STRATÉGIE NUMÉRIQUE DU QUÉBEC

STRATÉGIE POUR UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE NUMÉRIQUE

RAPIDE. SIMPLE. OUVERT.

#StratNumQc

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

STRATÉGIE POUR UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE NUMÉRIQUE

RAPIDE. SIMPLE. OUVERT.

#StratNumQc

Cette publication a été réalisée
par le Secrétariat du Conseil du trésor

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet
du Conseil du trésor et de son Secrétariat
en vous adressant à la Direction des communications
ou en consultant son site Internet.

Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
2e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-1529
Télécopieur : 418 643-9226
communication@sct.gouv.qc.ca

Une version accessible est disponible
sur le site du Secrétariat du Conseil du trésor :
www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – mai 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-81461-0 (en ligne)

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2018

MESSAGE DU MINISTRE RESPONSABLE DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE ET DE LA RÉVISION PERMANENTE DES PROGRAMMES ET PRÉSIDENT DU CONSEIL DU TRÉSOR

Le gouvernement du Québec a entrepris un important projet de société en lançant la Stratégie numérique du Québec. Il s'est donné, par la même occasion, le défi de bâtir une administration publique transparente qui se transforme par le numérique pour offrir une expérience centrée sur la personne.

Inspirée par la Stratégie numérique du Québec et par la vaste réflexion collective ayant permis sa création, la Stratégie pour une administration publique numérique donne l'élan nécessaire pour relever le défi de la transformation. Elle permet d'amorcer le virage numérique dans toutes les sphères de l'administration publique, depuis l'élaboration des politiques et des programmes jusqu'à leur concrétisation dans les services publics.

La Stratégie pour une administration publique numérique constitue une occasion indéniable d'accroître la qualité des services aux citoyennes et citoyens et de favoriser une gestion axée sur les résultats et sur le respect du principe de la transparence. Au-delà de l'ambition, cette stratégie amène les organisations publiques à converger vers une cible répondant aux besoins et aux attentes de la population et des entreprises.

Véritable catalyseur, la Stratégie pour une administration publique numérique aspire à mobiliser l'ensemble du personnel de la fonction publique, qui est au cœur même de cette transformation. Elle s'harmonise bien avec le vent de renouveau qui amène l'administration publique vers un environnement de travail plus ouvert, dynamique et collaboratif.

La Stratégie pour une administration publique numérique s'inscrit dans la volonté de faire évoluer le Québec en une société plus numérique.

Tous ensemble vers une administration plus rapide, plus simple, plus ouverte.

Pierre Arcand

MESSAGE DU MINISTRE DÉLÉGUÉ À L'INTÉGRITÉ DES MARCHÉS PUBLICS ET AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Grâce à un leadership fort, le Québec pourra mener à bien la quatrième révolution industrielle qui est en cours. La Stratégie pour une administration publique numérique marque le coup d'envoi de cette transformation.

Le défi est avant tout humain. Ce faisant, cette métamorphose exige une volonté ferme du gouvernement, la mobilisation de son personnel ainsi que l'implication et l'expertise des acteurs de l'administration publique, mais aussi de la société québécoise.

Le numérique a fait évoluer les attentes de la population et des entreprises. Ceux-ci ont embrassé la simplicité, la rapidité et la personnalisation qui ont fait la renommée de grandes marques bien connues, notamment dans l'industrie des téléphones intelligents, du commerce en ligne et du divertissement en continu. Pour sa part, le gouvernement a la responsabilité de répondre à ces nouvelles attentes, et c'est pourquoi l'administration publique doit accélérer son incontournable virage numérique.

Le Québec souhaite se positionner parmi les administrations publiques les plus modernes et innovantes à l'international. Le moment est venu de se donner les moyens de concevoir des services numériques de nouvelle génération, tout en assurant une transition harmonieuse du précieux patrimoine sur lequel l'administration peut s'appuyer pour aller plus loin.

Cette transformation s'effectuera de concert avec la population, qui s'impliquera et qui participera activement à l'évolution des services publics, favorisant ainsi la confiance, la proximité et la transparence.

Robert Poëti

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1
Offrir une expérience centrée sur la personne 3
Adopter une culture numérique 6
Accélérer la transformation 10
En route vers la transformation numérique de l'administration publique 13

INTRODUCTION

La révolution numérique n'est pas une simple révolution technologique, mais une transformation économique, politique et sociale qui nécessite un nouveau contrat entre l'État, les citoyens et les entreprises. Les institutions et l'État doivent être repensés pour s'adapter à cette nouvelle ère[1].

Le numérique et la culture qui l'accompagne sont désormais bien ancrés au quotidien des citoyens. Ils représentent une nouvelle normalité dans notre société. Cela crée inévitablement des attentes de plus en plus fortes envers l'administration publique.

Une première étape a été franchie au milieu des années 2000 par la mise en place du gouvernement en ligne, lequel a généré plusieurs centaines de sites Web et de services en ligne destinés aux citoyens et aux entreprises du Québec. Plusieurs de ces services contribuent aujourd'hui à rendre l'administration publique plus numérique, entre autres :

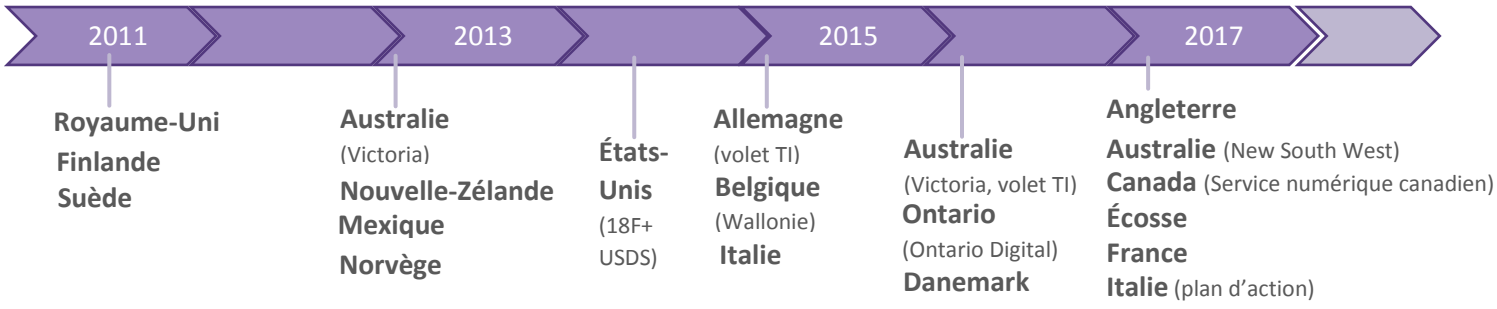
- le Dossier Santé Québec;
- la Zone entreprise;
- la transmission numérique de pièces justificatives d'aide financière aux études;
- la mise en ligne d'un formulaire prérempli pour la demande simplifiée de rente de retraite.

La Stratégie pour une administration publique numérique est ancrée à la Stratégie numérique du Québec.

Guidée par les principes communs énoncés par cette dernière, la présente Stratégie contribue particulièrement à la réalisation de sa troisième orientation : « une administration publique transparente et efficiente ».

Malgré ces avancées importantes et sa présence accrue sur les réseaux sociaux, l'administration publique doit accélérer sa transformation numérique. Elle doit se mobiliser autour d'une vision commune qui transcende les frontières de ses organisations pour offrir des services davantage intégrés et adaptés au contexte des utilisateurs. Prenant appui sur la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales et le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec, la Stratégie pour une administration publique numérique rassemble les différentes initiatives numériques autour de cette vision commune.

Les conditions actuelles ne pourraient être plus favorables pour que l'administration publique québécoise, tout comme d'autres administrations dans le monde, mise sur la rapidité, la simplicité, l'ouverture, l'agilité et l'innovation pour déployer une administration publique centrée sur la personne.



1. Administration numérique – Les notes du conseil d'analyse économique, n° 34, septembre 2016

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

Pour répondre pleinement aux attentes des citoyens et des entreprises, il ne suffit plus de rendre disponibles l'information et les services sur des sites Web. Ceux-ci doivent être faciles à trouver, à comprendre, à utiliser et offrir une expérience cohérente et adaptée aux particularités de tous les utilisateurs, peu importe le moyen utilisé. En outre, l'expérience numérique doit tenir compte de la réalité des utilisateurs et leur offrir la possibilité de participer à l'évolution de services publics.

L'administration publique doit s'inspirer des meilleures pratiques et constamment chercher à mieux saisir les besoins des utilisateurs de ses services. C'est ainsi qu'elle pourra offrir une « expérience centrée sur la personne ».

Notre ambition

Rapprocher l'État du citoyen et favoriser son autonomie en lui proposant une expérience numérique si simple et efficace qu'elle soit le moyen qu'il privilégie pour interagir avec le gouvernement.

1 Tout nouveau service est numérique

L'utilisation des technologies numériques augmente chez tous les groupes d'âge. Propulsée notamment par les appareils intelligents, cette tendance lourde ne fera que s'accélérer.

En réponse à cette réalité, tous les nouveaux services développés par l'administration publique devront être pensés pour être livrés de manière numérique, du début à la fin. Ils pourront ainsi être utilisés en libre-service par le citoyen ou l'entreprise, mais également par l'employé de l'administration publique réalisant une transaction pour eux dans un centre de services ou par téléphone.

La cohérence entre les différents modes de prestation de services sera donc renforcée, tout comme l'accessibilité des services. Les utilisateurs pourront échanger facilement et efficacement avec l'État, en tout temps et peu importe le moyen utilisé, qu'il s'agisse d'un ordinateur, d'une tablette, d'un téléphone intelligent ou de toute autre technologie émergente.

> « Le développement du design des services publics ne doit évidemment pas se résumer à une approche esthétique, mais doit être un vecteur majeur de simplification et de transformation des procédures administratives. »
>
> Source : Rapport « Ambition numérique »
> Conseil national du numérique – France

Par ailleurs, en considérant le numérique dès l'amorce de leurs réflexions, les organisations publiques pourront plus aisément faire évoluer leurs services au gré des besoins de leurs clientèles.

Enfin, dans le but qu'un maximum de personnes puisse profiter pleinement de l'expérience numérique, les organisations publiques soutiendront les utilisateurs de leurs nouveaux services. Cet accompagnement, qu'il soit électronique, téléphonique ou en personne, favorisera l'inclusion numérique de tous les citoyens.

Une expérience client personnalisée, proactive et simplifiée

2

Les citoyens s'attendent à ce que les services numériques gouvernementaux soient aussi intuitifs et performants que les services des entreprises privées qu'ils ont l'habitude d'utiliser.

Pour y arriver, l'administration publique tirera profit des technologies pour bonifier sa connaissance des besoins, objectifs, attentes, intérêts et habitudes de ses clients.

Ainsi, elle pourra les servir de manière personnalisée et proactive, simplifiant d'autant leurs interactions avec le gouvernement. Cela permettra également de répondre aux attentes des citoyens et des entreprises plus rapidement, c'est-à-dire en réduisant le temps requis pour compléter une démarche.

La personnalisation des services numériques s'apparente à celle effectuée par le personnel de l'administration publique lors d'un entretien téléphonique ou en personne. Il s'agit de guider et d'accompagner la personne en tenant compte de son contexte, notamment de l'avancement de ses démarches, de son admissibilité potentielle à un programme et des services complémentaires pouvant lui être offerts par d'autres organisations publiques. Cette personnalisation est faite et continuera de l'être dans le respect du devoir de neutralité de l'État, afin d'offrir un service équitable à tous.

Exemples de services personnalisés

En santé

- La télésanté connecte les professionnels de la santé à leurs patients pour leur fournir des services de santé en temps réel, comme la surveillance à distance du rythme cardiaque. Elle favorise également la collaboration entre les professionnels et le soutien du patient dans la coordination de ses soins.

Selon les préférences de l'utilisateur

- La transmission d'une notification selon les préférences de l'utilisateur, que ce soit par courriel ou par texto, et ce, dans le respect des règles d'usage en matière de protection des renseignements personnels et de vie privée.

Selon l'emplacement géographique

- Des renseignements sur une campagne de vaccination ciblée pour sa région.

3 Le citoyen influence les décisions de l'État

Conscient que la participation publique est une source inestimable d'amélioration des services, des programmes et des politiques, le gouvernement intensifiera son recours aux consultations publiques numériques en s'appuyant sur les principes directeurs du Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique.

Plus que jamais à l'écoute des citoyens

La sécurité routière, la politique bioalimentaire, le budget 2017-2018, la stratégie numérique, la réussite éducative, la politique internationale et la politique culturelle : voilà autant de sujets pour lesquels la participation publique a contribué, en 2016-2017, à l'élaboration de notre société.

Celles-ci rendent possible la participation d'un plus grand nombre de citoyens provenant de toutes les régions du Québec. Ils pourront alors proposer leurs idées pour améliorer les services actuels et véritablement s'engager dans la cocréation des services de demain. L'apport des citoyens favorise non seulement une meilleure compréhension de leurs attentes, mais aussi la mise en place de mesures plus adaptées.

Par ailleurs, les organisations publiques s'alimenteront continuellement de la rétroaction des utilisateurs et de l'évaluation de la qualité des services reçus pour bonifier ceux-ci. Prenant souvent la forme d'un court questionnaire proposé à la suite de l'usage d'un service en ligne, ces outils intégreront l'apport des utilisateurs à l'amélioration continue des services.

4 Le citoyen est en maîtrise de ses renseignements personnels

Les organisations publiques détiennent de multiples renseignements personnels nécessaires à l'accomplissement de leur mission. Elles ont notamment la responsabilité de les recueillir, de les protéger, d'en permettre l'accès à la personne concernée et d'y effectuer les mises à jour nécessaires.

La consultation publique effectuée dans le cadre de la Stratégie numérique du Québec a permis aux citoyens d'exprimer leur désir d'avoir accès plus librement à leurs renseignements. Cette volonté est partagée par le gouvernement.

« Nous devons pouvoir accéder à nos informations médicales, financières et autres en tout temps. »

Participant à la consultation publique

Bien qu'il s'agisse d'un défi ambitieux, l'administration publique utilisera les technologies numériques afin de permettre au citoyen de consulter et de rectifier les renseignements détenus à son sujet de façon simple, rapide et sécuritaire. De plus, il pourra dûment consentir à la communication de ses renseignements et mandater des personnes de son choix, comme des membres de la famille, afin d'effectuer certaines transactions en son nom, à l'instar de ce qu'il peut actuellement faire de manière manuscrite.

Enfin, il pourra connaître l'utilisation qui est faite de ses renseignements et accepter d'en accroître le partage entre les organisations publiques afin de bénéficier d'une expérience numérique personnalisée et simplifiée par la collaboration de partenaires gouvernementaux.

ADOPTER UNE CULTURE NUMÉRIQUE

L'adoption massive des technologies numériques a bouleversé la culture des sociétés du monde entier. Il y a à peine dix ans naissaient les premiers téléphones intelligents similaires à ceux utilisés aujourd'hui par près de 2,5 milliards de personnes. Il en va de même pour les réseaux sociaux, dont l'utilisation est devenue un véritable phénomène de société au cours de la même période.

La culture numérique s'enracine de manière irréversible dans le quotidien des citoyens. Après avoir grandement influencé la façon dont les gens communiquent entre eux, effectuent leurs transactions financières et achètent leurs produits, le numérique transforme maintenant les démocraties et le monde du travail. Il met les gens en réseau, favorise la collaboration et fait tomber les barrières traditionnelles, comme la distance et la langue. Il rend incontournables l'agilité, la flexibilité et l'innovation, en plus de dynamiser la prise de décisions basée sur l'analyse d'un nombre exponentiel de données.

Plusieurs industries ont dû – et doivent toujours – réinventer leurs façons de faire afin de s'adapter à ce nouveau contexte. L'administration publique fera de même en adoptant la culture numérique, laquelle facilitera la mise en place d'une expérience centrée sur la personne.

5 Un ADN numérique en construction

Pour soutenir le Québec dans un contexte aussi dynamique et effervescent, l'administration publique devra être plus agile, s'adapter en continu et saisir plus rapidement les nouvelles possibilités.

Au cœur de cette transformation, le personnel de l'État sera encouragé à aborder les situations de services aux citoyens dans une perspective numérique. Tout en s'inspirant des meilleures pratiques et des organisations les plus performantes, il devra constamment chercher à utiliser le potentiel numérique afin d'améliorer les services. Cela donnera naissance à des idées et à des solutions innovantes, lesquelles seront partagées entre les organisations publiques.

Construire un ADN numérique, c'est aussi dissiper les frontières et surmonter les obstacles à la concertation et à la coopération. Une synergie accrue entre les employés de l'administration publique possédant des expertises diverses apportera une perspective nouvelle au développement des services.

Bien au-delà des technologies

« Fondamentalement, cela signifie qu'il faut introduire une pensée numérique centrée sur l'utilisateur dans tout ce que nous faisons, depuis l'élaboration des politiques jusqu'à leur mise en œuvre. »

Scott Brison,
Président du Conseil du Trésor du Canada

Source : traduction de l'allocution d'ouverture du Sommet des Dirigeants principaux de l'information du Canada, 2017.

L'innovation et l'expérimentation sont au cœur de la culture numérique. Elles stimulent les organisations publiques et les incitent à oser de nouvelles méthodes afin de mieux servir le citoyen et l'entreprise.

Défier l'incertitude

« Le succès n'est pas la seule possibilité; en effet, ce ne sont pas toutes les initiatives ou expérimentations en analytique des données massives qui mèneront **immédiatement** au résultat recherché ou à la réussite. »

Source : Traduction de "Big data analytics for policy making", European Commission, 2016

Les organisations publiques adopteront donc une approche itérative. Elles privilégieront, lorsqu'il sera opportun, le déploiement rapide d'une solution à peaufiner plutôt que la livraison plus lente d'un service exhaustif.

Soutenues par des ressources numériques spécialisées, les organisations publiques seront encouragées à faire preuve d'audace. Elles feront place à l'expérimentation en mettant à l'épreuve, dans un environnement contrôlé, des solutions prometteuses et novatrices visant à optimiser l'utilisation des fonds publics. Elles s'assureront de les tester rapidement auprès de leurs clientèles dans le but de jauger la pertinence d'en poursuivre le développement et de confirmer la robustesse nécessaire à leur déploiement afin d'éviter une rupture de services. Les expériences d'innovation seront riches en apprentissages et partagées entre les organisations publiques. Elles permettront, ultimement, d'aller plus vite et plus loin dans les projets subséquents.

Jouant un rôle clé dans la transformation numérique de l'administration publique, son personnel apportera des changements significatifs aux processus de travail, lesquels seront abordés dans une perspective de mieux servir les citoyens et les entreprises et d'améliorer la performance de l'État.

Enfin, l'administration publique sera en action pour parfaire sa capacité d'adaptation pour se coordonner adéquatement avec les futurs changements sociaux et avancées technologiques majeures.

Les citoyens bénéficieront de solutions plus efficientes et mieux adaptées à leurs besoins grâce à l'agilité de l'administration publique. Le rythme des changements sera aussi accéléré, rendant plus rapidement perceptibles les améliorations aux services publics.

7 Les talents numériques se multiplient

Pour réaliser la vision du gouvernement en matière d'expérience numérique, l'administration publique devra compter sur une main-d'œuvre possédant des compétences spécialisées et des façons de faire adaptées à la complexité des services numériques.

Ainsi, elle s'ouvrira aux nouveaux métiers et adoptera des pratiques de gestion des ressources humaines favorisant le développement et l'attraction des talents numériques. L'expertise des spécialistes sera partagée dans les organisations publiques et entre celles-ci, facilitant le développement des compétences numériques du personnel.

Quelques nouveaux métiers d'une administration publique numérique

- Concepteur d'applications mobiles
- Scientifique de données
- Spécialiste en expérience utilisateur
- Gestionnaire de communautés Web
- Stratège en marketing des moteurs de recherche
- Gestionnaire du trafic numérique
- Et plusieurs autres…

L'administration publique souhaite que tous ses employés puissent, graduellement, accroître leurs réflexes numériques. Ils seront alors mieux préparés à intégrer les changements importants qu'apporte le virage numérique.

En investissant dans le capital humain, l'État s'assure d'avoir les ressources et l'expertise nécessaires pour répondre aux nouveaux besoins des citoyens et des entreprises du Québec.

8 L'information circule plus librement

L'administration publique reverra ses pratiques et créera de nouveaux canaux d'échange entre ses organisations afin de soutenir la volonté des citoyens quant au partage de certains de ses renseignements.

À ce titre, la communication de renseignements personnels entre les organisations publiques sera favorisée, dans le respect du consentement de la personne et des lois applicables. Les échanges seront fluides et assureront la protection des renseignements personnels et la sécurité des mécanismes de transmission. L'un des objectifs est d'éviter qu'un citoyen ait à communiquer le même renseignement plus d'une fois s'il consent à son partage. Cela s'applique également aux documents officiels gouvernementaux, comme le certificat de naissance, qui ne devraient plus être requis du citoyen pour l'obtention d'un service puisque l'administration publique est l'émettrice de ce document par l'entremise de l'une de ses organisations.

Un exemple de cette ambition est l'avancée importante réalisée dans le domaine de la santé par le déploiement du Dossier Santé Québec. Les médecins et d'autres professionnels de la santé ont désormais accès à certaines données médicales, ce qui leur permet d'intervenir rapidement et d'assurer un suivi de qualité auprès de leurs patients.

Tout en respectant la vie privée des citoyens et les exigences en matière de protection des renseignements personnels, le partage sécuritaire de l'information avec les partenaires accrédités du gouvernement devra être accru, toujours dans le but de faciliter les démarches des citoyens et des entreprises. Cela rendra possible la proposition de services complémentaires à ceux déjà offerts par les organisations publiques, bonifiant du même coup l'expérience numérique.

De la même manière, l'administration publique partagera proactivement plus d'information, autant sous forme de documents que de « données ouvertes », afin qu'ils puissent être réutilisés par la société, au profit de la collectivité.

Les données ouvertes réutilisées au service des citoyens

Doctr est une application mobile permettant aux citoyens de connaître, gratuitement et en temps réel, le taux d'occupation des 120 urgences du Québec. Créée par de jeunes entrepreneurs de Montréal, cette application réutilise les données ouvertes rendues disponibles par les centres hospitaliers sur le portail Données Québec.

Ainsi, le gouvernement poursuivra le changement de culture qu'il a amorcé en 2012 afin de rendre le gouvernement du Québec ouvert et transparent, mettant en place les assises de la participation publique et de la collaboration entre les organisations.

Les partenaires sont des leviers à la transformation

9

Bâtir avec les partenaires, c'est travailler de concert pour offrir une expérience client mieux intégrée en considérant l'entièreté de l'environnement dans lequel évoluent le citoyen et l'entreprise.

L'administration publique intensifiera donc sa collaboration avec ses partenaires, tant gouvernementaux que communautaires et privés, lui permettant ainsi de concevoir la livraison des services publics sous un nouvel angle. Par le fait même, les services seront plus près du quotidien des citoyens et plus accessibles.

À titre d'exemple, l'administration publique misera sur un partenariat fort avec les institutions financières afin de proposer aux citoyens une nouvelle manière d'accéder facilement et sécuritairement à ses services numériques. Grâce à *Accès UniQc,* ceux-ci auront donc le choix, d'ici 2020, de s'authentifier en utilisant leur identifiant bancaire plutôt que d'être contraints à créer un code d'utilisateur et un mot de passe spécifiquement pour l'usage des services gouvernementaux.

Cette approche d'ouverture, résolument tournée vers les besoins des citoyens, amènera l'administration publique à se questionner sur le rôle qu'elle doit jouer dans certains secteurs d'activité.

Partenariats avec l'écosystème : une pratique éprouvée

Un nombre grandissant de citoyens et d'entreprises utilisent chaque année les logiciels homologués par Revenu Québec afin de produire électroniquement leur déclaration de revenus.

Il s'agit d'un exemple évocateur où l'administration publique crée les conditions gagnantes pour que l'utilisateur puisse bénéficier sécuritairement de la force des partenaires de l'écosystème.

ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION

Pour être en mesure d'offrir une expérience centrée sur la personne et d'adopter une culture numérique, l'administration publique devra se transformer. C'est seulement ainsi qu'elle pourra être p*lus rapide, plus simple, plus ouverte. Plus numérique!*

Cette transformation entraînera de nombreux changements fondamentaux pour l'administration publique et son personnel. La mobilisation et l'apport de chacun seront sollicités.

Conscient de l'importance que revêt l'atteinte des objectifs de cette stratégie pour les citoyens et les entreprises, le gouvernement a ciblé cinq assises de transformation qui seront déterminantes à sa réussite.

Les efforts de transformation numérique sont soutenus et canalisés 10

La réussite de la transformation numérique nécessitera de l'administration publique des efforts cohérents, concertés et soutenus, en adéquation avec l'envergure du changement.

Ainsi, l'administration publique déploiera des ressources numériques spécialisées qui guideront les efforts de transformation, dynamiseront le partage de l'expertise et des apprentissages et soutiendront les organisations publiques dans la mise en œuvre de ce changement.

Converger vers la réussite

L'administration publique déploiera une foule de moyens pour assurer sa transformation numérique, entre autres en l'intégrant à ses :

- planifications stratégiques
- plans directeurs en ressources informationnelles
- processus d'autorisation de projets

La priorité accordée à la transformation numérique, laquelle s'échelonnera sur plusieurs années, sera soutenue et constante. Sa progression sera évaluée non pas sur les moyens mis en place, mais sur la valeur créée pour les citoyens et les entreprises du Québec ainsi que sur l'atteinte des caractéristiques d'une administration publique numérique.

Unies derrière la volonté gouvernementale de transformation, les organisations publiques seront appelées à s'entraider pour mener à bien ces importants changements.

11 Le numérique et le patrimoine coexistent

Pour offrir des services davantage centrés sur la personne, les organisations publiques devront revoir et adapter leur modèle d'affaires. Cela entraînera inévitablement des changements importants aux processus opérationnels de celles-ci. Ce défi transcende donc la technologie; il implique une importante gestion du changement pour toutes les organisations.

La satisfaction des citoyens et des entreprises à l'égard des services publics devra être maintenue durant cette période de changements. Ainsi, les organisations publiques devront s'assurer d'une transition et d'une coexistence harmonieuse entre les façons de faire actuelles et futures. Les utilisateurs des services gouvernementaux devront continuer d'obtenir des services complets et de qualité, quel que soit le mode de prestation choisi.

L'intelligence artificielle au service des organisations

L'assistant SEPHORA, disponible sur la plateforme Facebook, est une interface conversationnelle simple qui permet aux clients de connaître la localisation des points de vente offrant le service désiré et de prendre rendez-vous en magasin.

Une interface conversationnelle est un robot informatique apte à tenir une conversation par clavardage avec l'utilisateur afin de le guider, le conseiller et l'accompagner.

Cette approche est possible grâce à l'important patrimoine technologique bâti par l'administration publique, lequel servira d'ancrage à l'évolution des services. Les changements seront donc planifiés et graduels, en équilibre entre les besoins des utilisateurs, ainsi que la capacité humaine et financière du gouvernement.

12 La confiance du citoyen envers l'État grandit avec le numérique

La stratégie s'appuie sur la volonté des citoyens et des entreprises du Québec à emprunter le virage numérique avec le gouvernement. Ainsi, l'administration publique devra agir avec prudence et justesse afin de maintenir leur confiance et assurer la sécurité de ses actifs informationnels.

Pour ce faire, elle devra continuer d'assurer la protection des renseignements qu'elle détient. En plus de contrôler rigoureusement qui y a accès, l'administration publique veillera à ce que l'usage qui en est fait soit transparent et respecte les plus hauts standards d'éthique.

L'utilisation grandissante d'Internet et de la mobilité pour soutenir la livraison des services exige que le Québec se dote d'un service numérique d'authentification gouvernemental robuste, moderne et accessible. Ce dernier permettra aux citoyens d'accéder facilement et sécuritairement à leurs renseignements en vue d'interagir avec l'État.

L'administration publique devra également maintenir la protection de son espace numérique face aux cybermenaces, comme les intrusions informatiques et les rançongiciels. En plus d'accentuer son approche préventive et d'améliorer continuellement ses pratiques, elle continuera à développer l'expertise en cybersécurité au sein de son personnel et à s'assurer de la disponibilité des outils pour les soutenir.

Les lois et les règlements évoluent au rythme de la transformation 13

Un bon nombre de lois et de règlements en vigueur exigent des formalités administratives datant d'une autre époque. À titre d'exemple, le déplacement dans un centre de services pour s'authentifier et renouveler une carte, ou encore l'exigence d'une signature manuscrite sur un document.

« Le gouvernement devrait légiférer sur ce qui peut simplifier la vie du citoyen. »

Participant à la consultation publique

Les lois et les règlements évolueront donc au rythme de la transformation afin de permettre à l'administration publique de saisir pleinement les possibilités offertes par le numérique. De plus, la manière de les rédiger sera repensée, de sorte qu'à l'avenir ils soient neutres à l'égard des moyens.

Ainsi, l'administration publique pourra servir le citoyen avec toute l'efficience et la flexibilité qu'il désire.

Un défi commun pour les administrations

Recommandation de l'OCDE
« S'assurer que les cadres juridiques et réglementaires (généraux ou propres au secteur d'activité) permettent de saisir les opportunités offertes par le numérique […] »

OCDE – Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, p.8, juillet 2014.

La performance de l'administration publique s'accroît par le numérique 14

Les technologies numériques rendent possibles la collecte et l'analyse d'une grande quantité de données. Celles-ci apportent un éclairage nouveau en favorisant une meilleure connaissance des clientèles et de la performance organisationnelle. Elles soutiennent également la prise de décision éclairée et appuyée par des faits.

L'exploitation de ces données est une pratique privilégiée de la culture numérique. En les utilisant davantage et plus systématiquement, l'administration publique sera amenée à repenser ses façons de faire, son organisation du travail et ses processus. Cela influencera significativement le développement des nouvelles solutions tout en permettant de repérer, en continu, les pistes d'amélioration des services actuels.

Par ailleurs, une utilisation innovante de l'information, notamment par le croisement des données provenant de plusieurs sources issues de secteurs différents, permettra d'explorer des avenues qui n'avaient jamais été envisagées auparavant, et ce, dans le respect de la vie privée et des exigences légales applicables.

L'analyse accrue de l'information est également un moyen d'être encore plus à l'écoute des besoins des citoyens et des entreprises. En effet, les données témoignent de leurs attentes et de leur appréciation des services, influençant ainsi les décisions de l'État.

Innover dans l'élaboration de politiques publiques

Le « UK Policy Lab » est une équipe numérique spécialisée qui soutient l'élaboration des politiques publiques en mode ouvert, appuyées sur des faits, réfléchies dans un esprit numérique et centrées sur la personne.

Source : traduction libre extraite de « Introduction to the UK Policy Lab ».

EN ROUTE VERS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

La Stratégie pour une administration publique numérique énonce la vision numérique 2018-2023 du gouvernement pour transformer les organisations publiques, et ce, grâce à son personnel étant au cœur de la prestation de services publics. Les objectifs fixés sont audacieux, mais réalistes et atteignables.

Pour y parvenir, l'administration publique adoptera évidemment les préceptes du numérique. Elle déploiera une offre de service numérique destinée aux organisations publiques souhaitant bénéficier, au sein de leurs projets, de l'apport de ressources spécialisées. Provenant de multiples pôles d'expertise, notamment de la communication numérique, de l'expérience utilisateur, du DevOps, de la cybersécurité, de l'accompagnement juridique, de la protection des renseignements personnels et de la performance numérique, ces ressources contribueront à accélérer le déploiement de services numériques ainsi que la transformation de l'administration publique.

Enfin, les actions de l'administration publique seront collaboratives et appuyées en continu par la mesure de la valeur créée pour le citoyen et l'entreprise. Un plan d'action itératif, arrimé et complémentaire aux autres initiatives numériques, dont la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales, soutiendra la mise en œuvre de la transformation. Celui-ci sera élaboré périodiquement, en mettant à contribution tous les organisations publiques, et mettra de l'avant les possibilités menant à proposer aux citoyens une expérience p*lus rapide, plus simple, plus ouverte. Plus numérique!*

Secrétariat
du Conseil du trésor
Québec