

Les normes relatives au numérique du gouvernement du Canada constituent le fondement du virage du gouvernement vers une plus grande souplesse, une plus grande ouverture et une plus grande attention vers l'utilisateur. Les lignes directrices suivantes ont été élaborées conjointement avec le public et les principaux groupes de parties prenantes :

La présente orientation est ambitieuse. L'orientation sur les comportements décrite ci-dessous favorise des façons de travailler conformément aux Normes relatives au numérique. Il ne s'agit pas d'une liste de comportements censés refléter la manière dont le gouvernement fonctionne actuellement. Même si l'on ne s'attend pas à ce que les équipes s'harmonisent fortement avec toutes les directives subséquentes, on s'attend à ce qu'elles s'évaluent elles-mêmes et les unes avec les autres par rapport à l'orientation ci-dessous, et qu'elles s'efforcent de mieux s'harmoniser.

Les directives ne comportent pas de détails de mise en œuvre, tels que des cadres spécifiques de méthodologies, même si de tels détails existent dans les instruments de politiques actuels. Pour plus de précisions, veuillez vous référer aux moyens d'action existants, tels que la Politique sur le service et le numérique.

Définitions

Service : Entrant final précis qui comble un ou plusieurs besoins d'un bénéficiaire visé et qui contribue à l'obtention d'un résultat.

Équipe : Groupe de personnes qui travaillent ensemble quotidiennement sur de longues périodes, et dont l'ordre de priorité des tâches est établi par la même personne.

Responsable de données : Utilisateurs de données qui mettent en œuvre la gouvernance des données intégrées et les principes de contrôle de l'utilisation et de l'entretien des ressources de données.

Concevoir en tenant compte des utilisateurs

Faire des recherches en collaboration avec les utilisateurs pour bien comprendre leurs besoins, ainsi que les problèmes que nous voulons régler. Effectuer des tests continus avec les utilisateurs pour éclairer la conception et la mise en œuvre.

Les services doivent être conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs. Notamment, pour apporter de la valeur aux utilisateurs, il faut comprendre et hiérarchiser leurs besoins. Tout est une hypothèse tant qu'elle n'est pas testée auprès des utilisateurs des services.

Les aspects clés :

- La rétroaction de l'utilisateur final est utilisée pour établir les exigences de nos services.
- Des processus ou des outils sont en place pour que la rétroaction des utilisateurs, y compris les commentaires anonymes, soit intégrée dans la conception du service.
- Des recherches sont menées auprès des utilisateurs avant de décider d'une mise en œuvre donnée.
- La solution a été testée auprès d'un large éventail d'utilisateurs, y compris des utilisateurs ayant des besoins variés et représentant des milieux divers.
- La solution tient compte des besoins et de la rétroaction des utilisateurs pour définir les principales mesures du service. L'automatisation est utilisée pour anticiper et détecter les

problèmes opérationnels ou de qualité de service avant que les utilisateurs n'en prennent conscience.

Amélioration permanente

La solution est/était développée et continue d'être améliorée en réponse aux besoins des utilisateurs.

Les aspects clés :

- Des processus sont en place pour hiérarchiser et mettre en œuvre la rétroaction des pairs, des parties prenantes et des utilisateurs finaux.
- Lorsqu'une nouvelle fonctionnalité ou une mise à jour est créée, notre équipe comprend les exigences minimales pour que le système soit utile aux utilisateurs.
- Notre équipe expérimente de nouvelles approches basées sur les réflexions de l'équipe, les leçons apprises et la rétroaction des utilisateurs.
- Notre équipe recueille des mesures en matière d'amélioration qui sont utilisées tout au long du développement et du cycle de vie de la solution.
- Lorsqu'elle résout des problèmes, notre équipe prend le temps d'identifier la cause profonde du problème et de la résoudre.
- Notre équipe ne cesse d'inspecter, d'adapter et d'automatiser ses processus afin d'accroître la vitesse à laquelle elle peut apporter de la valeur aux utilisateurs.
- Notre équipe a accès à des environnements et des ressources permettant un prototypage rapide pendant la recherche des exigences initiales.
- Notre équipe accepte d'apprendre et d'utiliser de nouvelles compétences, approches et outils numériques à intégrer dans son travail quotidien.

Utiliser des normes et des solutions ouvertes

Lorsque cela s'avère possible, profiter des normes ouvertes et adopter des pratiques exemplaires, y compris l'utilisation de logiciels libres, s'il y a lieu. Concevoir des services et des plateformes que les Canadiens peuvent utiliser de façon intégrée au moyen de n'importe quel appareil ou réseau.

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

Adopter une approche équilibrée de la gestion des risques en appliquant les mesures appropriées en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité. Veiller à ce que les mesures de sécurité ne causent pas de friction, afin qu'elles ne deviennent pas un fardeau pour les utilisateurs.

Les services numériques sont au cœur de la prestation de services, et ils doivent stocker et gérer en toute sécurité les informations des Canadiens pour maintenir la confiance dans les services gouvernementaux. La sécurité et la confidentialité doivent être prises en compte dès le début des travaux pour un service donné, conformément aux principes d'itération et d'amélioration. Considérer comme faisant partie du travail quotidien la mise en œuvre des contrôles de sécurité et de confidentialité. De même, les processus doivent promouvoir et surveiller la mise en œuvre continue des contrôles de sécurité et de confidentialité tout au long du cycle de vie d'un service.

Les aspects clés :

- Notre équipe prend en compte la sécurité et la confidentialité tout au long du processus de conception de la solution.

- Lors de la mise en œuvre ou de l'application de contrôles de sécurité ou de confidentialité, notre équipe prend en considération l'incidence de ces contrôles sur la qualité ou l'efficacité de la solution et son incidence sur les utilisateurs finaux du service.
- Les mesures de sécurité ne causent pas de friction donc elles ne deviennent pas un fardeau pour les utilisateurs.
- La connaissance et la compréhension de la confidentialité et de la sécurité font partie des compétences de notre équipe.
- La solution a mis en place des contrôles de sécurité automatisés et des protections de la vie privée, y compris des fonctions d'accès et d'audit basées sur les rôles pour le service.
- Des procédures et des processus sont en place pour répondre rapidement aux violations ou incidents de sécurité ou de confidentialité.

Accessibilité

Il devrait y avoir une communication dès le départ avec les utilisateurs ayant des besoins particuliers, pour s'assurer que le résultat conviendra à tout le monde.

La qualité doit être intégrée dès le départ, ce qui évite de devoir revoir des composantes déjà mises en œuvre en raison de problèmes tels que l'accessibilité. Plus les problèmes sont détectés rapidement et tôt, moins ils sont coûteux à réparer.

L'accessibilité au Canada englobe la création de communautés, de milieux de travail et de services qui permettent à tout le monde de participer pleinement à la société, et ce, sans avoir à surmonter d'obstacles. Le gouvernement du Canada s'est engagé à adopter une approche proactive et systémique pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité sans délai, en complément aux droits des personnes handicapées en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Pour respecter ces engagements, l'accessibilité doit être prise en compte tout au long du cycle de vie du développement du service. Cela exige que l'accessibilité soit contrôlée et intégrée dans nos processus afin de promouvoir en permanence la conformité aux normes d'accessibilité. Lors de l'itération et de l'amélioration fréquentes et de la conception avec les utilisateurs, l'accessibilité doit être une considération essentielle et devenir une source d'éléments de travail tout au long du cycle de vie de la conception du service. Lors de la conception avec les utilisateurs, il faut s'efforcer d'identifier une grande variété d'utilisateurs ayant des besoins très divers, afin de s'assurer que les normes d'accessibilité sont respectées ou dépassées.

Les aspects clés :

- Dès le départ, notre équipe conçoit des services et des plateformes en tenant compte des niveaux les plus bas de compétences numériques, de confiance et d'accès.
- Notre équipe sait comment rendre ses services ou produits accessibles.
- Notre équipe tient compte de l'accessibilité tout au long du processus de conception du service.
- Des recherches et des tests sont effectués pour garantir que notre service est accessible aux personnes de toutes capacités, quels que soient la manière, le lieu et le moment où elles accèdent au service.
- Notre équipe mène des recherches continues auprès d'utilisateurs ayant un faible niveau de littératie numérique, de personnes avec un handicap et de personnes issues de différents milieux culturels et linguistiques.
- Notre équipe met en place des contrôles d'accessibilité automatisés pour nos services.

Être de bons utilisateurs de données

Recueillir les données des utilisateurs une seule fois et les réutiliser autant que possible. Veiller à ce que les données soient recueillies et gardées de manière sécuritaire afin que les autres puissent facilement les réutiliser pour offrir des services.

Une bonne gestion des données est nécessaire pour garantir que les données sont propres, réutilisables et gérées de manière responsable afin d'être exploitées pour la prise de décision basée sur les données et de promouvoir la réutilisation des informations plutôt que la duplication des efforts.

Cela implique de gérer les données et les informations de manière responsable et sécurisée, ce qui favorise le partage et la réutilisation des données dans l'ensemble du gouvernement du Canada et la promotion de leur utilisation par le biais de nouvelles solutions innovantes dans le secteur privé. Dans l'esprit du principe de travailler ouvertement par défaut, les données et les informations doivent être publiées de manière à être lisibles, par les humains ou par les machines, en publiant des données bien organisées dans des formats lisibles par les machines. En conformité avec l'itération et l'amélioration fréquentes, des efforts doivent être faits pour améliorer continuellement la qualité d'une donnée, ainsi que la qualité des processus utilisés pour gérer et publier ladite donnée. En outre, en travaillant ouvertement par défaut et en gérant correctement les sources de données et d'informations, il est possible d'atténuer des problèmes tels que la duplication des données et des informations et le remaniement, tout en favorisant la création de solutions innovantes capables d'exploiter les informations collectées et publiées par le gouvernement.

Les aspects clés :

- Notre équipe s'efforce de tirer parti des données pour améliorer en permanence la prise de décision, les opérations ou la prestation de services.
- Notre équipe identifie les données nécessaires pour soutenir la prise de décision, les opérations ou la prestation de services et réutilise au besoin les données existantes avant d'en acquérir de nouvelles.
- Notre équipe s'efforce d'identifier et de supprimer les obstacles au partage et à la diffusion des données.
- Notre équipe veille à ce que les utilisateurs de nos services puissent apporter des corrections à leurs informations personnelles.
- Notre équipe publie les données en langage clair et dans des formats lisibles par machine.
- Notre équipe a clairement défini les rôles, les responsabilités et les obligations en matière de gestion et d'utilisation des données et des informations.
- Notre équipe saisit les métadonnées appropriées pour fournir un contexte aux informations et aux données que nous créons et saisissons, permettant ainsi leur découverte et leur réutilisation par d'autres.
- Notre équipe a mis en place des processus pour évaluer, maintenir et améliorer régulièrement la qualité des données.
- Notre service a mis en place des processus pour assurer une gestion appropriée des informations et des données avant leur collecte, leur utilisation, leur divulgation, leur conservation, leur élimination ou leur déclassification.
- Notre équipe veille à ce que les informations et les données ayant une valeur opérationnelle soient sauvegardées dans des systèmes où elles peuvent être gérées correctement.
- Notre équipe a mis en place des processus pour déterminer la classification des données et des informations.
- Notre équipe est consciente des informations et des données qui ont une valeur opérationnelle et priorise leur gestion.

Concevoir des services éthiques

Respecter les lignes directrices éthiques relatives à la conception et à l'utilisation des systèmes automatisés sur lesquels repose la prise de décision (tels que l'utilisation de l'intelligence artificielle)

La conception des systèmes éthiques signifie que les systèmes créés par le gouvernement garantissent à chacun un traitement équitable.

Les solutions doivent tenir compte des biais potentiels des décisions informatiques. L'utilisation responsable des systèmes de décision automatisés implique d'être ouvert à leur utilisation et de pouvoir expliquer comment les décisions sont prises. Par la surveillance, il faut s'assurer que les services n'appliquent pas de préjugés, qu'ils soient conscients ou inconscients. .

Les aspects clés :

- Notre équipe recherche continuellement des indicateurs de partialité et s'assure que ses services ne renforcent pas des partis pris involontaires.
- Notre équipe recherche continuellement des preuves de conséquences involontaires pour l'utilisateur dans la conception et la fourniture de services et s'efforce d'atténuer ces conséquences pour ce dernier.
- Lorsque notre équipe a recours à la prise de décision automatisée, les biais possibles dans les données et les algorithmes sont reconnus, pris en compte et atténués.
- Notre équipe conçoit des services qui s'attaquent aux obstacles culturels, linguistiques, géographiques, aux handicaps, à la technologie, à la situation socio-économique ou à d'autres obstacles à l'accessibilité.
- Notre équipe a pris en compte les effets des décisions sur les utilisateurs et les résultats négatifs sont réduits lorsqu'ils sont rencontrés.
- Notre équipe utilise les données d'une manière conforme à l'objectif de leur collecte.

Collaborer largement

Créer des équipes multidisciplinaires ayant des compétences variées qui sont nécessaires à l'atteinte d'un objectif commun.

Les aspects clés :

- Notre équipe est multidisciplinaire et dispose de toutes les compétences et capacités requises pour fournir pleinement notre service/solution aux utilisateurs.
- Notre équipe est active dans les communautés de pratique, les événements ou les groupes qui se rapportent aux domaines d'expertise des membres de l'équipe.
- Notre équipe a identifié d'autres équipes et collabore avec celles-ci, au sein ou en dehors de notre organisme, y compris d'autres niveaux de gouvernement, d'autres gouvernements, le public ou des organismes du secteur privé, qui ont fait ou font un travail similaire.
- Notre équipe documente toutes les interfaces de programmation d'applications (API) de notre service en utilisant des protocoles et des normes modernes et courantes et fournit des exemples aux autres concernant leur utilisation.
- Notre équipe utilise les données provenant des outils de surveillance du rendement pour éclairer les décisions opérationnelles.