la conception des applications informatiques soutenant la prestation de services. Ces principes sont les suivants.

1. Les applications sont conçues de façon à favoriser la cohérence gouvernementale

Description

Les applications sont conçues de façon à favoriser la cohérence gouvernementale, et ce, en présentant des portails d'accueil et en offrant des services en ligne qui respectent, dans le mesure du possible, des normes et standards communs relativement à la présentation, au comportement et à la structure.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe général 8 : L'utilisation de normes et standards ouverts est favorisée, notamment les standards de l'Internet.

Implications architecturales

- Définir des normes et standards de présentation et de comportement des portails;
- Normaliser les processus d'affaires.

2. Les applications de service à la clientèle s'exécutent préférentiellement en temps réel

Description

Afin d'assurer un meilleur niveau de services à la clientèle, il est préférable que les applications s'exécutent le plus possible en temps réel, par opposition au différé. Le choix d'applications qui s'exécutent en temps réel doit se faire sur la base des besoins de la clientèle et doit aussi prendre en compte les investissements engagés dans les systèmes existants.

Justifications

- Principe général 3 : Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle;
- Principe général 8 : L'utilisation de normes et standards ouverts est favorisée, notamment les standards de l'Internet.

Implications architecturales

- Effectuer la validation et le traitement des demandes de la clientèle le plus possible au moment de la formulation de la demande;
- Les traitements d'arrière-plan encore efficaces et efficients ont avantage à être conservés et intégrés aux services de première ligne afin de minimiser la refonte de systèmes;
- Informer les participants à une prestation de services, des délais de traitement.

3. *La non-disponibilité momentanée d'un système d'arrière-plan ne doit pas restreindre celle du service de première ligne*

Description

La disponibilité d'un système d'arrière-plan peut être limitée par des contraintes technologiques ou de production. Lorsqu'un tel système devient non disponible, des mécanismes (p. ex., gestion de files d'attente) doivent permettre de maintenir la disponibilité des services de première ligne qui utilisent ce système.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe d'affaires 2.1.4.6 : Le niveau et la qualité de la prestation de services sont déterminés par les déclarations de services à la clientèle.

Implication architecturale

- Des mécanismes d'accumulation de demande/de transaction/de requête doivent être mis en place pour assurer la disponibilité du service en ligne.

4. *Les applications sont réalisées en considérant les objets et les processus d'affaires*

Description

Les applications sont construites afin de gérer les informations et de soutenir les processus d'affaires. Elles permettent de fournir l'information aux différents intervenants impliqués dans un processus d'affaires.

Justifications

- Principe général 6 : La livraison de la prestation de services favorise le partage, la mise en commun et la réutilisation de l'expertise, de la connaissance, des processus, de l'information, des applications et des technologies;

- Principe d'affaires 3 : Un processus d'affaires regroupe les activités des différents ministères et organismes participant à la livraison d'un résultat;
- Tous les principes du volet Information.

Implication architecturale

- Les applications sont organisées hiérarchiquement en systèmes, en sous-systèmes et fonctions afin d'en faciliter leur gestion tout au long de leur cycle de vie.

5. Les applications sont conçues selon les principes d'une architecture multiniveau

Description

Les couches fonctionnelles principales d'une application de prestation de services, à savoir l'accueil, le service à la clientèle et le traitement des demandes, sont conçues par modules distincts fonctionnant en complémentarité. Elles communiquent par des interfaces standardisées.

Les vecteurs de conception de chacune des couches applicatives sont :

ACCUEIL => la clientèle : accueil organisé en fonction de la clientèle;

SERVICE => les événements de la clientèle : services organisés par événement;

TRAITEMENT => les données à traiter : traitements d'arrière-plan organisés par l'ensemble de données à traiter.

Justification

- Principe général 7 : L'interopérabilité doit être possible à tous les niveaux.

Implication architecturale

- Les traitements de validation et de calcul sont répartis selon une architecture multiniveau, soit sur les couches organiques de présentation et d'application, sur la base de critères de capacité et de performance.

6. Les applications doivent être mises en œuvre, lorsque possible, par assemblage de composantes réutilisables

Description

Les technologies émergentes vont permettre aux ministères et organismes de concevoir une série de composantes réutilisables et de les assembler en applications distribuées et évolutives. Cette approche diminue le temps de développement comme le niveau de complexité requis pour développer, déployer et gérer les applications d'entreprise. La révolution actuelle dans le développement d'applications est l'informatique objet

distribuée, qui rallie applications et architecture réutilisables, et permet aux entreprises d'assembler leurs applications à partir de composantes logicielles préalablement construites.

Justification

- Principe général 6 : La livraison de la prestation de services favorise le partage, la mise en commun et la réutilisation de l'expertise, de la connaissance, des processus, de l'information, des applications et des technologies.

Implications architecturales

- Maîtriser les concepts inhérents à la réutilisation de composantes;
- Définir des mécanismes de gestion de composantes communes;
- Établir une approche de développement de composantes favorisant leur réutilisation par d'autres systèmes;
- Positionner l'offre de produits commerciaux dans l'architecture de composantes communes.

7. Les applications collaborent entre elles par l'échange de données normalisées

Description

Les applications collaborent l'une avec l'autre en utilisant des protocoles normalisés. Ces protocoles définissent notamment les formats des données échangeables. Ils sont basés sur des normes et standards ouverts.

Justifications

- Principe général 7 : L'interopérabilité doit être possible à tous les niveaux;
- Principe général 8 : L'utilisation de normes et standards ouverts est favorisée, notamment les standards de l'Internet.

Implications architecturales

- Définir un répertoire des acteurs (individus, organisations) qui doivent être authentifiés à des fins de contrôle d'accès aux ressources et de signature des transactions d'affaires;
- Mettre en place un registre des définitions, structures ou règles servant à valider les instances de processus et de documents d'affaires.

8. Les applications de soutien aux services à la clientèle intègrent des mécanismes de mesure des niveaux de services

Description

Les applications de soutien aux services à la clientèle doivent permettre de mesurer l'atteinte des niveaux de services définis dans les déclarations de services aux citoyens.

Justification

- Principe d'affaires 7 : La prestation de services est gérée au moyen d'indicateurs de gestion.

Implications architecturales

- Définition de normes de mesure des niveaux de services dans les applications;
- Mettre en place les indicateurs de suivi de la prestation de services.

9. Les couches applicatives de services s'appuient sur des technologies largement répandues auprès de la clientèle ciblée et s'appuient, dans la mesure du possible, sur des normes et standards ouverts

Description

Les portails d'accueil et les services en ligne doivent être accessibles à partir d'une interface Web s'appuyant sur des normes et standards ouverts, et s'exécutant sur un poste de configuration largement répandue auprès de la clientèle ciblée.

Justifications

- Principe général 1 : La prestation de services est offerte de manière à simplifier la relation entre la clientèle et l'État;
- Principe général 2 : La clientèle a le libre choix des modes de prestation de services;
- Principe général 8 : L'utilisation de normes et standards ouverts est favorisée, notamment les standards de l'Internet.

Implication architecturale

- Définir des normes et standards de présentation et de comportement des portails.

**ANNEXE C : LA DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TYPES DE
SERVICES POUR CHACUNE DES
CATÉGORIES DE SERVICES, DE LEUR
PORTÉE ET DE LA CLIENTÈLE CIBLE**

Cette annexe fournit une description détaillée des types de services pour chacune des catégories de services, de leur portée et de la clientèle cible.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TYPES DE SERVICES, DE LEUR PORTÉE ET DE LA CLIENTÈLE CIBLE

Types de services	Description	Portée	Clientèle cible
Services aux individus	Ce type de services regroupe les services offerts à un seul individu ou à un groupe d'individus telle la famille.	Les services aux individus couvrent la totalité de la prestation de services, tant conventionnelle qu'électronique, et touchent l'ensemble des produits et services offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec directement ou par l'entremise de partenaires ou de mandataires.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les résidents du Québec tels les jeunes, les personnes âgées, les travailleurs, les personnes en recherche d'emploi, etc.; ➤ les non-résidents tels les visiteurs, les travailleurs, les candidats à l'immigration, etc.
Services aux entreprises	Ce type de services regroupe les services offerts aux entreprises de tous les secteurs économiques.	Les services aux entreprises couvrent la totalité de la prestation de services, tant conventionnelle qu'électronique, et touchent l'ensemble des produits et services offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec directement ou par l'entremise de partenaires ou de mandataires.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les entreprises qui font des affaires au Québec; ➤ les entreprises étrangères qui veulent faire des affaires avec le Québec.
Services aux communautés d'intérêts	Ce type de services regroupe les services que rend l'État à des regroupements d'individus ou d'entreprises qui possèdent ou partagent des caractéristiques, des champs d'intérêt, des idées ou des projets communs. Cette catégorie ne couvre pas les services directs à des individus ou à des entreprises tels que définis par les catégories précédentes.	Les services aux communautés d'intérêts couvrent la totalité de la prestation de services, tant conventionnelle qu'électronique, et touchent l'ensemble des produits et services offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec directement ou par l'entremise de partenaires ou de mandataires. Cette catégorie ne couvre pas la démocratie en direct telle que définie dans les prochains paragraphes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les communautés d'intérêts qui œuvrent au Québec : associations patronales, associations professionnelles, syndicats, groupes de défense des droits de la personne, associations municipales, commissions scolaires, groupes de valorisation de la culture, groupes de pression, associations de protection de la faune, etc.
Services aux représentants clients	Ce type de services regroupe les services offerts aux représentants clients de tous les secteurs économiques.	Les services aux représentants clients couvrent la totalité de la prestation de services, tant conventionnelle qu'électronique, et touchent l'ensemble des produits et services offerts par les ministères et organismes du Québec directement ou par l'entremise de partenaires ou de mandataires.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les travailleurs du Québec mandatés par leurs clients pour utiliser les services du gouvernement en leur nom (p. ex., notaire, préparateur de déclarations de revenus).

Types de services	Description	Portée	Clientèle cible
Services aux employés	Ce type de services regroupe l'ensemble des produits et services internes dont se dote l'État pour définir, mettre en œuvre et soutenir la mise en place de ses programmes. On associe habituellement ce type de services à l'arrière-boutique (<i>back-office</i>).	Les éléments suivants se retrouvent dans ce type de services : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planification stratégique; ➤ Vérification interne; ➤ Recherche et développement; ➤ Préparation des lois/des règlements; ➤ Gestion des processus d'affaires; ➤ Réalisation des travaux d'arrière-boutique; ➤ Etc. 	➤ Le personnel du gouvernement.
	Ce type de services comprend aussi la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.	Ce type de services est principalement réalisé autour de projets tels que GIRES. Les éléments suivants se retrouvent dans ce type de services : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestion du personnel; ➤ Comptabilité; ➤ Finances; ➤ Information de gestion; ➤ Gestion immobilière; ➤ Gestion des ressources informationnelles; ➤ Etc. 	➤ Le personnel du gouvernement.
	Ce type de services regroupe aussi l'ensemble des services internes dont se dote l'État pour définir, mettre en œuvre et soutenir la gestion des échanges avec et entre les employés.	Ce type de services concerne plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'information interne; ➤ les communications (écrites, téléphoniques, etc.); ➤ la gestion documentaire; ➤ la gestion de la connaissance; 	➤ Le personnel du gouvernement.

Types de services	Description	Portée	Clientèle cible
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ etc. 	
Services aux fournisseurs	Ce type de services regroupe les services offerts aux fournisseurs du gouvernement.	<p>Ce type de services concerne plus particulièrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ des informations sur comment faire affaire avec le secteur public; ➤ le dépôt d'offres de services; ➤ l'acquisition de produits ou de services auprès du gouvernement; ➤ etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les fournisseurs.
Services aux partenaires et aux mandataires	Ce type de services regroupe les services offerts aux partenaires et aux mandataires de tous les secteurs économiques.	L'ensemble des produits et des services nécessaires au développement et à la gestion d'une bonne relation d'affaires. Mentionnons, à titre d'exemples : le suivi des ententes (niveau de service, l'accès à l'information, la facturation, les redevances, etc.), la communication, la formation, le soutien, le développement et la gestion de projets communs.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La clientèle cible se compose des partenaires et des mandataires provenant autant des différents réseaux (de la santé ou de l'éducation) et du domaine municipal que des autres gouvernements et du secteur privé.
Services de démocratie en direct	Ce type de services regroupe les services qui visent à favoriser la participation des citoyens à la vie démocratique du Québec.	La portée de ce type de services est à préciser, considérant la notion même de démocratie. En effet, la démocratie peut être vue comme la responsabilité unique des élus qui jouent aussi tous les rôles ou encore la responsabilité unique des élus, mais soutenus dans le quotidien par un ensemble d'actes administratifs qui concernent, de façon significative, le personnel. Cette catégorie de services ne comprend pas les fonctions réalisées dans le cadre de la gestion des	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'ensemble des citoyens du Québec.

Types de services	Description	Portée	Clientèle cible
		<p>programmes gouvernementaux.</p> <p>Les principales fonctions que l'on associe à la démocratie en direct sont³⁸ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ « Informer » : lois, fil de presse, consultation publique, etc.; ➤ « Échanger » : communication par courrier électronique avec son député, cheminement des plaintes des citoyens, etc.; ➤ « Consulter » : recueillir les propos du citoyen sur un sujet donné (administratif ou politique); ➤ « Débattre » : participation à des forums électroniques sur des sujets donnés (administratif ou politique); ➤ « Influencer » : faire la promotion d'une option auprès du public ou du gouvernement. Type de fonction qui est l'œuvre d'organismes non gouvernementaux; ➤ « Voter » : au-delà d'une élection ou d'une consultation (référendum), cela peut prendre la forme de participation à l'élaboration de propositions, lois, règlements, etc.; 	

³⁸ Définitions inspirées du document *La démocratie électronique* de Luc Loignon.

Types de services	Description	Portée	Clientèle cible
		➤ « Gouverner » : réfère à toute initiative qui s'inscrit dans le processus gouvernemental de prise de décision et qui fait appel à une participation active des citoyens.	

ANNEXE D : LES REGROUPEMENTS DE PRODUITS ET SERVICES POUR LES INDIVIDUS ET LES ENTREPRISES

Cette annexe présente une liste de regroupements de produits et services pour les individus et les entreprises. Parmi cette liste de projets de prestation de services des ministères et organismes, plusieurs ne s'inscrivent pas directement autour des événements de vie, motivations ou obligations de la clientèle tels que présentés dans les pages qui suivent, mais se présentent plutôt comme des outils de soutien permettant de faciliter le service à la clientèle par rapport à leurs événements de vie. À titre d'exemples, mentionnons les outils dans le domaine de la géomatique (p. ex., atlas géographique, répertoire de l'information géographique) et les outils spécialisés tels ceux sur l'environnement et l'économie. Ces outils, tout comme les projets de prestation de services relatifs aux événements de vie de la clientèle, pourront utiliser l'AEG comme cadre de référence.

LES REGROUPEMENTS DE PRODUITS ET SERVICES POUR LES INDIVIDUS

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Chercher un point de services du gouvernement	Tous les individus	Existant ➤					
		Potentiel ➤ Les services au Québec	Informer sur les organismes communautaires et les services gouvernementaux qui sont offerts dans l'entourage d'un individu. Par exemple, à partir d'un code postal, un citoyen peut connaître le CLE auquel il doit s'adresser, le point de services de la SAAQ le plus près de chez lui, le CLSC le plus près, etc.	X			Fonctions de recherche MESS, MSSS, site ministériel sous la rubrique SACA, etc.

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les services au Québec et la géomatique 	<p>Informers sur les services gouvernementaux en utilisant la cartographie du Québec, information géographique détenue par le gouvernement.</p>	X	X		<p>Atlas géographique gouvernemental et Portail géographique gouvernemental, répertoire (catalogue) de l'information géographique gouvernemental, desserte de services aux citoyens et aux entreprises en région (MRN, FTQ, MAPAQ, MRCI, MAM)</p>
Avoir un enfant	Parents ou futurs parents	<p>Existant</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bébé arrive 	<p>Informers sur divers sujets allant de l'idée d'avoir un enfant jusqu'à son inscription en garderie.</p>	X			<p>Portail gouv. (MRCI)</p>
		<p>Potentiel</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir un enfant 	<p>Informers sur l'idée d'avoir un enfant jusqu'à son inscription en garderie, déclarer une naissance, obtenir un certificat, formuler une demande d'aide financière, formuler une demande d'inscription en garderie.</p>	X	X		

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Étudier	Tous les individus	Existant ➤ Éducation	Informersur divers sujets reliés à l'éducation, notamment une mise en contexte et une présentation de l'historique de l'éducation au Québec, les langues d'enseignement, les types d'établissements d'enseignement (privé, public), l'encadrement scolaire (les structures et les acteurs) et les différents niveaux d'études du système scolaire québécois (préscolaire jusqu'à universitaire) sans oublier la recherche et la coopération.	X			MEQ
		➤ Aide financière aux études	Informersur le régime d'aide financière aux études, sur ses programmes d'aide et sur l'état d'une demande d'aide financière.	X	X		MEQ
		Potentiel ➤ S'inscrire aux études	Informersur les études, formuler une demande d'admission dans un établissement de formation, formuler une demande pour une formation professionnelle et une qualification professionnelle, formuler une demande d'aide financière.	X	X		
Trouver un emploi	Les individus en âge de travailler	Existant ➤ Revenu	Informersur le revenu, notamment sur les normes de travail et le soutien du revenu.	X			Portail gouv. (MRCI)
		➤ Recherche d'emploi	Informersur la recherche d'emploi, déposer une candidature ou obtenir une liste d'emplois disponibles : le placement en ligne (Emploi-Québec), les emplois au gouvernement du Québec (Conseil du trésor) et le placement étudiant du Québec (ministère de l'Industrie et du Commerce).	X	X		Portail gouv. / MESS, MIC, SCT
		Potentiel ➤ Trouver un emploi ou maintenir en emploi	Informersur le monde du travail (notamment sur les normes, les exigences, les diplômes), obtenir de l'aide financière, obtenir des services-conseils ou d'accompagnement relatifs à la recherche d'emploi.	X	X	X	

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Voyager et travailler à l'étranger	Les résidents du Québec	Existant ➤		X	X		
		Potentiel ➤ Voyager et travailler à l'étranger	Informé sur les conditions de voyage et de travail à l'étranger, déclarer un séjour à l'étranger ou un changement d'adresse, déclarer des revenus gagnés à l'étranger.	X	X		
Déménager	Tous les individus	Existant ➤ Vivre au Québec ➤ Vivre à Montréal ➤ Le Québec dans le monde	Informé sur tous les aspects du Québec (qualité de vie, sécurité, économie du savoir, pouvoir d'achat et prix, l'habitation, l'impôt des particuliers et les taxes à la consommation, la géographie, le climat, le réseau de transport, l'environnement, la population, etc.).	X			Banque de données pour investisseurs et promoteurs (ISQ)
		➤ Changement d'adresse	Informé sur le changement d'adresse.	X			Portail gouv. (MRCI)
		➤ Registre foncier	Informé sur les enregistrements au registre foncier, enregistrer des biens fonciers.	X	X		Registre foncier (MRN)
		Potentiel ➤ Déménager	Informé sur le déménagement (notamment sur l'achat d'une maison, sur le changement d'adresse, les impôts, la contribution des adultes hébergés dans le réseau de la santé, le coût de la vie, les établissements d'enseignement, les services municipaux), déclarer un changement d'adresse, enregistrer une propriété incluant une vérification d'enregistrement, rechercher un emploi, faire une demande d'admission ou d'inscription dans une école ou dans un centre d'hébergement.	X	X		SQCA (MRCI)

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Vivre à deux (mariage, divorce) et/ou avec enfants	Couples ou futurs couples	Existant ➤ Mesures sociales - Aide à la famille	Informé sur les aides à la famille, notamment les allocations familiales, les services de garde, les mesures d'aide à la garde pour les familles à faible revenu, l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) et l'allocation de maternité.	X			Portail gouv. MRCI, MESS
		➤ Séparation et divorce	Informé sur les aspects psychosociaux et juridiques, ainsi que sur les conséquences financières et fiscales de la séparation ou du divorce.	X			Portail gouv. (MRCI)
		Potentiel ➤					
Prendre des vacances/ organiser ses loisirs	Tous les individus	Existant ➤ Tourisme	Informé sur le tourisme, possibilité d'acquiescer des produits et services (p. ex., réservation).	X	X		Tourisme Québec
		➤ La nordicité	Informé sur l'hiver et comment profiter de l'hiver au Québec.	X			
		➤ La culture	Informé sur les événements et les lieux culturels d'intérêt.	X			MCC
		➤ Territoire	Informé sur le territoire québécois, notamment le réseau hydrographique, les milieux terrestres, la faune, la flore, la forêt, l'occupation du territoire, le zonage, les divisions territoriales, etc.	X			MRN
		Potentiel ➤ Prendre des vacances/ organiser ses loisirs	Intégrer les informations des différents sites couvrant les vacances et les loisirs, obtenir une autorisation (p. ex., permis de chasse, permis de pêche) et vérifier un droit sur les terres publiques.	X	X		

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Être victime d'un sinistre	Tous les individus	Existant ➤ Mesures sociales - Aide aux sinistrés	Informersur les mesures d'aide aux sinistrés, notamment sur l'assistance financière.	X			MSP
		Potentiel ➤ Être victime d'un sinistre	Informersur les sinistres (comment les prévenir, que faire à la suite d'un sinistre), déclarer un sinistre, formuler une demande d'aide financière.	X	X	X	
Être victime d'un accident (route/travail)	Tous les individus	Existant ➤ Mesures sociales - Santé et sécurité	Informersur le régime québécois de santé et de sécurité du travail et l'assurance automobile.	X			Portail gouv. (MRCI)
		Potentiel ➤ Accident du travail ou de la route	Informersur les accidents (comment les prévenir, que faire à la suite d'un accident), déclarer un accident, formuler une demande d'aide.	X	X	X	CSST, SAAQ
Obtenir des soins de santé	Tous les individus	Existant ➤ Santé	Informersur la santé, notamment sur le système de santé et de services sociaux du Québec, ses lois, les organismes communautaires, le ministère de la Santé et des Services sociaux, les organismes rattachés au ministre de la Santé et des Services sociaux, et les organismes rattachés au ministre de la Recherche, de la Science et de la Technologie.	X			Portail gouv. (MRCI)
		➤ Mesures sociales - Santé et sécurité	Informersur les différentes mesures sociales relatives à la santé et la sécurité dont l'assurance-maladie, l'assurance- médicaments, l'assistance maladie, la contribution des adultes hébergés dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec.	X			Portail gouv. (MRCI)
		➤ Assurance-médicaments et assurance-maladie	Formuler une demande.		X		RAMQ

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
		Potentiel ➤ Regroupements à préciser en collaboration avec le réseau de la santé ➤ GMF	Informer sur la santé, déclarer un accident, formuler une demande de soins, formuler une demande d'aide financière. Groupe des médecins de famille	X	X	X	
Exercer un recours	Tous les individus	Existant ➤ Une société de droit	Informer sur le droit et la société québécoise, notamment sur la Charte des droits et libertés de la personne, les pouvoirs de l'État de droit, l'accès et la protection des renseignements personnels, l'accessibilité à la justice, les possibilités de contestation des lois, le rôle du ministère de la Justice, etc.	X			Portail gouv.
		➤ Mesures sociales - Aide juridique	Informer sur les mesures d'aide juridique.	X			MJQ
		➤ Mesures sociales - Aide aux victimes d'actes criminels	Informer sur les mesures d'aide aux victimes d'actes criminels, notamment sur les services offerts par les centres d'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels.	X			Portail gouv.
		➤ La justice	Informer sur les lois et le système judiciaire québécois, les droits et les obligations des Québécois, le rôle des principaux acteurs de ce système (juges, avocats, policiers, procureurs de la Couronne, greffiers, huissiers de justice, etc.), les programmes d'information, de vulgarisation et de formation juridique, etc.	X			Éducaloi
		➤ Protéger le consommateur	Informer sur les garanties, la vente itinérante, les contrats, etc., formuler une demande de renseignements.	X	X		Portail OPC
		➤ Enregistrer un droit	Enregistrer un droit au registre des droits personnels et réels mobiliers.	X	X		RDPRM (MJQ)

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
	Travailleurs	Potentiel ➤ Les recours en justice/les recours devant les tribunaux administratifs	Informersur les recours en justice, formuler une demande, inscrire les différents recours possibles, les délais, notamment pour le Code civil, le Code criminel, les droits et libertés, le patrimoine familial, les contrats, les amendes, etc.	X	X	X	Justice intégré - MJQ
		➤ Exercer mes droits ou obligations comme travailleur	Informersur les conditions de travail (équité salariale, normes du travail, congés, syndicats, etc.), exercer un recours.	X	X		
Vivre un deuil	Exécuteur testamentaire	Existant ➤ Que faire lors d'un décès	Informersur le décès, notamment sur les mesures à prévoir avant le décès, les services funéraires et de sépulture, les démarches et les intervenants pour la succession, la déclaration et l'inscription du décès, les changements, transferts et annulations à signifier auprès d'organismes, les pensions, rentes et autres indemnités aux survivants.	X			Portail gov. (MRCI)
		Potentiel ➤ Exécuter une succession	Informersur l'exécution d'une succession, formuler une demande d'aide financière, déclarer le décès, obtenir un certificat, déposer des rapports de revenus, par exemple).	X	X		
Prendre sa retraite	Tous les individus	Existant ➤ 55 ans ou plus	Informersur la retraite, notamment sur les objectifs, les conditions d'admission et les démarches à faire pour en bénéficier, sur les questions de revenus, de santé, de droits et d'habitation, et sur les organismes voués à la protection et au mieux-être des aînés.	X			RRQ
		Potentiel ➤	Informersur la retraite, formuler une demande d'aide financière, formuler une demande d'admission dans un établissement.	X	X		

LES REGROUPEMENTS DE PRODUITS ET SERVICES POUR LES ENTREPRISES

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Démarrer une entreprise	Toutes les entreprises	Existant ➤ Grappe de démarrage d'entreprise	Informé sur le démarrage d'entreprise.	X			Grappe d'information sur le démarrage d'entreprise (MIC et MRCI)
		➤ Investir au Québec	Informé sur les dimensions d'importance pour un investisseur au Québec, notamment sur la disponibilité de la main-d'œuvre, les coûts d'exploitation, la situation géographique, l'innovation, le démarrage d'entreprise, etc.	X			Portail gouv. (MRCI)
		Potentiel ➤ Démarrer une entreprise	Informé sur le démarrage d'entreprise, formuler une demande d'aide financière, formuler des demandes de permis, enregistrer des droits et des propriétés, obtenir une autorisation spécifique, acquérir des produits ou services (p. ex., lois, règlements).	X	X	X	
Comblé des emplois	Toutes les entreprises	Existant ➤ Recherche d'emploi	Informé sur la recherche d'emploi, publier une offre d'emploi, obtenir une liste de candidats : le placement en ligne (Emploi-Québec), les emplois au gouvernement du Québec (Conseil du trésor) et le placement étudiant du Québec (ministère de l'Industrie et du Commerce).	X	X		Portail gouv. MESS, MIC, SCT
		Potentiel ➤ Comblé des emplois	Informé sur la disponibilité de la main-d'œuvre et les conditions de travail (normes, règlements), formuler une demande d'embauche, formuler une demande d'aide financière (notamment pour l'embauche, la formation, le perfectionnement de ressources humaines).	X	X		CSST RRQ Emploi Québec CNT
Développer l'entreprise	Toutes les entreprises	Existant ➤ Investir au Québec	Informé sur les dimensions d'importance pour un investisseur au Québec, notamment sur la disponibilité de la main-d'œuvre, les coûts d'exploitation, la situation géographique, l'innovation, le démarrage d'entreprise, etc.	X			Portail gouv. (MRCI)

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
		Potentiel ➤ Meilleures pratiques d'affaires	Informer sur les meilleures pratiques d'affaires et les encadrements légaux (lois, règlements, normes pour l'étiquetage, respect de l'environnement, etc.), formuler une demande d'aide financière (notamment pour l'amélioration de la gestion, de la production et de la performance, de l'amélioration et le développement des produits ou services, de l'implantation des meilleures pratiques d'affaires).	X	X		MIC
		➤ Propriété intellectuelle	Informer sur la propriété intellectuelle, enregistrer les brevets, les droits d'auteur et les marques de commerce, notamment relativement à la propriété intellectuelle.	X	X		
		➤ Statistiques et analyses	Informer sur les statistiques et les analyses, dont la conjoncture économique et les indicateurs commerciaux, les profils sectoriels, les statistiques et les études de marché, acquérir des produits ou services (rapports statistiques et analyses), déposer des rapports.	X	X		
		➤ Fusion/acquisition	Informer sur les fusions et les acquisitions, formuler une demande, obtenir une autorisation, inscrire et déclarer les fusions et les acquisitions relativement à la <i>Loi sur la concurrence</i> , aux règles d'investissement, etc.	X	X		MRQ MFQ MIC
		➤ Importer	Informer sur l'importation, formuler une demande, obtenir une autorisation, déposer des rapports relativement à l'importation de marchandises commerciales au Québec, allant des précautions à prendre et de la détermination du besoin d'avoir une licence d'importation jusqu'à la réception de la marchandise et de la tenue des registres.	X	X		

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
		➤ Exporter	Informé sur l'exportation (la détermination des occasions d'affaires, la commercialisation à l'étranger, la résolution de litiges commerciaux, le développement de nouveaux marchés, l'amélioration des ventes, le partenariat, les ententes, etc.), formuler une demande d'aide financière (notamment pour la participation à une mission à l'étranger, à la détermination de contrats de distributeur, d'investisseur, pour des recours et des résolutions de litiges), déposer des rapports, acquérir des produits ou services.	X	X		MIC
Acquitter ses obligations	Toutes les entreprises	Existant ➤					
		Potentiel ➤ Acquitter ses obligations	Informé sur les obligations de l'entreprise, déposer des rapports relatifs aux obligations envers le gouvernement (notamment sur les taxes, les retenues sur la paie, les impôts, les cotisations d'employeurs – CNT, CSST, les redevances).	X	X		MRQ
Faire affaire avec le secteur public	Toutes les entreprises	Existant ➤	Informé sur les accords, la réglementation, les occasions d'affaires et les modalités pour faire affaire avec le secteur public, s'inscrire dans des répertoires pour offrir ses biens et services, déposer des rapports de vente.	X	X		www.gouv.qc.ca/Vision/Affaires/MarchesPublics_fr.html ; www.tresor.gouv.qc.ca/marche/marche.htm ; www.acquisitions-quebec.gouv.qc.ca ; www.merx.cebra.com/
		Potentiel ➤ Faire affaire avec le secteur public	Informé sur les affaires avec le secteur public, déposer des offres de services, acquérir des produits ou des services du gouvernement.	X	X	X	Portail d'approvisionnement gouvernemental SCT

ÉVÉNEMENT DE VIE/ MOTIVATION/ OBLIGATION	CLIENTÈLE CIBLE	REGROUPEMENT		NATURE			PROJET/ PORTEUR
		TITRE	DESCRIPTION	Informationnel	Transactionnel	Collaboration	
Changer de localisation	Toutes les entreprises	Existant ➤					
		Potentiel ➤ Changement d'adresse	Informé sur le changement d'adresse, formuler une demande d'aide financière, obtenir des autorisations (des permis), déclarer un changement d'adresse.	X	X		
Fermer l'entreprise	Toutes les entreprises	Existant ➤					
		Potentiel ➤	Informé sur la fermeture d'entreprise, déclarer une fermeture d'entreprise, déposer des rapports (notamment sur les dissolutions et les faillites (<i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité</i> , l'enregistrement de l'insolvabilité, les plaintes, les enquêtes).	X	X		MRQ MFQ MIC

ANNEXE E : LA DESCRIPTION DES OBJETS D'AFFAIRES, LEURS ATTRIBUTS ET LEURS FONCTIONS

Cette annexe fournit une description détaillée des objets d'affaires, de leurs attributs et de leurs fonctions, ainsi que des relations entre les objets d'affaires. La page suivante présente une table des matières permettant au lecteur de retrouver plus facilement l'information désirée.

TABLE DES MATIÈRES

1	OBJETS D’AFFAIRES	1
	MODÈLE DES OBJETS D’AFFAIRES	2
	DESCRIPTION D’UN OBJET D’AFFAIRES	3
2	INTERVENANTS EXTERNES	6
	CLIENT.....	7
	TIERCE PARTIE.....	8
	FOURNISSEUR (ENTREPRISE)	9
3	DOMAINE PRESTATION DE SERVICES.....	10
	SERVICE.....	11
	USAGER	13
	BESOIN.....	15
	INFORMATION.....	16
	CONNAISSANCE	17
	CONTENU.....	18
	RENSEIGNEMENT	19
	OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES	20
	ACTUALITÉ GOUVERNEMENTALE.....	21
	OPINION	22
	REGISTRE/DOSSIER	23
	TRANSACTION	24
	INTERVENTION	26
	DOCUMENT.....	27
	PAIEMENT	29
	PRESTATION	30
	PRESTATAIRE DE SERVICES	31
	TÂCHE	32
4	DOMAINE ADMINISTRATION.....	33
	PROGRAMME	34
	LOI/RÈGLEMENT	35
	PROCESSUS	36
	RÈGLE DE GESTION.....	37

INDICATEUR DE GESTION	38
RESSOURCE	39
RESSOURCE HUMAINE	40
RESSOURCE FINANCIÈRE	41
RESSOURCE MATÉRIELLE	42
RESSOURCE INFORMATIONNELLE.....	43
FOURNISSEUR	44
ÉCHANGE.....	45
5 RELATIONS D'ASSOCIATION ENTRE LES OBJETS.....	47

1 OBJETS D'AFFAIRES

Les définitions présentées dans ce document s'inspirent de diverses sources, dont les principales sont :

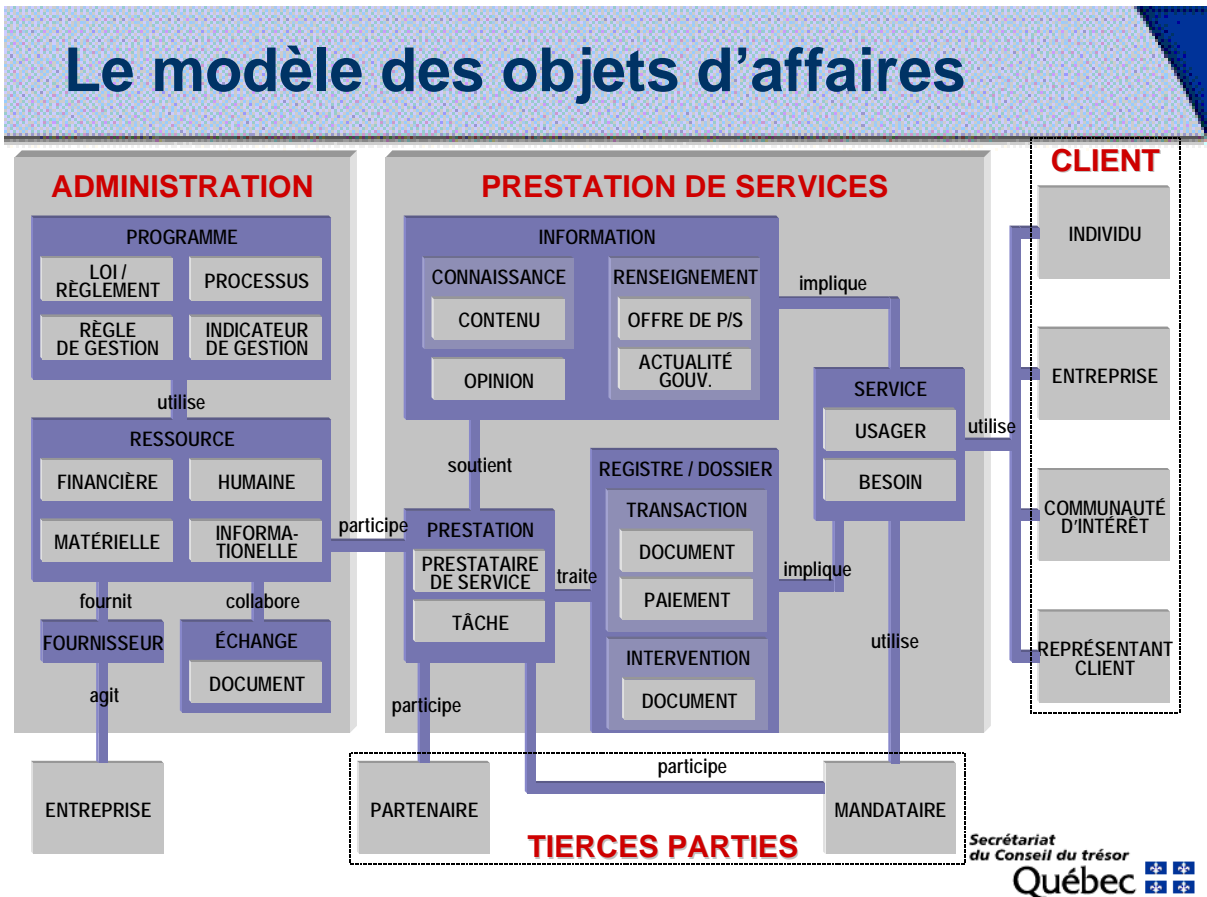
- *Le grand dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française;*
- le glossaire publié par l'Electronic Business XML Group (www.ebxml.org);
- diverses normes publiées sur le site gouvernemental www.autoroute.gouv.qc.ca;
- le glossaire du Macroscopie publié par DMR conseil.

Modèle des objets d'affaires

Le modèle suivant présente les objets d'affaires et leurs relations, de même que les intervenants externes utilisant les objets. Les objets sont regroupés en deux domaines :

- l'Administration des programmes et des ressources du gouvernement;
- la Prestation de services à la clientèle.

MODÈLE DES OBJETS D'AFFAIRES



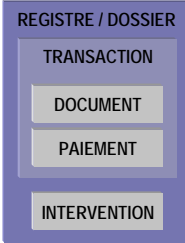
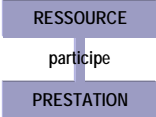

Description d'un objet d'affaires

Chaque objet d'affaires est défini par ses attributs, ses fonctions et les relations qu'il entretient avec lui-même et avec les autres objets, lesquels sont définis comme suit :

<p>NOM</p> <p>ATTRIBUTS</p> <p>FONCTIONS</p>		<p>Le nom de l'objet d'affaires correspond habituellement à celui de la réalité qu'il définit.</p>
		<p>Les attributs sont les propriétés d'un objet d'affaires et ils sont désignés par un nom (p. ex., consentement de l'usager aux conditions et aux modalités régissant l'utilisation d'un service).</p>
		<p>Les fonctions sont les opérations possibles sur un objet d'affaires et elles sont désignées par un verbe d'action (p. ex., consentir ou non aux conditions et aux modalités régissant l'utilisation d'un service).</p>
		<p>Un objet dépendant est un objet d'affaires défini comme attribut d'un autre objet d'affaires et il est désigné par un nom souligné (p. ex., document échangé dans le cadre d'une transaction entre un client et le gouvernement).</p>
		<p>Une relation exprime une relation possible entre deux instances du même objet d'affaires ou entre différents objets d'affaires. La relation est désignée par un nom ou par un verbe d'action (p. ex., la relation permettant de séquencer les interventions réalisées pour traiter une même transaction).</p>

En ce qui concerne les relations entre les objets, il peut y en avoir cinq types exprimant un lien entre deux instances du même objet d'affaires ou entre plusieurs objets d'affaires. Voici les cinq types de relations possibles.

	<p>Une relation de spécialisation (est un) indique que les instances d'un objet constituent un sous-ensemble des instances d'un autre (p. ex., une ressource humaine est une ressource). Les objets spécialisés héritent des attributs et des fonctions définies pour l'objet général.</p>
	<p>Une relation de composition (fait partie de) représente l'assemblage d'un objet composite à partir d'autres d'objets (p. ex., un prestataire de services et une tâche font partie d'une prestation de services).</p>

	<p>Une relation d'inclusion (contenu dans) définit le regroupement d'un objet en fonction d'autres objets (p. ex., un document est contenu dans une transaction, laquelle est contenue dans un dossier).</p>
	<p>Une relation d'association illustre les liens entre deux objets autres que ceux définis par les trois premières relations (p. ex., une ressource participe à une prestation).</p>
	<p>Une relation récursive définit un lien entre deux instances d'un même objet (p. ex., ordonnancement des transactions effectuées par un usager à des fins de suivi).</p>

Le tableau suivant indique les types de relations entre les objets d'affaires définis dans l'AEG.

Loi/règlement	Composition de Programme
Processus	Composition de Programme
Règle de gestion	Composition de Programme
Indicateur de gestion	Composition de Programme
Ressource financière	Spécialisation de Ressource
Ressource humaine	Spécialisation de Ressource
Ressource matérielle	Spécialisation de Ressource
Ressource informationnelle	Spécialisation de Ressource
Document	Inclusion dans Échange
Connaissance	Spécialisation de Ressource
Contenu	Composition de Connaissance
Opinion	Spécialisation de Ressource
Renseignement	Spécialisation de Ressource
Offre de produits/services	Spécialisation de Renseignement
Actualité gouvernementale	Spécialisation de Renseignement
Prestataire de services	Composition de Prestation
Tâche	Composition de Prestation
Transaction	Inclusion dans Registre/dossier
Document	Inclusion dans Transaction
Paieement	Inclusion dans Transaction
Intervention	Inclusion dans Registre/dossier

Usager	Composition de Service
Besoin	Composition de Service

Les sections suivantes présentent une description sommaire :

- des **intervenants externes** susceptibles d'utiliser les objets;
- la description de chacun des deux **domaines**, de leurs **objets** respectifs ainsi que des **attributs**, des **fonctions** et des **relations** propres aux objets décrits.

2 INTERVENANTS EXTERNES

Les intervenants externes de la prestation de services n'ont pas été définis sous la forme d'objets d'affaires spécifiques. Ils interviennent dans les processus de prestation à titre de client, de tierces parties ou de fournisseur. C'est donc dans un ou plusieurs de ces rôles qu'ils sont définis sous la forme d'objets d'affaires.

Client

Personne physique ou morale utilisant les services du gouvernement (usager des services).

Individu

Personne physique susceptible d'utiliser les services du gouvernement pour satisfaire ses besoins propres.

Entreprise

Personne physique ou morale, constituée en vertu des lois sur les entreprises, susceptible d'utiliser les services du gouvernement pour satisfaire ses besoins propres.

Communauté d'intérêts

Regroupement de personnes physiques et/ou morales partageant un intérêt commun. Une communauté peut être dédiée à une cause (protection d'un lieu, par exemple) ou intéressée à partager des connaissances dans un domaine spécifique (regroupement de personnes atteintes d'une même maladie, par exemple).

Représentant client

Personne physique mandatée par un client pour utiliser les services du gouvernement au nom de son client (notaire, préparateur de déclarations de revenus, par exemple).

Tierce partie

Personne physique ou morale susceptible de fournir des produits ou services au gouvernement (fournisseur) ou de participer à la prestation de services (prestataire de services).

Mandataire

Personne physique, ou un représentant désigné d'une personne morale, mandatée par le gouvernement pour agir comme intermédiaire entre l'État et la clientèle. Un mandataire est lui-même un utilisateur des services du gouvernement (p. ex., entreprise percevant la TVQ, agent délivrant des permis de chasse et de pêche, concessionnaire automobile délivrant des certificats d'immatriculation).

Partenaire

Personne physique ou morale participant à un processus de prestation de services en partenariat avec le gouvernement (p. ex., institution financière acceptant les remises de taxe, institution financière traitant les paiements effectués par la clientèle).

Fournisseur (entreprise)

Personne physique ou morale susceptible de fournir des produits ou services au gouvernement.

3 DOMAINE PRESTATION DE SERVICES

Le domaine Prestation de services regroupe les objets d'affaires permettant de réaliser une prestation de services à la clientèle du gouvernement.

Service

Service
usager besoin fiche signalétique convention formalité point de service règle d'accès
vérifier l'habilitation connaître initier assister
collaboration

Le service se définit par un ensemble d'informations et de fonctions permettant à un usager de connaître la finalité d'un service et la clientèle visée (fiche signalétique), ses conditions d'utilisation (convention), l'ensemble des formalités à remplir pour obtenir les résultats attendus, le ou les points de service disponibles ainsi que les règles contrôlant l'accès au service.

Attributs

Usager	Usager d'un service du gouvernement. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Besoin	Besoin exprimé par l'utilisateur d'un service. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Fiche signalétique	Fiche présentant sommairement la finalité d'un service, la clientèle visée et ses conditions d'utilisation.
Convention	Information concernant l'accord de volonté entre le prestataire de services et l'utilisateur de la prestation de services par lequel ils s'engagent à respecter les conditions d'utilisation du service et l'utilisation que fera le gouvernement des informations transmises par l'utilisateur. Les conventions de services sont généralement propres à chacun des produits ou services livrés par les différents ministères ou organismes participant à la prestation de services et sont en lien direct avec les déclarations de services aux citoyens.
Formalité	Information concernant les moyens à prendre, les méthodes à suivre pour obtenir un service. La formalité contient aussi les informations permettant à un utilisateur de se faire assister dans la prestation de services. La formalité s'exprime le plus souvent par le formulaire à remplir avant l'accomplissement d'une prestation (délivrance d'une pièce d'état civil, examen d'une requête, etc.).
Point de services	Coordonnées de repérage du ou des points virtuels ou physiques où est offert le service. Un point de services peut correspondre à une adresse, postale ou électronique, à un numéro de téléphone, etc.
Règle d'accès	Règle appliquée lors de la sélection d'un service par un utilisateur, permettant de vérifier s'il est habilité à l'utiliser.

Fonctions

Vérifier l'habilitation	Vérification de l'autorisation accordée à un utilisateur d'utiliser le service. L'habilitation nécessite d'avoir authentifié au préalable l'utilisateur et doit prendre en compte les ententes ou les règles d'accès préalablement établies.
--------------------------------	--

Connaître	Appropriation par l'utilisateur de la connaissance d'un service à l'aide de liens contextuels ou de données facilitant le repérage des connaissances pertinentes au service utilisé. Par exemple, cette fonction peut prendre la forme de cheminement guidé permettant de faciliter l'appropriation par l'utilisateur de la finalité et des formalités associées au service.
Initier	Consommation formelle du service par l'utilisateur. La consommation peut correspondre à la consultation d'une information ou à la réalisation d'une transaction d'affaires.
Assister	Assistance en ligne, par téléphone ou courriel d'un usager éprouvant des difficultés à utiliser un service. L'assistance vise à résoudre un problème d'utilisation précis. Elle peut prendre la forme d'un forum de questions fréquemment répondues (FAQ), d'un système expert, d'un soutien par téléphone (<i>help desk</i>) ou d'une demande d'aide par courriel.

Relation

Collaboration	<p>La relation collaboration concerne les liens établis entre deux ou plusieurs services pour répondre au besoin exprimé par la clientèle. Une collaboration peut concerner tant les services privés que publics. On distingue quatre types de collaboration :</p> <p>Regroupement : Constitution d'un service afin de satisfaire plus efficacement un ensemble de besoins. Exemple : changement d'adresse, démarrage d'entreprise.</p> <p>Interconnexion : Lien dynamique établi entre deux services pour compléter l'offre du premier. Exemple : consultation du RDPRM lors de l'immatriculation d'une automobile, lien établi entre un service bancaire de paiement de taxes et celui de complétion du rapport de remise correspondant.</p> <p>Spécialisation : Service ou partie de service confié à un organisme pour desservir l'ensemble du gouvernement. Exemple : paiement en ligne, ICP gouvernementale, répertoire de programmes et services.</p> <p>Délégation : Service dont la prestation est confiée à un autre organisme ou au secteur privé. Exemple : indemnisation des victimes d'actes criminels entre le MJQ et la CSST, perception des contributions de l'employeur pour la RRQ et la CNT par le MRQ, délivrance des permis de chasse et de pêche par le réseau d'agents de la FAPAQ.</p>
----------------------	--

Usager

Usager
client identifiant authentifiant attribut entente procuration
inscrire personnaliser authentifier

Un **usager** est un client faisant usage d'un service du gouvernement. Un usager peut cependant utiliser certains services de façon anonyme, soit ceux qui n'exigent pas de la part de l'usager la divulgation de son identité. Cependant, plusieurs services exigent que l'usager donne son identité et possède les droits d'accès appropriés.

Un client s'inscrivant à plusieurs services peut se voir attribuer plusieurs identifiants d'usager. La technologie des passeports permettra, dans un avenir rapproché, d'attribuer un identifiant-authentifiant multiaccès à un usager et de simplifier ainsi ses formalités d'accès à plusieurs services.

Pour chaque occurrence d'usager que possède un client, le gouvernement est appelé à gérer les données requises pour identifier, authentifier et habiliter l'usager, de même que les données permettant de personnaliser les échanges entre l'usager et le gouvernement. Les données gérées se limitent à celles qui sont essentielles à la prestation de services, et ce, dans les limites des droits et privilèges consentis aux et par les parties concernées, par le biais d'une entente de services explicite ou implicite.

Attributs

Client	Information sur l'identification du client agissant comme usager de services. L'information requise pour identifier un client varie selon le type de services auquel il s'inscrit comme usager. Un client peut être un individu, une entreprise, un représentant client, une communauté d'intérêts ou un mandataire du gouvernement.
Identifiant	Information associée à un usager, connue de celui-ci ou contenue sur un document dont il est le détenteur, et qui permet son identification. À titre d'exemple, le numéro d'assurance-maladie est un identifiant. Un identifiant est couplé, la plupart du temps, à un numéro d'identification personnel (NIP) ou à un mot de passe, lesquels sont des authentifiants.
Authentifiant	Information unique et confidentielle détenue par un usager, qui permet son authentification. Le mot de passe et le numéro d'identification personnel (NIP) sont des exemples d'authentifiants.
Attribut	Information associée à un usager de la prestation de services. Par exemple, les informations concernant le rôle, les privilèges et les préférences peuvent constituer des attributs d'un usager. Un attribut permet : <ul style="list-style-type: none"> - de contrôler l'accès au service (rôle, privilèges); - d'élever le niveau d'imputabilité de la signature (rôle, privilèges); - de personnaliser la prestation de services (préférences).

Entente Contrat implicite ou explicite établi entre le gouvernement et un usager, et permettant à ce dernier d'utiliser les services du gouvernement. Cet attribut est surtout utile pour les mandataires du gouvernement et certains représentants de la clientèle.

Procuration Une procuration permet à un individu ou à une entreprise de désigner une personne qui la représentera auprès du gouvernement. Une personne désignée par une entreprise peut avoir accès à tous les dossiers de celle-ci ou seulement à certains dossiers. Elle peut aussi avoir le droit de poser toutes les actions (consultation, production ou modification de données) ou seulement certaines d'entre elles.

Fonctions

Inscrire Inscription d'un client en tant qu'usager d'un ensemble de services offerts par le gouvernement en lui attribuant un couple identifiant-authentifiant unique. L'inscription peut, selon le cas, être amorcée par le gouvernement, sur demande de l'individu ou par l'individu lui-même. L'inscription comprend l'acceptation de la convention d'adhésion ainsi que toute procuration accordée en faveur d'un autre usager. L'inscription permet d'accorder à un usager (habiliter un usager) un droit d'accès relatif à des informations ou à des services spécifiques.

Personnaliser Personnalisation du service utilisé. Par exemple, cette fonction permet à l'usager de spécifier un certain nombre d'attributs tels que son profil (étudiant, personne âgée, langue, etc.) et ses préférences (services préférés, adresse de courriel, etc.).

Authentifier Vérification de l'identité d'un usager en obtenant la preuve que l'on a bien affaire au propriétaire légitime des identifiants présentés et de s'assurer que le couple identifiant-authentifiant présenté est unique et propre à chaque usager. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont des exemples de couples identifiant-authentifiant. Un usager désirant réaliser une transaction d'affaires avec l'État devra préalablement être authentifié.

Besoin

Besoin
contexte motivation
accueillir énoncer satisfaire

Un **besoin** correspond à un événement de vie, une motivation ou une obligation d'un client à la base de l'utilisation d'un service du gouvernement. Il se concrétise par le choix d'un service.

Attributs

Contexte	Contexte dans lequel un besoin est exprimé (usager, période, lieu, etc.)
Motivation	Ensemble des motifs qui justifient l'utilisation d'un service du gouvernement. Les motivations les plus fréquentes sont : la réalisation d'une activité sociale ou commerciale, ou un événement de vie de l'individu ou de l'entreprise.

Fonctions

Accueillir	Accueil du client et aiguillage vers une zone d'interaction pertinente (moteur de recherche, répertoire des programmes et services, etc.).
Énoncer	Choix d'un service en énonçant le besoin à satisfaire ou en choisissant parmi la liste des services disponibles (offre de services). Il est souvent plus simple pour un client de spécifier un besoin plutôt que de choisir le service pertinent dans une liste.
Satisfaire	Présentation à l'utilisateur du service demandé.

Information

Information

classification
clé d'indexation
connaissance
renseignement
opinion

définir
indexer
repérer
gérer

Une **information** est un ensemble de données portant sur un sujet spécifique et d'intérêt pour la clientèle utilisatrice des services du gouvernement ou pour les prestataires de services. On distingue trois grandes catégories d'informations structurantes :

- Les connaissances, qui véhiculent de l'information soutenant l'utilisation des services par la clientèle et les tâches confiées aux prestataires de services (s'instruire);
- Les renseignements, qui visent à renseigner le gouvernement sur l'offre de services du gouvernement et sur l'actualité gouvernementale (s'informer);
- Les opinions émises par la clientèle du gouvernement, par le cadre de l'exercice de leurs droits démocratiques (groupe de discussion, commission, sondage, vote) (s'exprimer).

Attributs

Classification	Modèle de classification de l'information défini afin d'en faciliter son utilisation (p. ex., le repérage) et sa gestion (p. ex., la conservation).
Clé d'indexation	Mot clé ou élément clé associé à un contenu informationnel dans le but d'en faciliter son repérage par des moteurs de recherche ou autres utilitaires.
Connaissance	Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Renseignement	Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Opinion	Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Fonctions

Définir	Établissement du modèle de classification de l'information utile pour soutenir la prestation de services.
Indexer	Indexation de contenus informationnels par le biais de clés d'indexation.
Repérer	Repérage d'une information à l'aide d'un service de recherche (moteur de recherche, index, registre, répertoire, catalogue, etc.) agissant sur les clés d'indexation associées à l'information recherchée.
Gérer	Gestion du cycle de vie de l'information, soit les étapes de la planification, de la collecte, de la création, de la réception et de la saisie de l'information; de l'organisation, de la validation, du recouvrement, de l'utilisation, de l'accessibilité, de la diffusion et de la transmission de l'information; de l'enregistrement, de l'entreposage, de la mise à jour et de la protection de l'information et de l'élimination ou de la conservation de l'information.

Connaissance

Connaissance
contenu lien contextuel
identifier

Une **connaissance** est une information placée en contexte pour soutenir l'utilisation d'un service (assistance à la clientèle) ou la réalisation d'une tâche (soutien à la tâche). Elle est donc le résultat de l'association d'un contenu informationnel à un service ou à une tâche.

Attributs

<u>Contenu</u>	Objet de connaissance présenté sous la forme d'un contenu informationnel. Référez à la définition de cet objet d'affaires.
Lien contextuel	Lien entre un contenu informationnel et un service ou une tâche établissant la pertinence de ce contenu en tant que connaissance utile pour soutenir l'utilisation du service ou l'exécution de la tâche.

Fonctions

Identifier	Identification et classification des connaissances en reliant des contenus informationnels à un service ou à une tâche.
-------------------	---

Contenu

Contenu	Un contenu est un ensemble organisé d'informations sur un sujet donné publié à une certaine clientèle. Ce peut être: un communiqué, une publication, une banque d'information ou tout autre ensemble d'informations d'intérêt pour une certaine clientèle.
abrége contenu multimedia règle d'accès	
rédiger publier repérer dans contenu consulter s'approprier	

Attributs

Abrégé	Présentation abrégée reprenant l'essentiel d'un contenu informationnel (texte, discours, document, etc.).
Contenu multimédia	Éléments de données, texte, image ou bande sonore constituant le contenu comme tel.
Règle d'accès	Règle appliquée lors de l'accès à un contenu par un usager, permettant de vérifier s'il est habilité à l'utiliser.

Fonctions

Rédiger	Rédaction de contenus informationnels par un ou plusieurs auteurs et en une ou en plusieurs versions.
Publier	Mise à la disposition de la clientèle d'un contenu informationnel en le publiant dans des lieux physiques ou virtuels qui leur sont accessibles.
Repérer dans contenu	Recherche et localisation d'un élément d'information à l'intérieur d'un contenu.
Consulter	Consultation d'un contenu informationnel à l'aide d'une visionneuse appropriée à son format.
S'approprier	Appropriation en tout ou en partie du contenu d'un texte, d'un discours, d'un document, etc., sous forme numérique ou papier dans le but de le traiter ou d'en faire un usage particulier. Par exemple, cette fonction comprend des mécanismes d'extraction (copie) de texte, de téléchargement ou de sauvegarde de documents, d'impression, etc.

Renseignement

Rensei- gnement

offre de produits
et services
Actualité gouv.

Un **renseignement** est une information destinée à renseigner la clientèle sur les services offerts par le gouvernement (offre de services) et sur l'actualité gouvernementale. Les renseignements sont généralement classés dans un ordre déterminé (alphabétique, numérique, chronologique, thématique, etc.) pour faciliter les recherches.

Attributs

Offre de produits et services

Organisation des services offerts par le gouvernement en fonction des besoins de la clientèle.

Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Actualité gouvernementale

Événement ou activité concernant le gouvernement et d'intérêt pour sa clientèle.

Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Offre de produits et services

Offre de Produits Et services

produit
service

publier
Repérer un produit
ou un service

Une **offre de produits et services** se définit par un modèle d'organisation des services (le terme « services » englobant à la fois les produits et les services) offerts par le gouvernement en fonction des besoins de la clientèle. L'offre présente l'ensemble des services par type de besoins à satisfaire. Les services y sont décrits dans un langage compréhensible par la clientèle avec, pour chacun d'eux, une indication des délais et du coût des produits et des services. Ils sont de plus classés dans un ordre déterminé (alphabétique, numérique, chronologique, thématique, etc.) pour faciliter les recherches.

Les déclarations de services aux citoyens fournissent une partie de l'information susceptible d'être présentée dans l'offre de services du gouvernement (objectifs et niveaux de services). Le répertoire des programmes et services du MRCI fournit de l'information additionnelle en présentant une fiche signalétique de chacun des services offerts par le gouvernement.

Attributs

Produit	Produit tangible offert par le gouvernement à sa clientèle (livre, carte, matériel promotionnel, etc.).
Service	Service publié dans l'offre de services du gouvernement. Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Fonctions

Publier	Inscription d'un nouveau service dans l'offre de services du gouvernement. Elle comprend la vérification du respect par rapport aux normes en vigueur au gouvernement, la classification et l'indexation du service, et sa publication auprès de la clientèle ciblée.
Repérer un produit ou un service	Repérage d'un service en fonction de critères divers, tels un événement de vie, une activité de la clientèle, etc. Le repérage de services peut s'effectuer à l'aide d'outils de recherche, mais peut aussi se matérialiser par diverses approches de présentation. Par exemple, on peut présenter les produits et services à partir de groupes démographiques, d'événements de vie, de thématiques particulières, etc., qui ont comme objectif de permettre aux usagers de retrouver facilement le service désiré.

Actualité gouvernementale

Actualité gouvernementale

programmation
annonce
inscription

planifier
publier
inscrire

L'**actualité gouvernementale** concerne les événements et activités animant la vie gouvernementale. Ces événements et activités peuvent être une conférence, une réunion du Parlement, une mission économique, une semaine thématique, une rencontre d'une communauté d'intérêts, etc., qui est d'intérêt pour la clientèle du gouvernement.

Attributs

Programmation	Programmation établie pour un événement ou une activité.
Annonce	Annonce à la clientèle d'un événement ou d'une activité d'intérêt.
Inscription	Information relative à l'inscription des personnes, aux événements et aux activités dans lesquels elles veulent s'impliquer.

Fonctions

Planifier	Établissement de la programmation d'un événement ou d'une activité.
Publier	Publication d'annonces et de nouvelles sur un babillard relatives à l'actualité gouvernementale.
Inscrire	Inscription de personnes aux événements et aux activités.

Opinion

Opinion
contexte <u>contenu</u>
exprimer diffuser

Une **opinion** est l'expression de la pensée d'un individu, d'une entreprise, d'une communauté sur un sujet donné. Elle peut être exprimée à l'intérieur d'un groupe de discussion, lors d'une commission mise en place par le gouvernement, lors d'un sondage ou dans le cadre de l'exercice du droit de vote.

Attributs

Contexte	Information relative au contexte dans lequel l'opinion est exprimée.
<u>Contenu</u>	Contenu informationnel présentant l'opinion exprimée (p. ex., résultat d'un sondage). Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Fonctions

Exprimer	Expression de l'opinion d'un citoyen sur un sujet d'intérêt.
Diffuser	Diffusion d'une opinion auprès d'un public cible (p. ex., résultat d'un sondage).

Registre/dossier

Registre / Dossier

sujet
rubrique
transaction
intervention

déposer
consulter
suivre
gérer

organisation

Un **registre/dossier** est un recueil public (registre) ou privé (dossier) tenu par une autorité qualifiée et constitué pour soutenir un inventaire devant être tenu par le gouvernement (p. ex., registre de l'état civil, registre foncier) pour consigner les ventes de produits et services à la clientèle (registre des ventes) ou pour consigner les informations portant sur une même personne (dossier personnel) ou sur une transaction d'affaires (dossier d'affaires).

Le terme registre ne réfère qu'aux recueils dans lesquels sont consignées des transactions d'affaires et non aux dépôts de conservation des métadonnées et autres données spécialisées du domaine de l'informatique.

Attributs

Sujet	Objet pour lequel est constitué un registre ou un dossier. Le sujet peut être un inventaire, une activité, un client, une transaction, etc.
Rubrique	Section d'un dossier dans laquelle sont consignés des documents de même nature ou associés. L'organisation d'un dossier en rubriques vise à en faciliter sa gestion et sa consultation.
<u>Transaction</u>	Transaction affectant un registre ou un dossier et consignée dans ce dernier. Référez à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Intervention</u>	Intervention affectant un registre ou un dossier et consignée dans ce dernier. Référez à la définition de cet objet d'affaires.

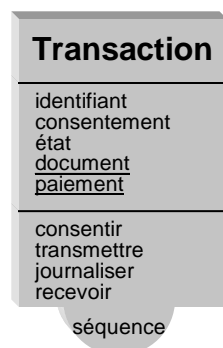
Fonctions

Déposer	Ajout d'informations (transactions, interventions, documents, paiements, structures de données, etc.) au dossier.
Consulter	Consultation d'un dossier par un usager ou un prestataire de services.
Suivre	Suivi de la prise en charge des transactions réalisées au registre ou au dossier par un usager ou un prestataire de services.
Gérer	Gestion du cycle de vie d'un registre ou d'un dossier et de ses constituantes, soit l'ensemble des étapes que franchit un dossier (électronique ou non) et qui vont de sa conception à sa destruction en passant par sa diffusion et son archivage.

Relation

Organisation	Organisation des registres et dossiers, et leur partition en sous-ensembles dépendants ou interreliés.
---------------------	--

Transaction



Une **transaction** est un échange d'information, d'engagement et de responsabilité entre deux ou plusieurs parties. Elle est le résultat de l'utilisation d'un service par un usager ou de la réalisation d'une intervention par un prestataire de services. Elle comprend l'acceptation des conventions régissant la transaction (consentement), la transmission des informations demandées et la réception du résultat découlant directement du traitement de l'information transmise.

La transmission d'une demande, le paiement de droits, la cotisation d'un contribuable et la délivrance d'un permis sont des exemples de transactions.

L'ensemble des transactions réalisées par un client et le gouvernement dans le cadre d'une prestation de services est appelé « transaction d'affaires ». La relation « séquence » permet de séquencer les transactions composant une transaction d'affaires.

Attributs

Identifiant	Identifiant unique propre à chacune des transactions et qui permet aux usagers et aux prestataires de service d'y référer facilement.
Consentement	Acceptation par l'utilisateur des conditions et des modalités régissant l'utilisation du service.
État	Données d'avancement permettant de connaître l'état de traitement de la transaction.
Document	Document transmis par un client ou un prestataire de services dans le cadre d'une transaction. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Paiement	Paiement effectué par le client ou un prestataire de services dans le cadre d'une transaction. Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Fonctions

Consentir	Acceptation des conditions et des modalités régissant l'utilisation du service (consentement).
Transmettre	Transmission du résultat d'une transaction de l'utilisateur vers le gouvernement ou du gouvernement vers l'utilisateur.
Journaliser	Journalisation des transactions réalisées dans le cadre d'une prestation.

Recevoir

Réception, validation et conservation du résultat d'une transaction soumise par un usager, de même que les documents et paiements associés, et leur traduction dans des formats de données conformes aux spécifications des systèmes qui les traitent.

La réception comprend la vérification de validité, la confirmation du résultat à l'émetteur et la conservation des informations transmises sur un support inaltérable à des fins d'archivage et de preuve.

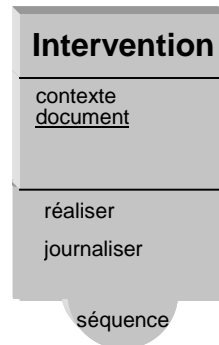
Une réception réussie comprend, si requis, l'envoi d'un signal de traitement d'une transaction reçue à un prestataire de services ou à un traitement de prise en charge.

Relation

Séquence

Séquencement des transactions réalisées par un usager pour satisfaire un besoin exprimé. Cette séquence de transactions est appelée une transaction d'affaires. Le séquencement permet de connaître en tout temps où en est rendu l'utilisateur dans l'utilisation du service amorcé. Cette relation est particulièrement utile à l'utilisateur pour suivre l'avancement de ses actions dans le cadre de l'utilisation d'un regroupement de services.

Intervention



Une **intervention** est un acte posé par un prestataire de services sur le résultat d'une transaction, d'un registre ou d'un dossier. La consultation d'un dossier, l'analyse d'une demande et l'acheminement d'un document sont des exemples d'interventions.

Une intervention peut initier la réalisation d'une transaction, lorsqu'elle requiert un échange formel d'information engageant les parties. Par exemple, à la suite d'une intervention de vérification de dossier, une cotisation peut être effectuée à l'endroit du client.

Les données de contexte des interventions réalisées sont journalisées à des fins de suivi et de constitution d'une piste de vérification.

Attributs

Contexte	Données permettant de situer le contexte d'une intervention, à savoir l'intervenant, la date de réalisation et le type d'interventions réalisées.
<u>Document</u>	Document transmis par ou un prestataire de services dans le cadre d'une intervention. Référer à la définition de cet objet d'affaires.

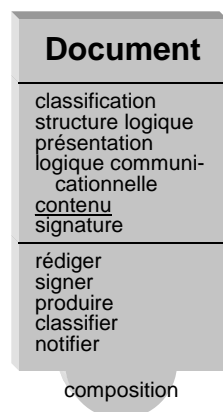
Fonctions

Réaliser	Réalisation d'une intervention particulière dans le cadre du traitement du résultat d'une transaction, d'un registre ou d'un dossier.
Journaliser	Journalisation du contexte de l'intervention réalisée.

Relation

Séquence	Séquencement des interventions réalisées permettant de connaître en tout temps où en est rendu le traitement de ce registre ou dossier.
-----------------	---

Document



Un **document** est constitué d'information (contenu) portée par un support (contenant). L'information y est délimitée et structurée de façon tangible ou logique, selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. La notion de document englobe les banques de données dont les éléments structurants permettent la création de documents par la délimitation et la structuration de l'information qui y est inscrite. (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, article 3.)

Un document est la principale unité d'information d'une prestation de services, car il est intelligible tant par la clientèle que par les prestataires de services. De plus, la majorité des informations consignées dans les registres et dossiers le sont sous la forme de documents. Un formulaire, un contrat, un courriel, un permis sont des exemples de documents.

Attributs

Classification	Modèle d'organisation et de conservation des documents.
Structure logique	Structure de données utilisée pour représenter l'organisation du document et son contenu.
Présentation	Format par lequel le contenu d'un document est présenté à une personne.
Logique communicationnelle	Ensemble des mécanismes facilitant la navigation à l'intérieur d'un document et la saisie des données demandées.
<u>Contenu</u>	L'information constitutive d'un document est son contenu. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Signature	Marque apposée par l'auteur d'un document dans le but de témoigner de la véracité des informations fournies et de manifester son consentement à l'utilisation qui en sera faite. Elle authentifie le signataire, établit un lien entre le document et une personne (le signataire), et garantit que le document électronique n'a pas été altéré. Le document ainsi signé devient non répudiable et peut donc avoir valeur de preuve.

Fonctions

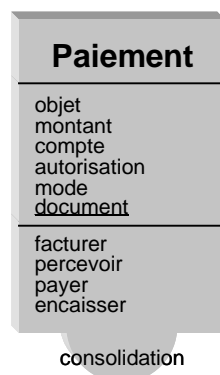
Rédiger	Rédaction du contenu d'un document selon une structure logique spécifique.
Signer	Signature d'un document au moyen d'une marque ou d'un dispositif prévu pour cet usage.
Produire	Production automatique d'un document à partir de données (contenu) selon une définition spécifique (structure logique).
Classifier	Association de valeurs tirées d'un ou de plusieurs schèmes de classification à un document de façon à en indiquer son rattachement à des sujets, dossiers ou autres entités d'affaires, à des fins de gestion et de repérage.

Notifier Le fait de porter à la connaissance d'un usager qu'un document a été déposé dans son dossier, en l'invitant, par courriel, par téléphone ou par la poste, à consulter son dossier.

Relation

Composition Relation entre deux documents, par exemple lorsqu'ils constituent un tout (p. ex., le document original et ses annexes) ou lorsqu'ils sont des versions d'un même document (p. ex., le document original et le document amendé).

Paieiment



Un paiement est une somme d'argent versée en contrepartie d'un bien ou d'un service ou pour remplir une obligation fiscale ou autre. Un paiement peut être effectué pour obtenir un service tarifé (paiement des frais d'utilisation d'un service, paiement d'un permis, etc.), pour remplir une obligation financière du client (impôt, prime d'assurance, etc.) ou du gouvernement envers le client (remboursement d'impôt, aide financière, etc.).

Les paiements associés à une transaction d'affaires peuvent être multiples, lorsqu'ils sont effectués pour chaque transaction, ou consolidés, lorsqu'ils couvrent un ensemble de transactions interreliées.

Attributs

Objet	Objet pour lequel un paiement est effectué. L'objet peut être le paiement d'un service tarifé, un remboursement, l'acquittement d'une dette, etc. Les données relatives à l'objet comprennent les informations permettant d'associer le paiement à l'article à payer (p. ex., le numéro de dossier, la période couverte, etc.).
Montant	Montant auquel s'élève le paiement à effectuer.
Compte	Compte(s) à débiter ou à créditer dans le cadre du paiement.
Autorisation	Autorisation obtenue pour débiter un compte ou créditer une carte de crédit.
Mode	Mode de paiement : par chèque, carte de crédit, en espèces, etc.
<u>Document</u>	Document utilisé pour effectuer un paiement (un chèque, par exemple), pour obtenir un paiement (une facture, par exemple) ou pour confirmer l'état d'un paiement (un état de compte, par exemple). Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Fonctions

Facturer	Action de porter un montant dû sur une facture et d'envoyer la facture.
Percevoir	Réception d'une somme d'argent d'un client.
Payer	Acquittement d'une somme due.
Encaisser	Encaissement d'un paiement et son dépôt dans un compte bancaire.

Relation

Consolidation	Consolidation de plusieurs paiements en un seul afin de simplifier le règlement des frais de services utilisés par un usager. Cette fonction comprend aussi la répartition du paiement consolidé aux différents programmes et organisations impliqués.
----------------------	--

Prestation

Prestation

prestataire de service
tâche

Une **prestation** est l'exécution d'un travail permettant de livrer un résultat dans le cadre du traitement de la demande d'un client. Il consiste en une séquence de tâches réalisées par un ou plusieurs prestataires de services. Une prestation est une instance d'un processus.

Attributs

Prestataire de services

Prestataire de services concerné par une prestation.
Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Tâche

Tâche réalisée par le prestataire d'une prestation.
Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Prestataire de services

Prestataire de service

identifiant
authentifiant
attribut
entente

inscrire
authentifier

Un **prestataire de services** est un employé du gouvernement (ministères et organismes) ou un employé d'une tierce partie participant à une prestation de services au nom du gouvernement.

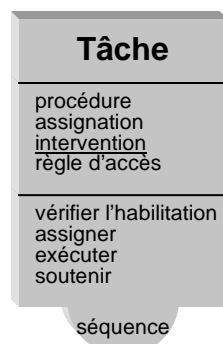
Attributs

Identifiant	Information associée à un prestataire de services, connue de celui-ci ou contenue sur un document dont il est le détenteur, et qui permet son identification.
Authentifiant	Information unique et confidentielle détenue par un prestataire de services, qui permet son authentification. Le mot de passe et le numéro d'identification personnel (NIP) sont des exemples d'authentifiants.
Attribut	Information associée à un prestataire de services. Par exemple, l'information concernant le rôle et les responsabilités peuvent constituer des attributs d'un prestataire de services. Il permet : <ul style="list-style-type: none"> - de contrôler la prestation de services; - d'élever le niveau d'imputabilité de la prestation; - de personnaliser la prestation de services.
Entente	Contrat implicite (prévu dans la loi) ou explicite établi entre le gouvernement et un partenaire ou un mandataire, et permettant à ce dernier d'agir comme intermédiaire de services dans l'exercice de certaines obligations et services tels que la perception de taxes, la délivrance de permis, etc.

Fonctions

Inscrire	Inscription d'un employé du gouvernement ou d'une tierce partie en tant que prestataire de services en lui attribuant un couple identifiant-authentifiant unique. L'inscription comprend l'acceptation de la convention d'adhésion et l'attribution d'un droit de réalisation de tâches spécifiques et un droit d'accès aux seules informations pertinentes.
Authentifier	Vérification de l'identité d'un prestataire de services en obtenant la preuve que l'on a bien affaire au propriétaire légitime des identifiants présentés et de s'assurer que le couple identifiant-authentifiant présenté est unique et propre à chaque prestataire de services. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont des exemples de couples identifiant-authentifiant. Le prestataire de services réalisant une tâche dans le cadre du traitement d'une transaction devra préalablement être authentifié.

Tâche



Une **tâche** est la plus petite division du travail à effectuer dans le cadre d'une prestation de services. Une tâche peut être réalisée par une personne ou par un dispositif automatisé. Elle représente une étape à accomplir à l'intérieur d'un processus de travail en réponse à un événement déclencheur.

Plus précisément, une tâche est un ensemble structuré d'actions (ou d'étapes de tâche) ayant un seul objectif et dont l'exécution et le contrôle relèvent d'un seul acteur; ces actions doivent être exécutées complètement ou annulées, mais ne peuvent être laissées en suspens dans un état intermédiaire; la tâche est donc définie par une unité de temps et de mode.

Attributs

Procédure	Séquence des actions composant la tâche réalisée et des règles applicables.
Assignation	Assignation d'une tâche à un prestataire de services.
Intervention	Résultat découlant de la tâche réalisée. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Règle d'accès	Règle appliquée lors de la sélection d'une tâche par un prestataire de services et permettant de vérifier s'il est habilité à la réaliser.

Fonctions

Vérifier l'habilitation	Vérification de l'autorisation accordée à un prestataire de services de réaliser une tâche. L'habilitation nécessite d'avoir authentifié au préalable le prestataire et doit prendre en compte les ententes ou les règles d'accès préalablement établies.
Assigner	Attribution d'une priorité à une tâche et inscription du moment prévu de sa réalisation à l'agenda du prestataire.
Exécuter	Sélection et réalisation d'une tâche par le prestataire. Cette fonction vise à faciliter l'exécution des tâches assignées à un intervenant en mettant à sa disposition un bureau de travail ergonomique, masquant la complexité des applications soutenant son travail.
Soutenir	Soutien du prestataire de services dans l'exécution de ses tâches. Cette fonction, appelée aussi « soutien à la tâche », vise à offrir un ensemble d'outils et de connaissances en contexte d'une tâche spécifique, pour en faciliter son exécution et assurer la qualité du résultat obtenu.

Relation

Séquence	Séquencement des tâches afin d'atteindre le résultat voulu par une prestation de services.
-----------------	--

4 DOMAINE ADMINISTRATION

Le domaine Administration regroupe les objets d'affaires permettant d'administrer les programmes et les ressources du gouvernement soutenant la prestation de services à la clientèle.

Programme

Programme

objectif
loi/règlement
processus
règle de gestion
indicateur de gestion
données statistiques

mettre en oeuvre
évaluer

Un **programme** est un élément de mission que le gouvernement se propose d'accomplir en vue de concrétiser une décision prise par le Parlement. L'objet « programme » englobe tous les éléments de mission des ministères et organismes, tels que les mesures et autres.

Attributs

Objectif	Objectif ou énoncé de mission relié à la mise en place d'un programme gouvernemental et qui sera suivi à l'aide d'indicateurs de gestion.
<u>Loi/règlement</u>	Loi ou règlement associé à un programme. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Processus</u>	Processus soutenant la mise en opération d'un programme. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Règle de gestion</u>	Règle encadrant la gestion d'un programme. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Indicateur de gestion</u>	Indicateur permettant de suivre les résultats obtenus par l'opération d'un programme. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Données statistiques	Données ayant fait l'objet d'une transformation (agrégation, dérivation, etc.), enregistrées dans une base de données et susceptibles d'être utilisées aux fins d'analyse statistique.

Fonctions

Mettre en œuvre	Mise en œuvre d'un programme gouvernemental, depuis l'établissement des objectifs poursuivis jusqu'à sa mise en opération complète.
Évaluer	Mesure des résultats obtenus par la mise en œuvre d'un programme et évaluation des résultats obtenus par rapport aux objectifs établis.

Loi/règlement

Loi / règlement
statut <u>contenu</u>
rédiger adopter

Une **loi** et ses **règlements** sont des actes législatifs qui définissent la portée d'un programme et ses règles d'application. L'objet loi/règlement englobe tous les actes législatifs et administratifs encadrant l'opération d'un programme.

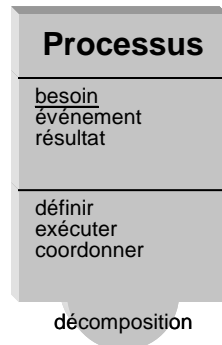
Attributs

Statut	Statut d'une loi ou d'un règlement (en projet, adopté, sanctionné, etc.)
<u>Contenu</u>	Contenu d'une loi ou d'un règlement. Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Fonctions

Rédiger	Rédaction d'un projet de loi ou d'un règlement découlant d'une loi. Le processus de rédaction peut concerner plusieurs intervenants rédigeant diverses parties du document final de même que plusieurs cycles de rédaction (versions).
Adopter	Mise en vigueur d'une loi ou d'un règlement jusqu'à sa diffusion auprès du public et des prestataires de services concernés, en passant par la sanction des lois votées.

Processus



Un processus d'affaires est un regroupement d'événements d'affaires agencés selon une logique de création de valeur et exécutés dans le but de livrer un résultat (un produit ou service, ou un regroupement de produits ou services) en réponse à un besoin du client.

Attributs

Besoin	Besoin exprimé par un client et qui agit comme déclencheur d'un processus. Référez à la définition de cet objet d'affaires.
Événement	Étape d'un processus d'affaires accomplie par la réalisation d'un ensemble d'activités, lesquelles visent à produire un résultat concret pour la clientèle.
Résultat	Résultat attendu par un client en réponse au besoin exprimé par ce dernier. Le résultat peut être la livraison d'une information, d'un bien ou d'un service.

Fonctions

Définir	Modélisation d'un processus et son implantation sous la forme de flux de travail (<i>workflow</i>).
Exécuter	Exécution d'un processus, jusqu'à la livraison du résultat attendu.
Coordonner	Coordination du fonctionnement et de l'évolution d'un processus.

Relation

Décomposition	Décomposition d'un processus en plusieurs niveaux.
----------------------	--

Règle de gestion

Règle de gestion
règle paramètre
définir publier appliquer

Une **règle de gestion** encadre l'utilisation d'un service ou la réalisation d'une tâche. Elle peut prendre la forme d'un paramètre, d'une règle de validation, d'un algorithme de calcul, d'une règle d'aiguillage des demandes, d'une règle de présentation d'un document, etc.

Attributs

Règle	Règle influençant le comportement d'un processus de prestation de services ou des traitements qui le composent.
Paramètre	Paramètre influençant l'application d'une règle. Exemple de règle et de paramètre : Une déclaration de revenus reçue après le [paramètre] entraîne l'imposition d'une pénalité de [paramètre].

Fonctions

Définir	Définition des règles et paramètres encadrant un processus de prestation de services.
Publier	Publication à la clientèle et aux prestataires de services des règles et des paramètres de la prestation de services pertinents à leurs fonctions et attributions.
Appliquer	Application d'une règle ou d'un paramètre dans le cadre de l'exécution d'un processus de prestation de services.

Indicateur de gestion

Indicateur de gestion

mesure
indicateur

mesurer
contrôler
analyser

Un **indicateur de gestion** est une donnée compilée permettant de faire le suivi de l'atteinte des objectifs associés à une préoccupation de gestion.

Attributs

Mesure	Données de base recueillies lors de l'exécution des processus de prestation de services qui servent à alimenter les indicateurs de gestion. Par exemple, on peut penser à des informations tels le nombre d'utilisateurs ayant utilisé le service, les temps de traitement des demandes, le nombre d'abandons pour des appels en attente, etc.
Indicateur	Données compilées à partir de mesures permettant de vérifier l'atteinte des objectifs d'un programme. Les indicateurs peuvent être de nature qualitative ou quantitative et peuvent mesurer différents objectifs d'un programme, tels le comportement de la clientèle et les résultats livrés.

Fonctions

Mesurer	Prise de mesures servant à alimenter les indicateurs de gestion.
Contrôler	Contrôle d'exécution d'un processus de prestation de services à partir de mesures prises à diverses étapes de son exécution.
Analyser	Confrontation des résultats obtenus (indicateurs) aux objectifs définis pour un programme. Cette fonction peut se matérialiser par des tableaux de bord ou des outils permettant de faire des analyses multidimensionnelles, statistiques ou autres.

Ressource

Ressource

ress. humaine
ress. financière
ress. matérielle
ress. informationn.

Une **ressource** est un actif du gouvernement utilisé par un processus de prestation de services. Une ressource peut être un employé (ressource humaine), des capitaux (ressources financières), des biens tangibles (ressources matérielles) ou de l'information et des applications (ressources informationnelles).

Attributs

<u>Ressource humaine</u>	Référer à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Ressource matérielle</u>	Référer à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Ressource financière</u>	Référer à la définition de cet objet d'affaires.
<u>Ressource informationnelle</u>	Référer à la définition de cet objet d'affaires.

Ressource humaine

Ressource humaine

identifiant
attribut
contrat
organisation

embaucher
former
affecter
outiller
rémunérer

Une **ressource humaine** est un employé du gouvernement.

Attributs

Identifiant	Information associée à un employé, connue de celui-ci ou contenue dans un document dont il est le détenteur et qui permet son identification. À titre d'exemple, le numéro d'employé est un identifiant.
Attribut	Information associée à un employé et permettant de lui attribuer des caractéristiques qui lui sont propres. Par exemple, les informations nom, prénom, adresse et fonction peuvent constituer des attributs d'un employé.
Contrat	Contrat de travail d'un employé précisant les conditions et restrictions qui s'y rattachent, telles que celles relatives à la non-divulgaration de renseignements sur la clientèle.
Organisation	Structure organisationnelle à laquelle appartient une ressource humaine.

Fonctions

Embaucher	Embauche du personnel du gouvernement.
Former	Formation du personnel du gouvernement.
Affecter	Attribution d'une fonction particulière à un employé dans les processus de prestation de services.
Outiller	Allocation d'outils de travail au personnel du gouvernement.
Rémunérer	Rémunération du personnel du gouvernement.

Ressource financière

Ressource financière

compte
crédit
écriture
placement

allouer
comptabiliser
rendre compte

Une **ressource financière** est une somme d'argent budgétée, engagée, encaissée ou décaissée, utilisée par un processus de prestation de services.

Attributs

Compte	Compte de grand-livre.
Crédit	Crédit alloué à un programme.
Écriture	Écriture comptable affectant un compte de grand-livre.
Placement	Capital placé aux fins de le faire fructifier.

Fonctions

Allouer	Allocation de crédits à un programme.
Comptabiliser	Comptabilisation d'un mouvement comptable affectant un compte de grand-livre.
Rendre compte	Reddition de compte à l'égard des finances d'un programme. Elle comprend, entre autres, la production des états financiers.

Ressource matérielle

Ressource matérielle

fournisseur
inventaire
allocation

acquérir
allouer
entretenir

Une **ressource matérielle** est un bien tangible utilisé comme matière première, comme produit ou comme équipement par un processus de prestation de services.

Attributs

<u>Fournisseur</u>	Personne ou entreprise autorisée à fournir des ressources matérielles au gouvernement.
Inventaire	Inventaire des ressources matérielles détenues par le gouvernement.
Allocation	Ressource matérielle allouée à un programme géré par un ministère ou organisme.

Fonctions

Acquérir	Acquisition de ressources matérielles auprès d'un fournisseur.
Allouer	Allocation de ressources matérielles aux ministères ou organismes.
Entretenir	Établissement et exécution d'un programme d'entretien pour les ressources matérielles qui l'exigent.

Ressource informationnelle

Ressource informationnelle

fournisseur
métadonnée
objet

définir
acquérir/construire
partager

Une **ressource informationnelle** est une information ou une application utilisée par un processus de prestation de services.

Attributs

Fournisseur

Personne ou entreprise autorisée à fournir des ressources informationnelles au gouvernement.

Métadonnées

Données identifiant et décrivant un objet, ainsi que la localisation de cet objet dans un référentiel. Les métadonnées sont généralement conservées dans les structures de définition d'une base de données ou dans un registre des métadonnées.

Un registre est un mécanisme d'enregistrement d'objets; il est institué par une organisation en vue de permettre à ses acteurs légitimes l'inscription de métadonnées identifiant et décrivant un objet, ainsi que la localisation indiquant où est simultanément placé l'objet dans un lieu distinct d'entreposage (le référentiel).

Objet

Objet constitutif d'une application informatique et conservé dans un référentiel. On distingue deux types d'objets selon la perspective considérée. La perspective d'affaires est définie par des processus d'affaires et de travail soutenus par des **objets d'affaires**. La perspective technique est définie par des chaînes de collaboration constituées de **composants**. Ces chaînes sont exécutées dans le but de produire les résultats attendus par un événement déclencheur.

Le référentiel dans lequel sont conservés les objets est un mécanisme d'entreposage, de préservation et de distribution des fichiers contenant les définitions de structures, soit les objets correspondant aux données inscrites dans un registre. Dans le modèle OASIS, le référentiel est une sorte d'entrepôt spécialisé pour les objets hautement réutilisables que sont les définitions de structures.

Fonctions

Définir

Définition des ressources informationnelles appelées à soutenir la prestation de services du gouvernement envers sa clientèle.

Acquérir/construire

Acquisition ou construction des ressources informationnelles soutenant les processus de prestation de services.

Partager

Mise à la disposition des informaticiens des ressources informationnelles pertinentes au soutien de leur tâche.

Fournisseur

Fournisseur

identifiant
authentifiant
attribut
entente

inscrire
authentifier

Un **fournisseur** est une personne morale autorisée à fournir des ressources matérielles ou informationnelles au gouvernement.

Attributs

Identifiant	Information associée à un fournisseur, connue de celui-ci ou contenue dans un document dont il est le détenteur, et qui permet son identification.
Authentifiant	Information unique et confidentielle détenue par un fournisseur, qui permet son authentification. Le mot de passe et le numéro d'identification personnel (NIP) sont des exemples d'authentifiants.
Attribut	Information associée à un fournisseur. Par exemple, les informations concernant le secteur d'activité peuvent constituer un attribut d'un fournisseur.
Entente	Contrat implicite ou explicite établi entre le gouvernement et une entreprise, et permettant à cette dernière d'agir comme fournisseur de produits ou de services au gouvernement.

Fonctions

Inscrire	Inscription d'une entreprise en tant que fournisseur en lui attribuant un couple identifiant-authentifiant unique. L'inscription comprend l'acceptation de la convention d'adhésion et l'attribution d'un droit de réalisation de tâches spécifiques et un droit d'accès aux seules informations pertinentes.
Authentifier	Vérification de l'identité d'un fournisseur en obtenant la preuve que l'on a bien affaire au propriétaire légitime des identifiants présentés et en s'assurant que le couple identifiant-authentifiant présenté est unique et propre à chaque fournisseur.

Échange

Échange

contexte
entente
document
confirmation

définir
transmettre
recevoir
contrôler

Un **échange** est une opération par laquelle des ressources (employés, tierce partie, systèmes, dispositifs, etc.) se transmettent de l'information (dans les deux sens), sous la forme d'une structure de données ou d'un document. Les échanges sont généralement formalisés techniquement et juridiquement par l'établissement d'une convention entre les parties.

Les véhicules soutenant l'échange peuvent être : la poste, la télécopie, le courriel, un protocole de transfert de fichier, un protocole EDI, un service Web, etc.

Attributs

Contexte	Données situant le contexte de l'échange : participants, date, motif, etc.
Entente	Contrat implicite ou explicite établi entre les acteurs d'un échange établissant le cadre juridique et technique dans lequel s'effectuera l'échange, ainsi que le format des données et des documents échangés.
<u>Document</u>	Document portant les données échangées. Le concept de document englobe les structures de données et les messages porteurs d'information. Certains échanges pourront ne transmettre qu'une référence à la localisation du document, lorsque le véhicule utilisé pour l'échange ne sera pas jugé suffisamment fiable et sécurisé (le courriel, par exemple). Dans un tel cas, le destinataire sera invité à se rendre à la localisation indiquée pour récupérer le document transmis. Référer à la définition de cet objet d'affaires.
Confirmation	Message transmis à l'émetteur lui indiquant le résultat de l'échange effectué (succès, échec).

Fonctions

Définir	Établissement du cadre juridique et technique dans lequel s'effectuera l'échange, ainsi que le format des données et des documents échangés, lesquels seront consignés dans une entente acceptée par les deux parties concernées. De plus en plus de formats d'échange standardisés ont été définis par des organismes de normalisation pour soutenir les échanges, notamment pour les échanges électroniques. Ces formats d'échanges standardisés doivent être privilégiés lorsque pertinents.
Transmettre	Émission par un intervenant d'un document constituant l'échange. L'émission comprend la création d'un document d'échange et sa transmission.

Recevoir	Réception d'un document constituant l'échange. La réception comprend la réception d'un document d'échange, la vérification de sa validité, la confirmation du résultat à l'émetteur et la conservation du document sur un support inaltérable à des fins d'archivage et de preuve. Une réception réussie comprend, si requis, l'envoi d'un signal de traitement du document reçu à un prestataire de services ou à un traitement de prise en charge.
Contrôler	Contrôle des échanges entre diverses ressources humaines et/ou informationnelles afin de s'assurer qu'ils sont tous bien transmis et bien reçus, et qu'ils sont pris en charge adéquatement.

5 RELATIONS D'ASSOCIATION ENTRE LES OBJETS

Relations d'association	Description
Programme Utilise Ressource	Utilisation de ressources dans le cadre d'un programme.
Fournisseur Fournit Ressource	Fourniture de ressources nécessaires au fonctionnement d'un ministère ou d'un organisme.
Ressource Collabore Échange	Collaboration de ressources par l'entremise d'échanges de documents.
Ressource Participe Prestation	Participation de ressources à une prestation de services.
Tierce partie Participe Prestation	Participation d'une tierce partie à une prestation de services.
Prestation Traite Intervention	Réalisation d'une intervention par un prestataire de services et des transactions qui en découlent.
Service Implique Transaction	Réalisation d'une transaction par un usager de la prestation de services.
Service Implique Information	Consultation d'une information par un usager de la prestation de services.
Clientèle Utilise Service	Utilisation d'un service par un client.
Mandataire Utilise Service	Utilisation d'un service par un mandataire.
Entreprise Agit Fournisseur	Entreprise agissant comme fournisseur de produits ou services au gouvernement.

ANNEXE F : LE POTENTIEL DE NORMALISATION ET DE PARTAGE DES OBJETS D'AFFAIRES

Cette annexe présente, pour chacun des attributs et fonctions des objets d'affaires, le potentiel de normalisation et de mise en commun. Pour des fins de compréhension, lorsqu'une norme ou une composante est définie sur le plan de l'objet d'affaires, cette norme ou composante s'applique à tous les attributs et fonctions.

NORMALISATION/MISE EN COMMUN DES OBJETS D'AFFAIRES

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
SERVICE										
	Fiche signalétique		X			Projet : Conception détaillée du répertoire gouvernemental – (attributs pour l'identification d'un programme ou service)	X			Projet : Répertoire des programmes et services du MRCI (Communication-Québec)
	Convention									
	Formalité									
	Point de services									
	Règle d'accès		X			Projet : AGSIN Justification : Besoin de déclarer les habilitations pour l'accès (ou non) au service				Projets : Certificat Québec et Modèle d'autorisation de l'AGSIN
	Vérifier l'habilitation		X			Projet : AGSIN Justification : Besoin de déclarer les habilitations pour l'accès (ou non) au service		X		Projet : Certificat Québec

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Connaître						X			Projet : Thésaurus de l'activité gouvernementale Projet : Travaux sur la classification
	Initier									
	Assister								X	Justification : Potentiel élevé de mise en commun des fonctions d'assistance en ligne et d'assistance téléphonique
	Collaboration		X		X	Projet : AGSIN Norme ou standard : ebXML				
USAGER										
	Client									
	Identifiant		X			Projet : AGSIN		X		Projet : Certificat Québec
	Authentifiant		X			Projet : AGSIN		X		Projet : Certificat Québec
	Attribut		X			Projet : AGSIN		X		Projet : Certificat Québec

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
Attribut	Fonction		X	X		Projet : AGSIN Guide en gestion intégrée des documents – volet Ententes de collaboration		X		Projet : Certificat Québec
Procuration					X	Justification : Besoin de cohérence dans la gestion des procurations à l'intérieur du gouvernement				
Inscrire						Projet : AGSIN pour le volet « Habilitier » de la fonction « Inscrire »				
Personnaliser										
Authentifier			X			Projet : AGSIN		X		Projet : Certificat Québec
BESOIN										
Contexte										
Motivation										
Accueillir							X			Projet : Portail gouvernemental (www.gouv.qc.ca)
Énoncer		X				Justification : Occasion de s'approprier les normes ouvertes « scénarios EDI » et				

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Attribut Fonction									
						« catalogues ebXML » afin de livrer un meilleur service aux citoyens en les assistant dans l'énoncé de leurs besoins				
	Satisfaire		X			Justification : Le service en ligne répondant à un besoin exprimé doit être présenté dans le respect du programme d'identification visuelle (PIV)				
INFORMATION										
	Classification			X		Projet : Guide de gestion intégrée des documents – volet « classification »				
	Clé d'indexation									
	Définir									
	Indexer									
	Repérer			X		Projet : Thésaurus de l'actualité gouvernementale Justification : Interopérabilité sémantique	X			Projet : Moteur de recherche du portail gouvernemental
	Gérer			X		Projet : Aspect couvert par le chantier d'ingénierie documentaire aux fins du respect du cadre légal et réglementaire du gouvernement, et				

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
						par la loi sur cadre juridique des technologies de l'information				
CONNAISSANCE										
	Lien contextuel			X		Projet : Guide de gestion intégrée des documents – volet « classification »				
	Identifier									
CONTENU										
	Abrégé									
	Contenu multimédia									
	Règle d'accès									
	Rédiger									
	Indexer								X	Justification : Besoin de fonctions communes de gestion des contenus
	Publier								X	Justification : Besoin de fonctions communes de

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
									gestion des contenus	
	Repérer dans contenu							X	Justification : Besoin de fonctions communes de gestion des contenus	
	Consulter									
	S'approprier									
RENSEIGNEMENT										
OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES							X		Projet : Répertoire des programmes et services du MRCI (Communication-Québec)	
	Produit									
	Publier							X	Justification : Besoin de fonctions communes de gestion des contenus	
	Repérer un produit ou un service							X	Justification : Besoin de fonctions communes de gestion des contenus	

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
ACTUALITÉ GOUVERNE- MENTALE										
	Programmation									
	Annonce									
	Inscription									
	Planifier									
	Publier							X	Justification : Besoin de fonctions communes de gestion des contenus	
	Inscrire									
OPINION										
	Contexte									
	Exprimer									
	Diffuser									

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel	Existante		En développ.	Potentielle		
REGISTRE/ DOSSIER										
	Sujet									
	Rubrique									
	Déposer									
	Consulter									
	Suivre									
	Gérer			X	Projet : Aspect couvert par le chantier d'ingénierie documentaire aux fins du respect du cadre légal et réglementaire du gouvernement, et par la <i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information</i>					
	Organisation									

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
TRANSACTION		X			X	Justification : Occasion de s'approprier les normes ouvertes « scénarios EDI » et « catalogues ebXML » afin de livrer un meilleur service aux citoyens en facilitant la réalisation de transactions et de garantir leur qualité				
	Identifiant									
	Consentement									
	État									
	Consentir									
	Transmettre									
	Journaliser									
	Recevoir									
	Séquence									
INTERVENTION						Projet : Chantier d'ingénierie documentaire, domaine « Transaction/activité »				

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Attribut Fonction									
	Contexte									
	Réaliser									
	Journaliser									
	Séquence									
DOCUMENT				X		Projet : Chantier d'ingénierie documentaire, lequel s'appuie sur la famille de normes ouvertes XML				
	Classification									
	Structure logique									
	Présentation	X				Norme ouverte WSUI (Web Services User Interface)				
	Logique communicationnelle									
	Signature		X			Projet : AGSIN				

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Attribut Fonction									
	Rédiger									
	Signer		X			Projet : AGSIN				
	Produire									
	Classifier			X		Projet : Guide de gestion intégrée des documents – volet « classification »				
	Notifier									
	Composition									
	PAIEMENT	X				Norme NIST paiement/encaissement (janvier 2001)				
	Objet									
	Montant									
	Compte									
	Autorisation									
	Mode									

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Attribut Fonction									
	Facturer									
	Percevoir									
	Payer						X			Projet : Service « P@iement en ligne » du MFQ
	Encaisser									
	Consolidation			X		Projet : Étude du MFQ visant à offrir un service de paiement consolidé dans le cadre d'une grappe de services				
PRESTATION										
	PRESTATAIRE DE SERVICES	X				Normes X.500/LDAPv3		X		Projet : Répertoire gouvernemental Justification : La mise en œuvre des téléprocédures nécessite une sécurisation stricte des accès aux applications et aux données. Cela n'est possible qu'à travers un répertoire d'utilisateurs qui donne toutes les garanties exigées par la signature électronique.
	Identifiant			X		Projet : AGSIN				

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Attribut Fonction			X		Projet : AGSIN				
	Authentifiant			X		Projet : AGSIN				
	Attribut			X		Projet : AGSIN				
	Entente									
	Inscrire			X		Projet : AGSIN				
	Authentifier			X		Projet : AGSIN				
	TÂCHE			X		Projet : Chantier d'ingénierie documentaire, domaine « Transaction/activité » Justification : Nécessité de se doter d'un langage commun à l'intérieur du gouvernement				
	Procédure									
	Assignment									
	Règle d'accès									
	Vérifier l'habilitation			X		Projet : AGSIN				

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel	Existante		En développ.	Potentielle		
	Assigner									
	Exécuter									
	Soutenir									
	Séquence									
PROGRAMME						X			Projet : Répertoire des programmes et services du MRCI	
	Objectif									
	Données statistiques									
	Mettre en œuvre									
	Évaluer									
LOI/ RÈGLEMENT				X					Projet : Refonte des lois en SGML	
	Statut									

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Rédiger									
	Adopter									
PROCESSUS					X	Justification : Réutilisation de modèles de processus (<i>process patterns</i>) entre les ministères et organismes en s'inspirant des normes ouvertes promulguées par EBXML, WfMC, BPML, UML, etc.				
	Événement									
	Résultat									
	Définir									
	Coordonner									
	Décomposition									
RÈGLE DE GESTION										
	Règle									

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Paramètre									
	Définir									
	Publier									
	Appliquer									
INDICATEUR DE GESTION					X	Justification : Besoin de consolidation des indicateurs de gestion de la prestation de services afin de permettre un suivi au niveau gouvernemental				
	Mesure									
	Indicateur									
	Mesurer									
	Contrôler									
	Analyser									
RESSOURCE										

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
		Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
RESSOURCE HUMAINE							X		Projet : GIRES	
	Identifiant									
	Attribut									
	Contrat									
	Organisation									
	Embaucher									
	Former									
	Affecter									
	Outiller									
	Rémunérer									
RESSOURCE FINANCIÈRE							X		Projet : GIRES	
	Compte									

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Crédit									
	Écriture									
	Placement									
	Allouer									
	Comptabiliser									
	Rendre compte									
RESSOURCE MATÉRIELLE							X		Projet : GIRES	
	Fournisseur									
	Inventaire									
	Allocation									
	Acquérir									
	Allouer									

Objet d'affaires		Norme/standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Entretenir									
RESSOURCE INFORMATIONNELLE										
	Métadonnées			X		Projet : Guide de gestion intégrée des documents – volet « métadonnées »			X	Projet : Registre/référentiel Justification : Utilisation d'un référentiel de composantes réutilisables
	Objet									
	Définir									
	Acquérir/ construire									
	Partager									
FOURNISSEUR										
	Identifiant									
	Authentifiant									

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel	Existante		En dévelop.	Potentielle		
Attribut										
Entente										
Inscrire										
Authentifier										
ÉCHANGE				X	Justification : Besoin d'interopérabilité entre les ministères et organismes par l'échange de données et de documents afin d'assurer le regroupement et l'interconnexion des services					
Contexte										
Entente		X			Projet : AGSIN X Justification : Élaborer un cadre de normalisation des échanges de données					
Confirmation										
Définir										
Transmettre		X			Projet : AGSIN					

Objet d'affaires		Norme/ standard				Commentaire	Composante commune			Commentaire
Attribut	Fonction	Ouvert	Adopté	En définition	Potentiel		Existante	En développ.	Potentielle	
	Recevoir		X			Projet : AGSIN				
	Contrôler									

ANNEXE G : EXEMPLE D'APPLICATION DE L'AEG POUR LE PROCESSUS « INTÉGRATION EN EMPLOI »

Cette annexe présente un exemple d'application des concepts et des modèles de l'AEG visant à doter les ministères et organismes d'une prestation de services apportant une réponse complète aux besoins de la clientèle. Cet exemple a comme source un atelier de travail réalisé avec des représentants du MESS afin de documenter la prestation de services gouvernementale par rapport à l'intégration en emploi. Il est important de souligner qu'il n'a pas pour objectif de décrire les façons de faire actuelles du gouvernement du Québec, mais vise plutôt une illustration sommaire d'application de l'AEG. Si on voulait réaliser un projet de prestation de services à partir de cet exemple, il faudrait le revoir dans l'ensemble, puisqu'il est très évident qu'il ne dresse qu'un portrait sommaire d'application de l'AEG et que le temps pris pour le documenter ne se compare en rien au temps qu'il aurait fallu investir afin de monter un cas prêt à être implanté. L'exemple est présenté conformément à la démarche présentée dans l'AEG :

- Étape 1- Déterminer les besoins de la clientèle;
- Étape 2- Déterminer l'offre gouvernementale cible des produits et services permettant de répondre aux besoins de la clientèle;
- Étape 3- Structurer le processus d'affaires
- Étape 4- Élaborer les processus de travail
- Étape 5- Identifier les objets d'affaires en soutien aux processus.

Étape 1 - Déterminer les besoins de la clientèle

La première étape de la démarche consiste à déterminer les événements de vie, les motivations ou les obligations (les raisons) poussant les individus à se préparer à chercher un emploi et à prendre contact avec le gouvernement. Une bonne façon d'y arriver est de procéder sous la forme d'un remue-méninges (*brainstorming*). L'idée de départ est de se placer dans la perspective d'un travailleur et de déterminer tous les événements de vie, motivations ou obligations (les raisons) poussant un individu à se préparer à chercher un emploi. Bien comprendre les événements de vie à l'origine de la recherche d'emploi nous aidera à préciser les besoins des individus à cet égard.

Voici une liste non exhaustive des événements de vie, motivations ou obligations à l'origine du besoin de se « Trouver un emploi ».

- études complétées;
- perte d'un travail;
- perte d'un travail à la suite d'un accident;
- retour au travail à la suite d'un long congé;
- changement de carrière.

Une fois les événements de vie, motivations ou obligations établis, il faut préciser les besoins des individus par rapport à la motivation de se « Trouver un emploi ». Un bon point de départ peut être d'obtenir une liste des besoins les plus couramment formulés auprès des services à la clientèle en ce qui concerne la recherche d'emploi ou, en l'absence d'une telle information, de se mettre soi-même à la place d'un travailleur et de procéder sous forme de *brainstorming*. Idéalement, des études auprès de la clientèle permettraient d'obtenir l'ensemble de ces besoins. Voici, sans être exhaustive, une liste des besoins associés à la motivation de se « Trouver un emploi » :

- Comment dois-je m'y prendre pour chercher un travail?
- J'aimerais connaître les emplois disponibles.
- Qui sont les employeurs dans ma région et comment puis-je les joindre?
- Où devrais-je chercher des emplois (Internet, journaux, centres locaux d'emploi, etc.)?
- Je veux changer de carrière, que dois-je faire?
- Ai-je les compétences pour exercer cet emploi?
- Comment devrais-je rédiger mon CV pour augmenter mes chances de trouver un emploi?
- J'ai fait des démarches auprès d'employeurs, mais je n'ai pas reçu de réponses. Que dois-je faire?
- Pourrais-je obtenir de l'aide financière pour suivre des cours de formation?

Il est important de souligner l'élément suivant : selon la situation de l'individu, il est possible qu'il soit nécessaire de répondre à plusieurs de ces besoins, afin qu'il puisse

atteindre son but : « Trouver un emploi ». Nous avons donc là un bon indice que le service gouvernemental à mettre en place pourrait être un regroupement de produits et services (c'est ce que nous verrons un peu plus loin).

Étape 2 - Déterminer l'offre gouvernementale cible des produits et services permettant de répondre aux besoins de la clientèle

La deuxième étape consiste à faire l'inventaire de l'ensemble des produits et services offerts. Voici, sans être exhaustifs, les principaux produits et services qui ont été établis :

- informations sur le marché du travail;
- aide à la recherche d'emploi (conseils, réponses *ad hoc*);
- services d'évaluation (démarche d'accompagnement visant à rendre la personne autonome dans sa recherche d'emploi);
- référence à des organismes externes (partenaires) relativement à différents programmes;
- outils d'aide à la recherche d'emploi :
 - listes d'employeurs,
 - publication de candidatures,
 - références auprès d'employeurs;
- programmes d'aide financière :
 - Action Emploi,
 - APPORT,
 - prêts et bourses pour la formation,
 - aide financière des centres locaux de développement (CLD),
 - subventions salariales;
- services de qualifications professionnelles et carnet d'apprentissage;
- outils d'aide à la rédaction de curriculum vitæ.

Il est important de souligner que cette liste devrait idéalement inclure les produits et services offerts par l'ensemble des acteurs en matière de recherche d'emploi, c'est-à-dire par les différents paliers de gouvernement (fédéral, provincial, régional et municipal), par les différents réseaux (santé, éducation) ainsi que par des partenaires et des mandataires, sans oublier les produits et services offerts par l'entreprise privée.

Une fois les produits et services établis, il faut définir l'offre gouvernementale cible prenant en compte l'ensemble des besoins des individus par rapport à la recherche d'emploi. Cette offre gouvernementale cible se traduit par le regroupement « Recherche d'emploi » lequel regroupe l'ensemble des services permettant de répondre aux besoins suivants :

- un premier besoin consiste à **obtenir de l'information sur le marché du travail** (p. ex., à obtenir de l'information sur les emplois en demande, les secteurs d'activité, les tendances, les professions, les salaires moyens, la formation, les emplois en région, les événements d'intérêt relatifs à la recherche d'emploi, les liens vers des sites ou des outils d'intérêt, les liens également vers les services de recherche d'emploi du privé, etc.);
- un deuxième besoin consiste à **obtenir des références en lien avec des produits et des services connexes à la recherche d'emploi**, qui permettraient de répondre à des besoins n'étant pas reliés directement à des activités de recherche d'emploi, mais qui, s'ils n'étaient pas adressés, ne permettraient pas à l'individu de se trouver un emploi (p. ex., obtenir de l'aide financière, des soins particuliers, etc.);
- un troisième besoin consiste à **avoir accès à des outils facilitant la recherche d'emploi** (p. ex., des outils permettant d'avoir accès à des listes d'employeurs, des outils pour publier sa candidature, des outils permettant de postuler pour un emploi, etc.);
- un quatrième besoin consiste à **obtenir un service d'aide personnalisé** permettant d'obtenir des conseils et afin de bien se préparer à la recherche d'un emploi (en l'occurrence, un service d'accompagnement);
- un cinquième besoin consiste à **obtenir un service d'encadrement relatif à l'acquisition d'expérience ou de qualification** permettant à l'individu d'exercer un emploi (en l'occurrence, un service d'accréditation ou de certification).

Ces cinq grands besoins, comme nous le verrons dans les étapes qui suivent, seront la base à partir de laquelle sera structurée la prestation de services gouvernementale par rapport à la recherche d'emploi.

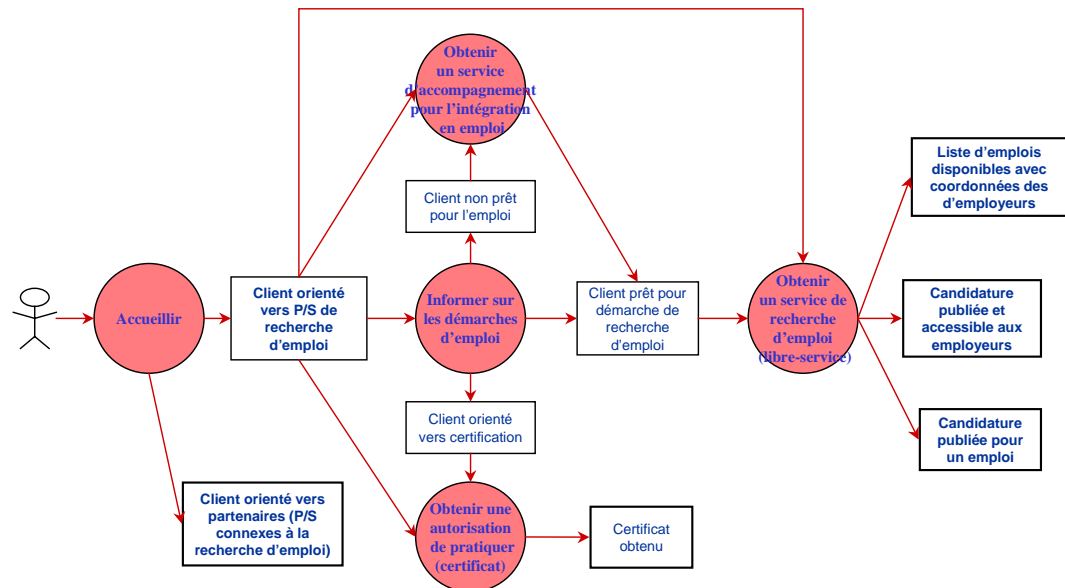
Étape 3 - Structurer les processus d'affaires

Conformément aux concepts présentés dans le document, un processus d'affaires peut être défini comme un regroupement d'événements d'affaires, agencés selon une logique de création de valeur, exécutés dans le but de livrer un résultat (un produit ou service ou un regroupement de produits ou services) en réponse à un besoin du client. Pour notre exemple, la réponse à chacun des cinq grands besoins déterminés précédemment sera ce que nous appelons les « événements d'affaires ». Voici les cinq événements d'affaires :

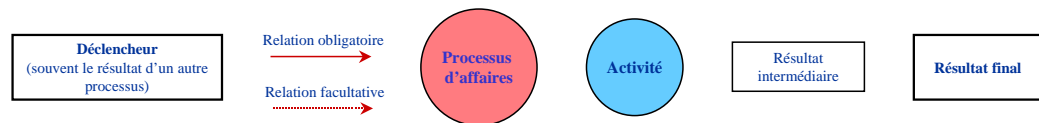
- **accueillir;**
- **informer** sur les démarches d'emploi;
- **obtenir un service** d'accompagnement pour l'intégration en emploi;
- **obtenir un service** de recherche d'emploi (libre-service);
- **obtenir une autorisation** de pratiquer (certificat).

Voici une représentation du processus d'affaires intitulé « Intégration en emploi » présentant chacun des événements d'affaires et leurs résultats. Une description sommaire de chacun des résultats est présentée par la suite.

Le processus d'affaires « Intégration en emploi »



Légende



Accueillir :

Mon besoin est compris et :

- je suis orienté vers de l'information sur le marché de l'emploi, les services d'accompagnement pour l'intégration en emploi, les outils d'aide à la recherche d'emploi, les services de certification professionnelle;
- je suis orienté vers des ministères ou organismes permettant de répondre à certains de mes besoins (besoins connexes à la recherche d'emploi).

Informar sur les démarches d'emploi :

- j'obtiens de l'information sur le marché du travail (les emplois en demande, les secteurs d'activité, les tendances, les professions, les salaires moyens, etc.), les services d'accompagnement pour l'intégration en emploi, les outils d'aide à la recherche d'emploi, les services de certification professionnelle, etc.

Obtenir un service d'accompagnement pour l'intégration en emploi :

- j'obtiens un service d'aide personnalisé me permettant de bien me préparer à la recherche d'emploi.

Obtenir un service de recherche d'emploi (libre-service) :

- j'ai à ma disposition des outils pour consulter des listes d'emplois disponibles avec les coordonnées des employeurs;
- j'ai à ma disposition des outils afin de publier ma candidature et de la rendre accessible aux employeurs;
- je peux publier ma candidature pour un emploi précis.

Obtenir une autorisation de pratiquer (certificat) :

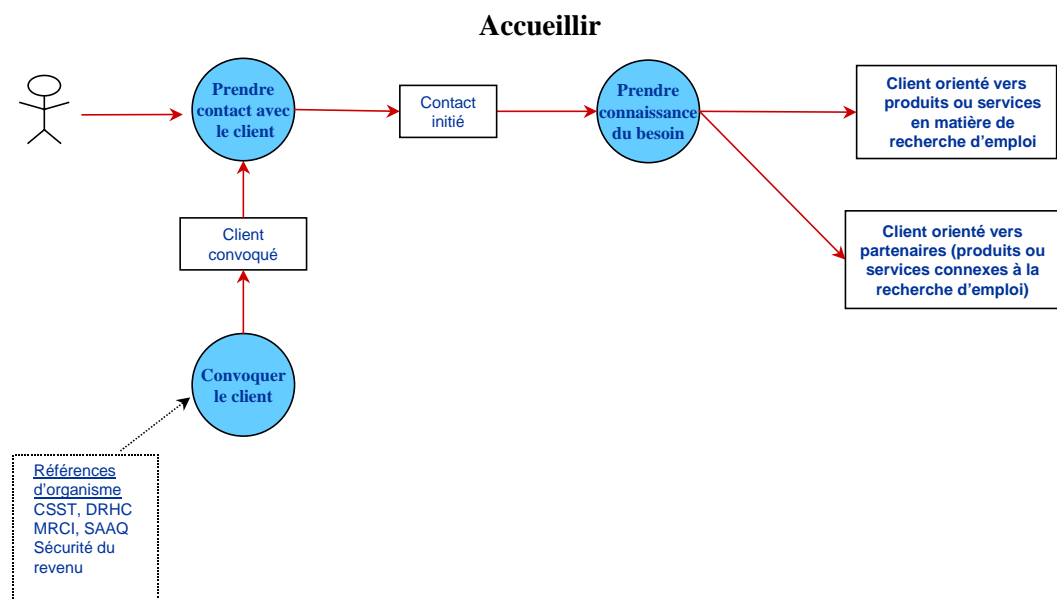
- j'ai accès à un service me permettant de cumuler des heures de travail et de passer des examens en vue d'obtenir une certification professionnelle.

Étape 4 - Élaborer les processus de travail

Une fois les événements d'affaires et les grands résultats connus et représentés sous la forme d'un processus d'affaires, la prochaine étape consiste à éclater cette vision de haut niveau de la prestation de services. Chacun des événements d'affaires est réalisé par un processus de travail qui permet de livrer finalement le ou les résultats attendus pour l'événement d'affaires. Conformément aux concepts présentés dans le document, un processus de travail consiste en l'exécution d'un ensemble d'**activités** permettant de réaliser l'événement d'affaires. Voici les processus de travail donnant la possibilité de réaliser chacun des événements d'affaires.

Processus de travail pour l'événement d'affaires « Accueillir » :

Le processus de travail permettant de réaliser l'événement d'affaires « Accueillir » est composé de trois activités comme l'illustre le schéma ci-dessous.

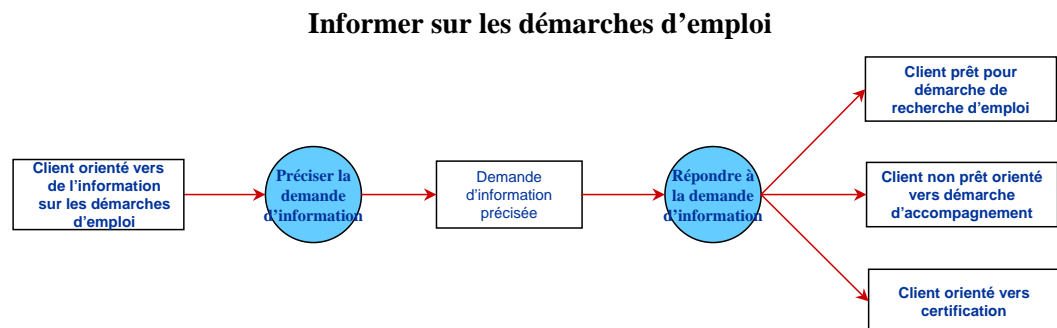


La première activité du processus d'accueil consiste à **contacter le client**. Dans certaines situations, il est possible que le gouvernement invite expressément un client pour lui offrir ses services. Par exemple, il est possible que, pour un individu ayant subi un accident de la route ou du travail, le gouvernement le contacte (**convoquer le client**) et lui offre ses services d'intégration en emploi.

Une fois le contact amorcé avec le client, l'activité suivante consiste à **prendre connaissance du besoin**. Cette prise de connaissance du besoin permet alors d'orienter le client vers les produits ou services en matière de recherche d'emploi permettant de répondre à son besoin ou, pour un client ayant un besoin connexe à la recherche d'emploi, de l'orienter vers des produits ou services offerts par des partenaires.

Processus de travail pour l'événement d'affaires « Informer sur les démarches d'emploi » :

Le processus de travail permettant d'informer sur les démarches d'emploi contient deux activités comme l'illustre le schéma ci-dessous.

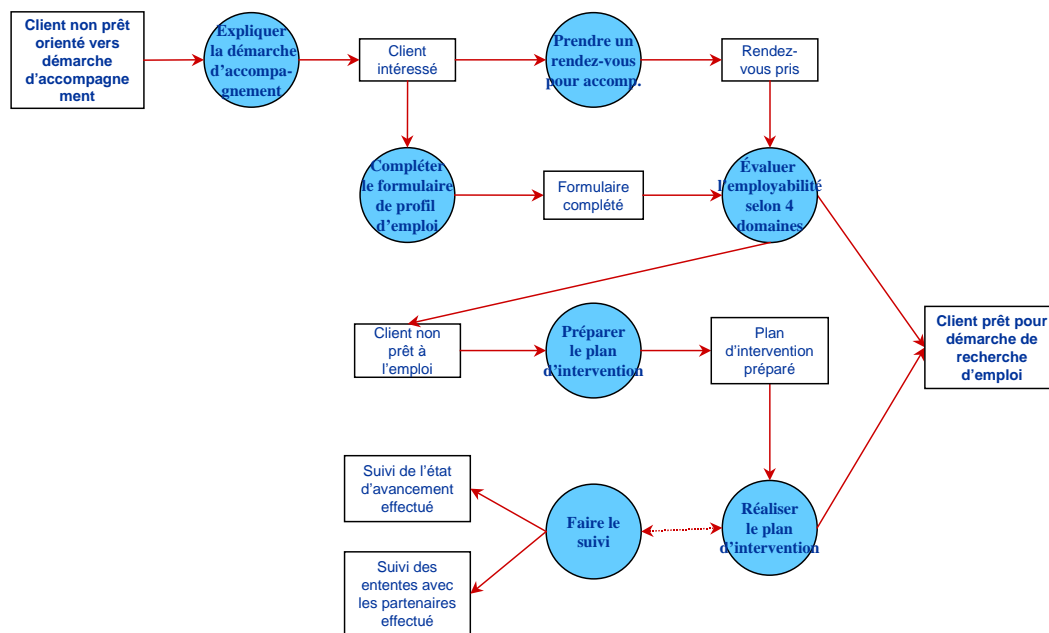


La première activité du processus consiste à **préciser la demande d'information** jusqu'à un niveau de détail suffisamment précis permettant de **répondre à la demande d'information**. L'information fournie en réponse à la demande du client peut être délivrée en personne, par Internet, sous forme de formulaires papier ou électroniques ou autrement, et peut porter sur des sujets divers tels les emplois recherchés, les secteurs d'activité, les tendances, les professions, les salaires moyens, la formation, les emplois en région, les événements d'intérêt relatifs à la recherche d'emploi, des références vers des sites ou outils d'intérêt, des références vers les services de recherche d'emploi du privé, etc. Cette information permettra de répondre entièrement au besoin du client ou pourra l'aider à s'orienter vers les démarches appropriées pour sa situation. S'il est prêt, il pourra s'orienter vers la recherche d'emploi. Si ce n'est pas le cas, il pourra s'orienter vers un service d'accompagnement pour l'intégration en emploi ou vers un service de certification professionnelle.

Processus de travail pour l'événement « Obtenir un service d'accompagnement pour l'intégration en emploi » :

Le processus de travail consistant à accompagner le client afin de le préparer à la recherche d'un emploi est composé de sept activités comme l'illustre le schéma qui suit.

Obtenir un service d'accompagnement pour l'intégration en emploi

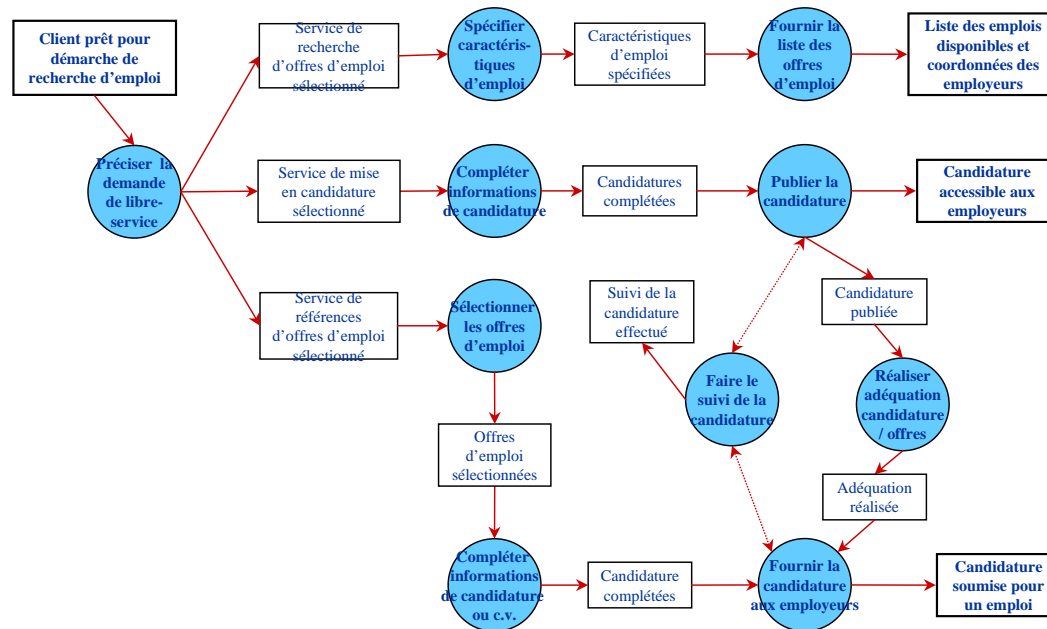


La première activité du processus d'accompagnement consiste à **expliquer au client la démarche d'accompagnement** pour l'intégration en emploi et, pour un client intéressé, **prendre rendez-vous** avec lui afin de l'accompagner dans sa préparation à la recherche d'emploi. On pourra aussi lui remettre immédiatement les différents formulaires qu'il doit remplir (dont le **formulaire de profil d'emploi**), ce qui permettra au prestataire de services d'**évaluer l'employabilité** du client. Cette analyse donne l'occasion de déterminer si le client nécessite d'être accompagné (client non prêt à l'emploi). Si c'est le cas, la prochaine activité du processus consiste à **préparer un plan d'intervention** visant à rendre le client autonome et bien outillé pour sa recherche d'emploi. Le plan d'intervention peut mettre à contribution des partenaires; alors, un mécanisme de **suivi des ententes** avec les partenaires se mettra en branle ainsi que le **suivi de l'état d'avancement** lors de la **réalisation du plan d'intervention par le client**. Une fois ce plan d'intervention réalisé, le client est alors prêt pour réaliser ses démarches de recherche d'emploi.

Processus de travail pour l'événement d'affaires « Obtenir un service de recherche d'emploi (libre-service) » :

Le processus de travail permettant d'offrir un service de recherche d'emploi en mode libre-service est composé de dix activités comme l'illustre le schéma qui suit.

Obtenir un service de recherche d'emploi (libre-service)



La première activité du processus consiste à **préciser la demande de libre-service**, puisque plusieurs services d'aide à la recherche d'emploi en mode libre-service peuvent être offerts au client. Pour le service permettant de rechercher des offres d'emploi, la première activité consiste à **spécifier les caractéristiques des emplois** recherchés. Ces caractéristiques permettront de **fournir la liste des offres d'emploi** et les coordonnées des employeurs d'intérêt pour le client.

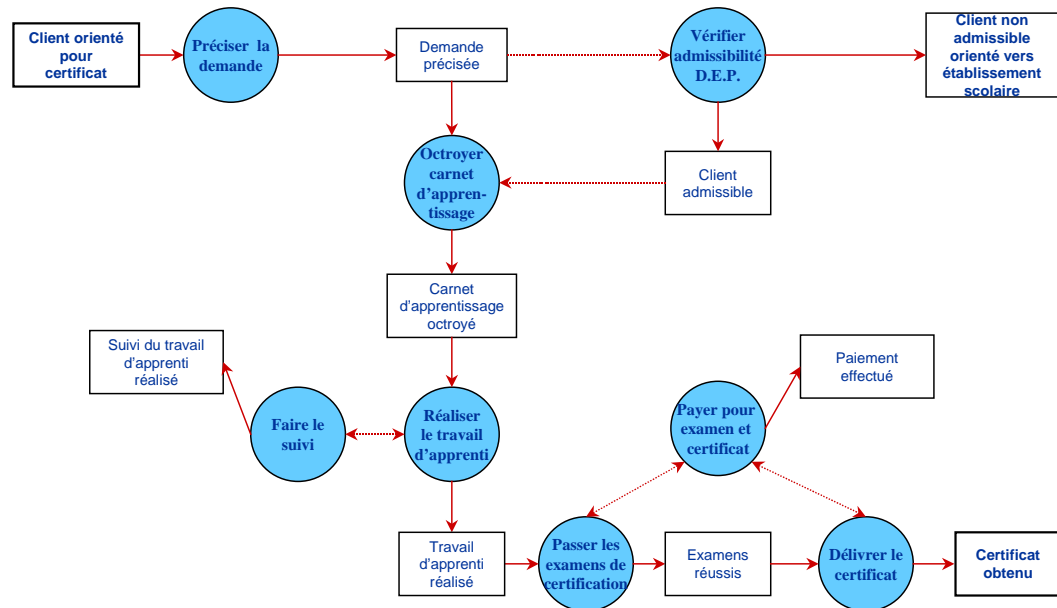
Pour le service de mise en candidature, la première activité consiste à **compléter l'information de candidature**, ce qui permettra de **publier la candidature** et la rendre accessible aux employeurs. Une fois la candidature publiée, il est aussi possible de réaliser une **adéquation entre la candidature publiée et des offres d'emploi** existantes en vue de **fournir des candidatures à des employeurs** ayant manifesté de l'intérêt. Il est important de préciser ici que les employeurs peuvent œuvrer autant dans les secteurs privé, public que parapublic.

Pour un service permettant de soumettre une candidature pour un emploi précis, la première activité consiste à **sélectionner les offres d'emploi** pour lesquelles le candidat veut postuler pour ensuite **compléter l'information sur sa candidature ou son curriculum vitæ**. Ensuite, la candidature est fournie aux employeurs.

Processus de travail pour l'événement d'affaires « Obtenir une autorisation de pratiquer (certificat) » :

Le processus de travail permettant de délivrer un certificat à un client est composé de huit activités comme l'illustre le schéma qui suit.

Obtenir une autorisation de pratiquer (certificat)



La première activité du processus consiste à **préciser la demande de certification** recherchée par le client. Une fois la demande précisée, l'activité suivante consiste à **remettre un carnet d'apprentissage** au client, qui lui permettra de compiler ses expériences lors de la **réalisation de son travail d'apprenti**. Selon le besoin de certification professionnelle, il sera aussi possible de **vérifier l'admissibilité du client à un diplôme d'études professionnelles** avant de remettre le carnet d'apprentissage. En parallèle au travail d'apprenti s'effectue un **suivi** permettant d'évaluer l'état d'avancement du travail d'apprenti et, une fois le travail d'apprenti terminé, l'activité suivante consiste à **passer les examens de certification** (et d'acquitter les frais, s'il y a lieu) en vue de **délivrer le certificat** au client.

Étape 5 - Établir la liste des objets d'affaires en soutien aux processus

Une fois l'élaboration des processus de travail complétée, il reste à établir la liste des objets d'affaires en soutien aux processus. Afin d'alléger le présent exemple, ce ne sont pas tous les objets d'affaires qui ont été associés aux processus. Les objets d'affaires qui ont été retenus répondent aux règles suivantes :

- seuls les objets les plus significatifs sont présentés;
- seuls les objets d'affaires pour lesquels nous désirons conserver de l'information pendant le processus sont présentés;
- les objets d'affaires inclus dans les autres objets (objets dépendants) ne sont pas présentés (lorsqu'un objet est présenté, ses objets dépendants sont inclus par défaut).

Il est à noter que ce ne sont pas tous les attributs et toutes les fonctions de chaque objet d'affaires qui sont sollicités. Voici la liste des objets d'affaires établis pour l'exemple. Le lecteur pourra se référer à l'annexe E pour obtenir une description détaillée de chacun des objets d'affaires.

Événement d'affaires	Activité	Objet d'affaires
Accueillir	Prendre contact avec le client	➤ Information
	Prendre connaissance du besoin	➤ Besoin ➤ Offre de produits ou services
	Convoquer le client	➤ Prestataire de services ➤ Usager ➤ Document
Informé sur les démarches d'emploi	Préciser la demande d'information	➤ Usager ➤ Besoin
	Répondre à la demande d'information	➤ Prestataire de services ➤ Information
Obtenir un service d'accompagnement pour l'intégration en emploi	Expliquer la démarche d'accompagnement	➤ Prestataire de services ➤ Connaissance
	Prendre un rendez-vous pour accompagnement	➤ Prestataire de services ➤ Intervention
	Remplir le formulaire de profil d'emploi	➤ Usager ➤ Document
	Évaluer l'employabilité selon	➤ Prestataire de services

Événement d'affaires	Activité	Objet d'affaires
	quatre domaines	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tâche ➤ Intervention ➤ Document
	Préparer le plan d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestataire de services ➤ Connaissance ➤ Tâche ➤ Intervention ➤ Document ➤ Usager
	Réaliser le plan d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction
	Faire le suivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Prestataire ➤ Dossier
Obtenir un service de recherche d'emploi (libre-service)	Préciser la demande de libre-service	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Besoin ➤ Offre de produits ou services
	Spécifier les caractéristiques d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction ➤ Document
	Fournir la liste des offres d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tâche ➤ Transaction ➤ Document
	Compléter l'information de candidature	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction ➤ Document
	Publier la candidature	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager

Événement d'affaires	Activité	Objet d'affaires
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transaction ➤ Tâche ➤ Document
	Réaliser l'adéquation candidature/offres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tâche ➤ Document
	Faire le suivi de la candidature	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestataire de services ➤ Usager ➤ Dossier
	Sélectionner les offres d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Besoin
	Compléter l'information de candidature ou CV	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction ➤ Document
	Fournir la candidature aux employeurs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tâche ➤ Document
Obtenir une autorisation de pratiquer (certificat)	Préciser la demande	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Besoin ➤ Offre de produits ou services
	Vérifier l'admissibilité au DEP	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestataire de services ➤ Tâche ➤ Intervention
	Remettre le carnet d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestataire de services ➤ Tâche ➤ Intervention ➤ Transaction ➤ Document
	Réaliser le travail d'apprenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usager ➤ Document

Événement d'affaires	Activité	Objet d'affaires
	Faire le suivi	➤ Document
	Passer les examens de certification	➤ Usager ➤ Transaction ➤ Document
	Délivrer le certificat	➤ Tâche ➤ Intervention ➤ Transaction ➤ Document
	Payer pour l'examen et le certificat	➤ Usager ➤ Service ➤ Transaction ➤ Document ➤ Paiement

BIBLIOGRAPHIE

Pour de meilleurs services aux citoyens - Un nouveau cadre de gestion pour la fonction publique, Énoncé de politique sur la gestion gouvernementale, Gouvernement du Québec, 1999.

La politique québécoise de l'autoroute de l'information - Agir autrement, Gouvernement du Québec, 1998.

L'inforoute gouvernementale - Pour mieux servir les citoyens et les entreprises, Gouvernement du Québec, 1998.

La transformation des services publics et les nouvelles technologies de l'information et de la communication, rapport sur les recommandations de la Table de travail SM-5, juin 2000.

Les rapports des tables SM-4 (qualité des services).

Portails

Tirez profit des portails – Guide sur les places d'affaires électroniques, CEFRIO, 2001.

L'avenir des portails, magazine *Espacecom*, printemps 2001. *Through the portal - Enterprise transformation for e-government*, Deloitte & Touche, 2000.

Portails des gouvernements les plus avancés en matière de prestation électronique de services.

Regroupement de produits et services

Grappes d'information virtuelles – Service de la banque des renseignements, Communication-Québec, 31 juillet 2001.

La prestation intégrée de services publics - version abrégée, MRCI, 6 juin 2001.

Architecture informationnelle des produits et services du MIC aux entreprises, MIC, 31 mai 2001.

Notes sur les grappes d'information et de services, MRCI, 26 avril 2001.

La prestation intégrée de services publics, MRCI, 18 avril 2001.

Mappage des services par regroupements et processus opérationnels communs, Gouvernement du Canada, 12 février 2001.

De nombreux projets gouvernementaux de prestation électronique de services dont le projet eGOV, soutenu par la Commission européenne, visant l'intégration en ligne de services publics, <http://www.egov-project.org/fr/default.htm>.

Architecture d'entreprise gouvernementale

Cadre de gestion des ressources informationnelles, janvier 2002.

Architecture d'entreprise gouvernementale de la prestation électronique de services par l'administration québécoise – Vision, définition et modèle, mars 2001.

Architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique, Secrétariat du Conseil du trésor, mai 2001.

Architecture d'entreprise gouvernementale – Cadre méthodologique, 14 février 2001.

Architecture d'entreprise gouvernementale (AEG version 1) – Contexte, perspectives et architecture de haut niveau, document de travail, Conseil du trésor du Québec, décembre 2000.

Volet Affaires

La Simplification des formalités administratives : une nécessité pour l'économie, rapport du groupe-conseil sur l'allégement réglementaire au premier ministre du Québec, mai 2001.

Les formulaires électroniques et les téléprocédures dans l'Administration publique québécoise – Rapport de synthèse, Conseil du trésor du Québec, 2001.

Simplifier les formalités administratives, rapport du groupe conseil sur l'allégement réglementaire au premier ministre du Québec, juin 2000.

L'essentiel des orientations et stratégies gouvernementales sur la *Loi sur l'Administration publique* et la politique québécoise de l'autoroute de l'information précisé dans le document *Architecture d'entreprise gouvernementale - Stratégie et transformation gouvernementales*, février 2000.

De meilleurs services aux entreprises grâce aux nouvelles technologies, rapport sur les possibilités d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en vue de l'allégement réglementaire et administratif, CEFRIO, 2000.

Volet Information et Applications

XML en route au gouvernement du Québec : Rapport de recherche-consultation réalisée pour le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, Groupe départemental de recherche sur les documents structurés, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal, février 2001.

Guide relatif à la catégorisation de l'information numérique et aux mesures généralement appliquées en matière de sécurité, Conseil du trésor du Québec, 2000.

Infrastructure à clés publiques gouvernementales, Conseil du trésor du Québec, 2000.

Directive sur la sécurité de l'information et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale, Conseil du trésor du Québec, septembre 1999.

La politique québécoise de l'autoroute de l'information – Agir autrement, Conseil du trésor du Québec, 1998.

Sécurité des échanges électroniques au gouvernement du Québec, Conseil du trésor du Québec, 1997.

Conception détaillée du Répertoire gouvernemental québécois, Sous-secrétariat à l'information et aux ressources informationnelles, Secrétariat du Conseil du trésor, décembre 1997.

Présentation Sertir, Serveur transactionnel d'information et de repérage, Services gouvernementaux du Conseil du trésor.

Diverses études réalisées par le SCT, des études et des projets en cours réalisés par les ministères et organismes, des études et des normes externes, les normes et les standards ouverts : XML, WSDL, UDDI, SOAP, XUL, EBXML, BPML, DOM, etc., diverses études du gouvernement fédéral et d'autres gouvernements, le cadre d'interopérabilité des services gouvernementaux en ligne (UK), le cadre de métadonnées (IGMF) (UK), etc.

Lois et règlements

QUÉBEC. *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q. c C-12).

QUÉBEC. *Loi sur l'Administration publique*, mai 2000.

QUÉBEC. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q. c. A-2.1).

QUÉBEC. *Loi sur les archives* (L.R.Q., c. A-21.1).

QUÉBEC. Avant-projet de loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.

QUÉBEC. Projet de loi 122 : « Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, le Code des professions et d'autres dispositions législatives », MRCI, 2000.