

BAROMÈTRE NUMÉRIQC

GUIDE

D'INTERPRÉTATION
DES INDICATEURS

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique
Sous-ministériat adjoint à la transformation numérique gouvernementale
Direction générale du Centre québécois d'excellence numérique
Direction de l'innovation et de la performance

Février 2023

AVIS AU LECTEUR

Objectif du guide

Ce guide vise à soutenir les organisations publiques qui devront colliger les données qui alimenteront les indicateurs présentés par le Baromètre numériQc. Le présent guide se veut un outil de référence mis à la disposition des organisations publiques. Son contenu est présenté à titre indicatif.

Si vous avez des commentaires concernant le présent guide, vous pouvez les communiquer à l'adresse courriel suivante : performanceri@mcn.gouv.qc.ca

Table des matières

1. PRÉSENTATION SOMMAIRE DE LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTALE	1
2. BAROMÈTRE NUMÉRIQC	3
2.1 Contributeurs au Baromètre	3
2.2 Structure du Baromètre numériQc	3
2.3 Interprétation des indicateurs de performance	3
2.4 Publication des résultats	3
2.5 Visualisation des indicateurs	3
2.6 Rétroaction et commentaires	4
3. MÉTHODOLOGIE POUR LE CALCUL DES INDICATEURS	4
3.1 Cible 1.1 – 75 % des nouveaux services numériques sont conçus en impliquant les citoyens	5
3.2 Cible 1.2 – 75 % des services numériques évolueront grâce à l'évaluation en continu des citoyens	6
3.3 Cible 1.3 – 75 % des consultations publiques proposent un moyen numérique pour y participer	7
3.4 Cible 2.1 – 50 % des services ne redemandent pas au citoyen une information déjà connue	8
3.5 Cible 3.1 – 60 % des échéances font l'objet de rappels numériques	9
3.6 Cible 4.1 – 100 % des organisations déploient des mesures pour réaliser la transformation numérique	10
3.7 Cible 4.2 – 60 % des employés bénéficient d'un milieu de travail et de façons de faire transformés	11
3.8 Cible 5.1 – 75 % des services numériques présentent un taux d'utilisation supérieur à 75 %	12
3.9 Cible 5.2 – 75 % des processus administratifs sont sans papier	14
3.10 Cible 6.1 – 60 % des organisations diffusent la majorité de leurs données à haut potentiel de réutilisation	15
4. LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS	16
5. ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN	21
6. ANNEXE — IDENTIFICATION ET PRIORISATION DES DONNÉES OUVERTES	22

1. Présentation sommaire de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale

Adoptée en juin 2019, la Stratégie de transformation numérique gouvernementale (TNG) a pour vision d'offrir aux citoyens et aux entreprises des services publics rapides et intuitifs, propulsés par le numérique. Elle énonce deux orientations, six ambitions et dix cibles qui guideront la transformation numérique de l'ensemble des organisations publiques au sein de l'administration publique, du réseau de la Santé et des Services sociaux et des réseaux de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

Orientation 1 : Le numérique pour des relations adaptées à la réalité des citoyens

Cette orientation implique que les services, les programmes et les politiques publiques doivent être davantage en adéquation avec les besoins des personnes auxquelles ils sont destinés et que les décisions de l'État ont davantage à être influencées par les préoccupations de la population. Le numérique doit être pleinement utilisé afin d'offrir des services personnalisés et simplifiés, mais également afin de diminuer le nombre d'interactions requises avec l'administration publique. Il est également primordial que les citoyens aient un accès rapide à l'administration publique, et ce, en toute sécurité et au moment opportun.

Orientation 2 : Le numérique pour une administration publique innovante, efficiente et transparente

Cette orientation signifie que les employés doivent être mobilisés et munis de compétences nécessaires et appropriées afin de tirer pleinement profit du numérique et d'évoluer dans un milieu de travail moderne et attractif. Également, les services doivent être pensés « numériques d'abord » afin de réduire les coûts et les délais et de permettre de mieux servir les citoyens, tout en assurant l'inclusion de tous. Au surplus, en favorisant l'ouverture de données publiques de qualité dans un format simple et exploitable, les organisations publiques offriront davantage de transparence et permettront une plus grande mobilité des données. Ces données pourront également être valorisées au service des citoyens et permettre le déploiement de nouveaux services numériques à valeur ajoutée.

Chacune des orientations comporte trois grandes ambitions accompagnées de cibles de transformation :

ORIENTATIONS	AMBITIONS	CIBLES DE TRANSFORMATION	EFFETS RECHERCHÉS DES CIBLES
1. Le numérique pour des relations adaptées à la réalité des citoyens	1. Les citoyens sont au centre de l'évolution des services, des programmes et des politiques	1.1 – 75 % des nouveaux services numériques sont conçus en impliquant les citoyens	Que les organisations publiques intègrent dans leurs façons de faire l'habitude d'impliquer le citoyen lors de l'élaboration de tout nouveau service numérique.
		1.2 – 75 % des services numériques évolueront grâce à l'évaluation en continu des citoyens	Que les organisations publiques considèrent cet intrant dans la priorisation de l'évolution de leurs services numériques afin de toujours mieux servir les citoyens.
		1.3 – 75 % des consultations publiques proposent un moyen numérique pour y participer	Que les organisations publiques développent le réflexe de tirer profit du numérique pour rejoindre un plus grand nombre de citoyens lors des consultations publiques.
	2. Les citoyens communiquent leurs informations une seule fois à l'administration publique	2.1 – 50 % des services ne redemandent pas au citoyen une information déjà connue	Que les organisations publiques développent le réflexe de vérifier dès le départ si l'information qu'elles demandent est déjà détenue par l'organisation ou disponible ailleurs dans l'administration publique.
	3. Les organisations publiques sont proactives dans leurs relations avec les citoyens	3.1 – 60 % des échéances font l'objet de rappels numériques	Que les organisations publiques exploitent l'instantanéité du numérique pour créer de la valeur pour les citoyens.
2. Le numérique pour une administration publique innovante, efficiente et transparente	4. Les employés sont au cœur de la transformation	4.1 – 100 % des organisations déploient des mesures pour réaliser la transformation numérique	Que les organisations publiques se mettent en marche de manière structurée vers l'atteinte des cibles de transformation.
		4.2 – 60 % des employés bénéficient d'un milieu de travail et de façons de faire transformés	Que les organisations publiques soient en migration vers un environnement de travail et des façons de faire favorisant l'agilité et la collaboration, exploitant les outils de travail modernes pour favoriser une organisation du travail efficiente et l'attractivité de l'administration publique.
	5. Les services publics sont numériques de bout en bout	5.1 – 75 % des services numériques présentent un taux d'utilisation supérieur à 75 %	Que les organisations publiques s'attardent aux différents facteurs favorisant l'utilisation des services numériques, afin de maximiser leur utilisation et optimiser la performance des modes traditionnels (ex. : soutien, cas plus complexes, etc.).
		5.2 – 75 % des processus administratifs sont sans papier	Que les organisations publiques fassent évoluer leurs processus administratifs de manière à en favoriser l'efficacité par le numérique.
	6. Les données sont valorisées et redonnées aux citoyens	6.1 – 60 % des organisations diffusent la majorité de leurs données à haut potentiel de réutilisation	Que les organisations publiques collectent, mettent à profit et rendent disponibles, en toute transparence, leurs données à haut potentiel de réutilisation au sein de l'administration publique (dans une perspective d'efficacité) et diffusent davantage de données publiques.

Tableau 1 Sommaire des orientations, des ambitions, des cibles de transformation et de l'effet recherché des cibles

2. Baromètre numériQc

Le Baromètre est un outil simple et visuel permettant de mesurer et de partager publiquement les avancées de la transformation numérique. Il illustre la progression de la transformation numérique gouvernementale en fonction des cibles fixées par la Stratégie TNG.

2.1 Contributeurs au Baromètre

Le Baromètre s'adresse à la population, mais est alimenté par les organisations publiques visées par la [Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement](#) (LGRI), à l'exception des entreprises du gouvernement.

2.2 Structure du Baromètre numériQc

Les données qui alimenteront les indicateurs seront colligées auprès des organisations publiques au moyen d'un formulaire. La progression de la transformation numérique gouvernementale sera présentée par le Baromètre par des indicateurs illustrant la progression des dix cibles fixées par la Stratégie TNG.

2.3 Interprétation des indicateurs de performance

Les indicateurs illustrant la progression des dix cibles seront accompagnés de pourcentages indiquant le taux d'atteinte de chaque cible. Par exemple, pour une cible établie à 75 %, un résultat de 25 % sera accompagné d'un taux d'atteinte de 33 % pour cette cible (25/75).

Le Baromètre numériQc est disponible sur la Vitrine numériQc à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/strategie-numerique/progression/barometre-numeriqc>

2.4 Publication des résultats

Le Baromètre numériQc sera diffusé publiquement, permettant ainsi aux citoyens et aux entreprises du Québec d'en suivre la progression. Il incarne une saine pratique de reddition de comptes envers la population.

2.5 Visualisation des indicateurs

Les données relatives à l'état d'avancement des indicateurs de transformation numérique seront présentées en toute transparence. Ainsi, les données diffusées et transmises par les organisations publiques donneront un portrait réel de la progression de la transformation numérique gouvernementale.

Les indicateurs accessibles publiquement seront globaux et présenteront une vision intégrée de l'atteinte des cibles.

L'outil de visualisation présentera des éléments complémentaires, notamment une brève description de chacun des indicateurs et les effets recherchés.

2.6 Rétroaction et commentaires

Après avoir terminé l'exercice, les organisations sont invitées à remplir un court formulaire de rétroaction sur l'expérience vécue lors de cette collecte. Les questions portent sur le formulaire, le processus de collecte et l'accompagnement reçu. En fonction des commentaires reçus, l'exercice sera ajusté et bonifié pour les prochaines collectes.

3. Méthodologie pour le calcul des indicateurs

Les données servant au calcul des indicateurs doivent être cumulées à partir de l'annonce de la Stratégie TNG (3 juin 2019). L'intégrité des données colligées ainsi que la mesure des indicateurs sont sous la responsabilité des organisations publiques. Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a, pour sa part, la responsabilité d'énoncer la méthode de calcul, de compiler les mesures recueillies et d'assurer la qualité des indicateurs diffusés.

3.1 Cible 1.1 – 75 % des nouveaux services numériques sont conçus en impliquant les citoyens

INDICATEUR
Proportion de nouveaux services numériques conçus avec l'implication des citoyens.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des nouveaux services numériques ayant été conçus avec l'implication des citoyens par rapport à l'ensemble des nouveaux services numériques offerts aux citoyens (depuis le 3 juin 2019).
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion de nouveaux services numériques ayant été conçus, révisés ou améliorés avec l'implication des citoyens. L'indicateur vise à illustrer que la proportion de nouveaux services numériques conçus en impliquant des citoyens est croissante. <u>Calcul de l'indicateur ¹</u> Nombre de nouveaux services numériques conçus avec l'implication des citoyens Nombre de nouveaux services numériques = Proportion de nouveaux services numériques conçus avec l'implication des citoyens
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
<u>Méthode de calcul à utiliser</u> Pour le calcul, l'organisation doit déterminer le nombre de nouveaux services numériques conçus, révisés ou améliorés depuis le 3 juin 2019 et établir, parmi ceux-ci, le nombre de nouveaux services réalisés en utilisant des méthodes permettant de bien comprendre les préoccupations des citoyens, dès le départ et tout au long de l'évolution du service. On considère que les citoyens sont impliqués lorsque des techniques issues d'une recherche-utilisateur ont été utilisées afin de bien comprendre la réalité des citoyens utilisant ou appelés à utiliser un service numérique. Différentes méthodes existent pour impliquer le citoyen et le choix de celles-ci doit être adapté au contexte, notamment les groupes de discussion, les sondages de satisfaction, les entrevues (en personne ou à distance) et l'observation sur le terrain ne sont que quelques exemples. <i>Note : La Déclaration de services aux citoyens doit servir de base pour l'élaboration de la liste des services numériques.</i>

1. Les définitions d'un **citoyen** et d'un **service numérique** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

3.2 Cible 1.2 – 75 % des services numériques évolueront grâce à l'évaluation en continu des citoyens

INDICATEUR
Proportion de services numériques offrant au citoyen la possibilité d'évaluer en continu le service reçu.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des services numériques proposant l'évaluation en continu des services reçus par rapport à l'ensemble des services numériques existants.
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion des services numériques offrant aux citoyens la possibilité d'évaluer en continu le service reçu. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des services numériques offrant au citoyen la possibilité d'évaluer en continu le service reçu est croissante. <u>Calcul de l'indicateur</u> ² Nombre de services numériques offrant au citoyen la possibilité d'évaluer en continu le service reçu = Proportion de services numériques offrant au citoyen la possibilité d'évaluer en continu le service reçu Nombre de services numériques
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
<u>Méthode de calcul à utiliser</u> Pour le calcul, l'organisation doit déterminer le nombre de services numériques et établir, parmi ceux-ci, le nombre de ces services qui offre au citoyen la possibilité de formuler une appréciation au regard de l'expérience qu'il a vécue à la suite d'un service reçu. L'évaluation peut porter sur certaines composantes du service, notamment la clarté, la rapidité, la facilité, etc. Ces données permettent ainsi de prioriser les améliorations pour faire évoluer continuellement le service afin qu'il réponde davantage aux besoins et aux attentes des citoyens. <i>Note : La Déclaration de services aux citoyens doit servir de base pour l'élaboration de la liste des services numériques.</i>

2. Les définitions d'un **citoyen** et d'un **service numérique** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

3.3 Cible 1.3 – 75 % des consultations publiques proposent un moyen numérique pour y participer

INDICATEUR
Proportion des consultations publiques proposant un moyen numérique pour y participer.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des consultations publiques proposant un moyen numérique pour y participer par rapport à l'ensemble des consultations publiques réalisées (depuis le 3 juin 2019).
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion des consultations publiques proposant un moyen numérique pour y participer. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des consultations publiques proposant un moyen numérique pour y participer est croissante. <u>Calcul de l'indicateur</u> ³ Nombre de consultations publiques proposant un moyen numérique pour y participer Nombre de consultations publiques = Proportion des consultations publiques proposant un moyen numérique pour y participer
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
<u>Méthode de calcul à utiliser</u> Pour le calcul, l'organisation doit déterminer le nombre de consultations publiques effectuées depuis le 3 juin 2019 et établir parmi celles-ci le nombre de consultations qui proposent un moyen numérique pour y participer par l'entremise d'un site Web ou d'une plateforme accessible par Internet. Un moyen numérique offre un mode interactif de consultation en ligne et peut, par exemple, revêtir la forme de panel, débat, questionnaire, rencontre, audience publique, etc. Lorsqu'une consultation sur le même sujet est également tenue par l'entremise d'un moyen traditionnel (ex. : en personne), le moyen numérique pour y participer doit être équivalent, c'est-à-dire qu'il doit permettre l'expression des mêmes préoccupations, avis, opinions, etc.

3. Les définitions d'un **citoyen** et d'une **consultation publique** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

3.4 Cible 2.1 – 50 % des services ne redemandent pas au citoyen une information déjà connue

INDICATEUR
Proportion de services numériques ne redemandant pas une information déjà connue
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des services numériques ne redemandant pas une information déjà connue au sein de l'administration publique par rapport à l'ensemble des services numériques transactionnels qui demandent de l'information. Il s'agit, par exemple, de récupérer et de réutiliser l'information pertinente que l'on possède déjà au sein de son organisation ou encore auprès d'une ou plusieurs autres organisations publiques de l'administration publique québécoise.
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
Méthode de calcul utilisée Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion de services numériques transactionnels ne redemandant pas une information déjà connue dans l'administration publique québécoise. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des services numériques transactionnels ne redemandant pas au citoyen une information déjà connue de l'administration publique est en croissance. <i>Note : il s'agit de l'information à laquelle l'organisation peut accéder en vertu d'une loi, d'une entente ou par consentement.</i> Calcul de l'indicateur ⁴ Nombre de services numériques transactionnels ne redemandant pas une information déjà connue Nombre de services numériques transactionnels = Proportion de services numériques transactionnels ne redemandant pas une information déjà connue
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
Méthode de calcul à utiliser Pour le calcul, l'organisation doit déterminer le nombre de services transactionnels demandant de l'information aux citoyens. Elle doit par la suite établir la proportion de ces services qui ne redemandent pas une information à laquelle l'organisation peut accéder en vertu d'une loi, d'une entente ou par consentement. Une information, déclarée et vérifiée, est réputée être déjà connue au moment où elle est reçue, traitée et devient disponible par l'organisation, par exemple, une information nominative détenue par l'organisation (date de naissance, adresse, téléphone, courriel, etc.). <i>Note : La Déclaration de services aux citoyens doit servir de base pour l'élaboration de la liste des services numériques.</i>

4. Les définitions d'un **citoyen** et d'un **service numérique** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

3.5 Cible 3.1 – 60 % des échéances font l’objet de rappels numériques

INDICATEUR
Proportion des services offrant un rappel numérique.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des services numériques offrant un rappel numérique par rapport à l'ensemble des services numériques qui implique un rappel.
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière les services numériques qui font l'objet d'un rappel numérique. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des services numériques offrant un rappel numérique est en croissance. <u>Calcul de l'indicateur</u> ⁵ Nombre de services numériques offrant un rappel numérique Nombre de services numériques qui impliquent un rappel = Proportion des services numériques offrant un rappel numérique
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
<u>Méthode de calcul à utiliser</u> Pour le calcul, l'organisation doit déterminer le nombre de services numériques qui offrent un rappel aux citoyens. Elle doit par la suite établir la proportion de ces services pour lesquels le rappel est effectué de façon numérique, notamment par courriel ou message texte. Le rappel numérique est un moyen pour fournir aux citoyens de l'information importante en lien avec leurs droits et leurs obligations ou dans le but de faire un suivi. L'information transmise doit être pertinente en fonction de la situation et selon le consentement de la personne. Par exemple : un rappel pourrait être envoyé par courriel ou message texte avant une échéance, à titre préventif, et fournir l'information claire sur les conséquences en cas de retard (frais ou pénalités). Un rappel pourrait également être envoyé après l'échéance, afin d'informer le citoyen de la marche à suivre pour minimiser les conséquences de son retard. Il pourrait aussi l'informer de l'avancement de son dossier. <i>Note : La Déclaration de services aux citoyens doit servir de base pour l'élaboration de la liste des services numériques.</i>

5. Les définitions d'un **citoyen** et d'un **service numérique** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

3.6 Cible 4.1 – 100 % des organisations déploient des mesures pour réaliser la transformation numérique

INDICATEUR

Proportion des organisations publiques ayant déployé au moins une mesure pour réaliser la transformation numérique.

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR

L'indicateur porte sur la proportion du nombre d'organisations publiques ayant élaboré un plan de transformation numérique et ayant déployé une ou plusieurs mesures pour réaliser la transformation numérique, par rapport au nombre total d'organisations publiques ciblées.

CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE

Méthode de calcul utilisée

Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion des organisations publiques ayant déployé au moins une mesure de leur plan de transformation numérique.

L'indicateur vise à illustrer que les organisations publiques québécoises sont mobilisées dans la transformation numérique.

Calcul de l'indicateur ⁶

Nombre d'organisations publiques ayant élaboré un plan de transformation numérique⁷ et ayant déployé au moins une mesure⁸

Nombre total d'organisations publiques ciblées

=

Proportion des organisations publiques ayant élaboré un plan de transformation numérique et ayant déployé au moins une mesure pour réaliser la transformation numérique

INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION

Méthode de calcul à utiliser

Pour le calcul, l'organisation doit avoir complété et déposé son plan de transformation numérique et avoir identifié au moins une initiative terminée depuis le 3 juin 2019. La réalisation de ces deux conditions indique que l'organisation atteint la cible.

Plan de transformation numérique déposé	Initiative terminée (au moins une)	Respect de la cible
Oui	Oui	Oui
Oui	Non	Non
Non	Oui	Non

6. Les définitions d'une **organisation publique** et d'un **plan de transformation numérique** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

7. Plan de transformation numérique demandé dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie TNG.

8. Déploiement d'une initiative identifiée au plan de transformation numérique de l'organisation.

3.7 Cible 4.2 – 60 % des employés bénéficient d’un milieu de travail et de façons de faire transformés

INDICATEUR
Proportion des employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire transformés.
DESCRIPTION DE L’INDICATEUR
L’indicateur porte sur la proportion des employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire transformés par rapport à l’ensemble des employés de l’organisation.
CALCUL DE L’INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion des employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire transformés. L’indicateur vise à illustrer que la proportion d’employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire transformés est en croissance. <u>Calcul de l’indicateur</u> ⁹ Nombre d’employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire transformés = Proportion des employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire transformés Nombre total d’employés
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L’ORGANISATION
<u>Méthode de calcul à utiliser</u> Pour le calcul, l’organisation doit déterminer son nombre total d’employés au sens de la Loi sur la fonction publique (ex. employé régulier, occasionnel, saisonnier, étudiant, gestionnaire). Elle doit par la suite établir la proportion de ces employés disposant d’un milieu de travail et de façons de faire harmonisés aux nouvelles pratiques de gestion et méthodes de travail afin de tirer profit des possibilités découlant du numérique. Pour le calcul, l’employé doit avoir la possibilité de disposer d’accès permettant le travail à distance, de manière équivalente au lieu de travail, et la possibilité d’utiliser une approche Agile ou de Lean management dans ses façons de faire.

9. Les définitions d’un **employé**, d’**approche Agile** et de **Lean management** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés

3.8 Cible 5.1 – 75 % des services numériques présentent un taux d'utilisation supérieur à 75 %

INDICATEUR
Proportion des services numériques dont le taux d'utilisation par un moyen numérique est supérieur à 75 %.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des services numériques dont le mode numérique est utilisé à plus de 75 % par rapport à l'ensemble des services offerts.
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion des services numériques ayant un taux d'utilisation par des moyens numériques supérieur à 75 % par rapport aux autres modes de prestations offerts pour le même service. Le nombre de services ainsi cumulés est divisé par le nombre total de services offerts. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des services ayant un taux d'utilisation par des moyens numériques supérieur à 75 % est en croissance. <u>Calcul de l'indicateur</u> ¹⁰ Nombre de services ayant un taux d'utilisation par des moyens numériques > 75 % Nombre total de services numériques offerts = Proportion des services numériques ayant un taux d'utilisation par des moyens numériques supérieur à 75 %

10. La définition d'un **service numérique** est disponible au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION

Méthode de calcul à utiliser

ÉTAPE 1 : PROPORTION D'UTILISATION D'UN SERVICE NUMÉRIQUE PAR UN MOYEN NUMÉRIQUE

Pour le calcul, l'organisation doit d'abord établir la proportion d'utilisation de leurs services numériques par des moyens numériques par rapport aux autres modes disponibles (téléphone, comptoir, etc.). Ainsi **pour chaque service numérique**, il recense le nombre total d'occasions où le service a été utilisé par un site Web ou une plateforme accessible par Internet (ordinateur, appareil mobile, assistant vocal, etc.) et le divise par le nombre total d'utilisations du service (tous modes confondus). La période de référence débute après l'annonce de la Stratégie TNG, soit après le 3 juin 2019.

$$\frac{\text{Nombre d'utilisations d'un service numérique par des moyens numériques}}{\text{Nombre total d'utilisations pour le même service}} = \text{Proportion d'utilisation d'un service numérique par des moyens numériques}$$

ÉTAPE 2 : PROPORTION DES SERVICES NUMÉRIQUES DONT LE TAUX D'UTILISATION PAR UN MOYEN NUMÉRIQUE EST SUPÉRIEUR À 75 %

Par la suite, l'organisation comptabilise le nombre de services numériques dont le taux d'utilisation par des moyens numériques est supérieur à 75 % par rapport au nombre total de services.

$$\frac{\text{Nombre de services numériques ayant un taux d'utilisation par des moyens numériques > 75 \%}}{\text{Nombre total de services numériques offerts}} = \text{Proportion des services numériques ayant un taux d'utilisation par des moyens numériques supérieur à 75 \%}$$

Note : La Déclaration de services aux citoyens doit servir de base pour l'élaboration de la liste des services numériques.

3.9 Cible 5.2 – 75 % des processus administratifs sont sans papier

INDICATEUR
Proportion des processus administratifs prioritaires qui sont sans papier de bout en bout.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des processus administratifs visés qui sont sans papier de bout en bout par rapport à l'ensemble des processus administratifs prioritaires.
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
<u>Méthode de calcul utilisée</u> Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion des processus administratifs visés qui sont sans papier de bout en bout. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des processus administratifs sans papier est en croissance. <u>Calcul de l'indicateur</u> ¹¹ Nombre de processus administratifs visés sans papier de bout en bout Nombre de processus administratifs visés (12) = Proportion des processus administratifs visés qui sont sans papier de bout en bout
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
<u>Méthode de calcul à utiliser</u> Pour le calcul, l'organisation doit évaluer les douze processus administratifs visés afin d'établir si ces processus sont : • Sans papier de bout en bout • Papier de bout en bout ou partiellement sans papier ou inexistants dans leur organisation Dans le calcul, seuls les processus sans papier de bout en bout définiront le numérateur. Le nombre de processus administratifs visés au dénominateur est fixé à 12. <i>Note : L'organisation est responsable d'établir la portée et les étapes de ses processus, incluant les éléments identifiant le début et la fin de chaque processus.</i>

11. La définition d'un **processus administratif sans papier** est disponible au chapitre 4, Lexique des termes utilisés.

3.10 Cible 6.1 – 60 % des organisations diffusent la majorité de leurs données à haut potentiel de réutilisation

INDICATEUR
Proportion des organisations diffusant la majorité de leurs données à haut potentiel de réutilisation.
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR
L'indicateur porte sur la proportion des organisations publiques diffusant la majorité de leurs jeux de données à haut potentiel de réutilisation, et ce, en format ouvert sur la plateforme Données Québec par rapport au nombre d'organisations publiques ciblées.
CALCUL DE L'INDICATEUR POUR LE BAROMÈTRE
Méthode de calcul utilisée Le calcul est effectué afin de mettre en lumière la proportion d'organisations ayant diffusé plus de 50 % de leurs jeux de données à haut potentiel de réutilisation. L'indicateur vise à illustrer que la proportion des organisations diffusant plus de 50 % de leurs données à haut potentiel de réutilisation est en croissance. Calcul de l'indicateur ¹² Nombre d'organisations diffusant plus de 50 % de leurs données à haut potentiel de réutilisation Nombre d'organisations publiques ciblées = Proportion des organisations diffusant plus de 50 % de leurs données à haut potentiel de réutilisation Une démarche pour identifier les données à haut potentiel de réutilisation est présentée à l'Annexe — Identification et priorisation des données ouvertes.
INFORMATION À FOURNIR DE LA PART DE L'ORGANISATION
Méthode de calcul à utiliser Pour le calcul, l'organisation doit déterminer la proportion de jeux de données à haut potentiel de réutilisation qu'elle diffuse sur Données Québec par rapport au nombre total de jeux de données à haut potentiel de réutilisation qu'elle détient. Le calcul est effectué afin de mettre en lumière que l'organisation parvient à diffuser plus de 50 % de ses jeux de données à haut potentiel de réutilisation sur Données Québec. Nombre de jeux de données à haut potentiel de réutilisation diffusés sur Données Québec Nombre de jeux de données à haut potentiel de réutilisation = Proportion des jeux de données à haut potentiel de réutilisation diffusés sur Données Québec <i>Note : Un jeu de données est un ensemble structuré de données.</i>

12. Les définitions d'une **donnée à haut potentiel de réutilisation** et de **données ouvertes** sont disponibles au chapitre 4. Lexique des termes utilisés.

4. Lexique des termes utilisés

Afin d'assurer une cohérence dans la façon de colliger les données servant à la mesure des indicateurs, un recueil des termes les plus utilisés est fourni.

TERME	DÉFINITION PROPOSÉE	INDICATEUR CONCERNÉ	SOURCE
Approche Agile	L'approche Agile est un état d'esprit qui favorise l'interaction entre les individus, la collaboration avec les utilisateurs ainsi que l'adaptation rapide au changement.	4.2	
Citoyen	Le citoyen est un individu qui bénéficie de droits et qui doit s'acquitter de certains devoirs. Il s'agit de tout citoyen agissant pour son propre compte, pour le compte d'une tierce personne ou d'une entreprise à titre de représentant ou de mandataire. Le citoyen bénéficie de programmes et de services administrés par un organisme public. Le « citoyen » est utilisé dans son sens large, ce qui inclut notamment les immigrants, les étudiants étrangers et les personnes œuvrant dans le milieu communautaire ou au sein d'entreprises. Ainsi, pour l'exercice du Baromètre, les organisations doivent considérer les services offerts à la population et aux entreprises conformément à l'article 6 de la Loi sur l'administration publique. Il s'agit plus précisément des services inclus dans la Déclaration de services aux citoyens de l'organisation. Par exemple, le mandataire représentant le citoyen est considéré dans la définition du terme « citoyen », notamment puisqu'il contribue à l'expérience vécue par le citoyen, alors que le mandataire représentant une organisation publique n'est pas inclus dans la définition.	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 3.1	Glossaire AEG Stratégie TNG Loi sur l'administration publique (LAP)
Consultation publique	La consultation implique une relation bidirectionnelle entre l'Administration et la population. Le gouvernement sollicite l'avis des citoyennes et des citoyens et s'assure que ces derniers sont informés. Elle suscite l'engagement et permet de recueillir le point de vue des citoyens sur différents enjeux de la société. À titre d'exemple, la consultation peut revêtir la forme de panel, débat, questionnaire, rencontre, audience publique, etc. Pour consulter la plateforme de consultation publique gouvernementale : https://consultation.quebec.ca/ Pour de l'information concernant la plateforme de consultation publique gouvernementale : info-consultation@mcn.gouv.qc.ca.	1.3	Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique

TERME	DÉFINITION PROPOSÉE	INDICATEUR CONCERNÉ	SOURCE
Donnée à haut potentiel de réutilisation	L'État québécois s'est engagé dans un changement de culture qui encourage l'ouverture par défaut des données publiques en approuvant les Énoncés d'orientations pour les données ouvertes. Voici les caractéristiques et quelques exemples, établis par les orientations, contribuant à identifier les données à haut potentiel de réutilisation : Cibler les enjeux socioéconomiques et environnementaux • Toutes données relatives à la qualité de vie des citoyens • Cartographie des inondations printemps 2017 et 2019 • Îlots de chaleur fraîcheur urbains et température de surface • Indice de défavorisation du Québec • Répertoire des terrains contaminés (GTC) • Sentinelle — Espèces exotiques envahissantes • Rapports d'accident (sur les routes du Québec) • Perspectives d'emploi par profession 2015-2019 Offrir une meilleure prestation de services • Le fichier horaire des données de la situation à l'urgence • Données GTFS pour les horaires de transports en commun et les informations géographiques associées • Toutes données sur la performance organisationnelle Encourager l'innovation et la croissance économique durable • Répertoire des municipalités du Québec • Registre québécois des consultants en immigration • Registre des entreprises • Adresses Québec • Services et attraits touristiques • Immeubles patrimoniaux classés par le ministre de la Culture et des Communications • LiDAR — Produits dérivés • Toutes données de référence (registres, listes officielles, etc.)	6.1	Guide de priorisation et de diffusion des données ouvertes

TERME	DÉFINITION PROPOSÉE	INDICATEUR CONCERNÉ	SOURCE
	Augmenter la transparence gouvernementale et le flux d'information • Système électronique d'appel d'offres (SEAO) • Échelles de traitement des secteurs public et parapublic • Programmes de solidarité internationale du MRIF • Toutes données relatives aux subventions, budgets, dépenses, etc. Répondre à une demande de la communauté • Répertoire des adaptations musicales • Banque de prénoms — filles et garçons • Toutes données faisant l'objet de demandes récurrentes		
Données ouvertes	Les données ouvertes sont des données brutes, structurées et diffusées en format ouvert sous forme de fichiers numériques, auxquelles est associée une licence d'utilisation garantissant leur libre accès et précisant leurs conditions d'utilisation. Au Québec, elles sont diffusées sur le portail Données Québec .	6.1	Québec.ca
Employé	Toute personne nommée en vertu de la Loi sur la fonction publique. Par exemple : personnes engagées à titre de régulier, d'occasionnel, de saisonnier, d'étudiant et de toutes les classes emplois (incluant le personnel d'encadrement et les titulaires d'emploi supérieur).	4.2	Loi sur la fonction publique
Lean management	Le Lean management est une série de concepts, de principes et d'outils qui visent à améliorer continuellement la performance des processus organisationnels en impliquant ceux qui réalisent le travail.	4.2	
Organisation publique	Organisme public visé par la LGRI à l'exception des entreprises du gouvernement. Par exemple : les ministères, les organismes budgétaires et autres que budgétaires, les commissions scolaires, collèges d'enseignement général et professionnel et universités, les établissements publics visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres organismes désignés par le gouvernement, etc.	4.1	LGGRI

TERME	DÉFINITION PROPOSÉE	INDICATEUR CONCERNÉ	SOURCE
Plan transformation numérique	Plan propre à chaque organisation publique demandé dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie TNG. Le plan de transformation numérique est un outil itératif qui amène les organisations à mettre en œuvre des initiatives numériques alignées à la Stratégie TNG. Il permet de conjuguer les efforts de transformation grâce au partage ainsi qu'au rayonnement d'idées, de connaissances, d'expertises ou de réalisations.	4.1	Stratégie TNG
Processus administratif sans papier	Processus administratif visé aux fins du Baromètre numériQc et qui est entièrement numérique, c'est-à-dire qu'il ne requiert aucun support papier. Les processus administratifs prioritaires sont : GESTION RH • Dotation • Gestion de l'assiduité • Gestion des apprentissages • Appréciation des contributions GESTION FINANCIÈRE • Réclamation des dépenses • Traitement des factures et des déboursés GESTION DES COMMUNICATIONS • Gestion des demandes d'accès à l'information GESTION DE LA SÉCURITÉ D'INFORMATION • Gestion des accès GESTION DOCUMENTAIRE • Suivi des correspondances GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES • Gestion des contrats de service GESTION DES CONNAISSANCES • Gestion des transferts des connaissances GESTION DE LA RELATION CLIENT • Gestion des plaintes	5.2	Stratégie TNG

TERME	DÉFINITION PROPOSÉE	INDICATEUR CONCERNÉ	SOURCE
Service	Activité destinée à satisfaire un besoin d'intérêt général, assumée ou régie par un ministère ou un organisme public en vertu des obligations légales qui lui incombent et des engagements qu'il a pris. Le service est rendu à un citoyen. <u>Pour l'exercice du Baromètre, est considéré un service tout service offert à la population et aux entreprises conformément à l'article 6 de la Loi sur l'administration publique.</u> Note : La Déclaration de services aux citoyens doit servir de base pour l'élaboration de la liste des services numériques. Par exemple : • Service proposé aux citoyens afin de les aider à atteindre un but ou de réaliser une tâche pour obtenir un avantage ou répondre à un besoin (acheter une maison, adopter un enfant, etc.); • Un service peut aussi être relié à une obligation (se conformer à une loi, respecter des critères d'admissibilité à un programme, etc.); • Il peut également être lié à un droit ou à un privilège (obtenir un permis, bénéficier d'un soutien, exercer des droits, etc.); • Un service peut se composer de différentes parties (informationnel, interactionnel, transactionnel, assistance technique, etc.); • Il peut faire appel à d'autres produits (formulaire, outil, moyen, fonctionnalité ou contenu) provenant de diverses sources dans l'administration publique ou dans l'écosystème; • Il peut être accessible par différents modes d'interactions (en ligne, téléphone, comptoir, etc.).	1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 5.1	Thésaurus de l'activité gouvernementale Loi sur l'administration publique (LAP)
Service numérique	Service (voir ci-haut) offert en ligne et accessible par des moyens numériques (ordinateurs, appareils mobiles, réponse vocale interactive transactionnelle, assistants vocaux numériques, etc.) afin de favoriser l'autonomie de l'utilisateur. Il favorise également la circulation des données (il réduit l'utilisation du papier, ne nécessite aucune numérisation ni aucun traitement manuel pour convertir l'information, etc.).	1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 5.1	Stratégie TNG
Transaction en ligne	Comporte un échange d'information, mais aussi un échange d'engagement, de responsabilité, entre des parties qui peuvent être des personnes et des organisations.	2.1	Thésaurus de l'activité gouvernementale

5. Accompagnement et soutien

Un service d'accompagnement est offert aux organisations publiques :

- Une séance d'information sera planifiée pour le lancement de chaque collecte;
- Des sessions d'accompagnement seront réalisées sur une base individuelle ou simultanément avec plusieurs organisations.

Pour nous joindre

Par courriel : performanceri@mcn.gouv.qc.ca ou cqen@mcn.gouv.qc.ca

Données ouvertes (*cible : 60 % des organisations diffusent la majorité de leurs données à haut potentiel de réutilisation*)

Pour des renseignements ou de l'accompagnement portant sur la **diffusion de données ouvertes**, les organisations publiques sont invitées à communiquer avec le pôle d'expertise en données ouvertes du MCN à l'adresse suivante : pilote@donneesquebec.ca

Chaque demande sera répondue dans les meilleurs délais.

6. Annexe — Identification et priorisation des données ouvertes

Pour identifier leurs jeux de données à haut potentiel de réutilisation, les organisations publiques doivent se référer au [Guide de priorisation et de diffusion des données ouvertes](#) et utiliser l'[Outil de priorisation des données ouvertes](#).

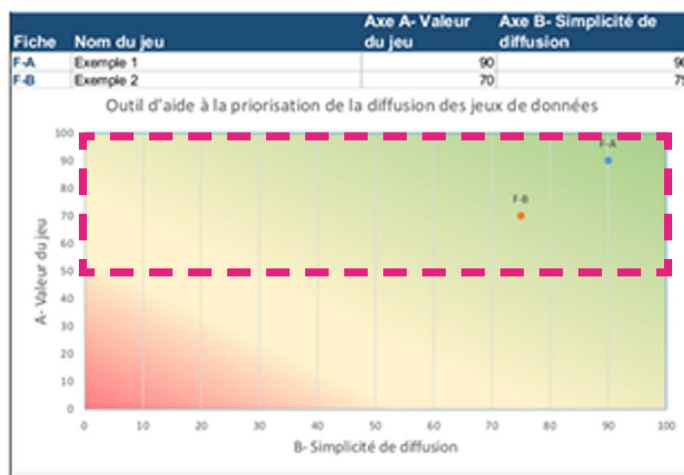
La personne responsable de compléter le Baromètre numériQc est invitée à communiquer avec le [répondant en gouvernement ouvert](#) de son organisation. Celui-ci pourra notamment maintenir à jour l'outil de priorisation des données ouvertes.

Cette démarche permet aux organisations publiques d'identifier ses données à haut potentiel de réutilisation en fonction de différents critères. Dans cet outil, un jeu de données qui obtient **50 points ou plus sur l'axe A (valeur du jeu)** est un jeu à inclure à l'indicateur. L'axe B est facultatif pour le calcul de l'indicateur et permettra de déterminer les jeux de données les plus simples à diffuser.

Axe A – Valeur du jeu			
a) Données de grande valeur			
1 – Les données ouvertes répondent aux caractéristiques de l'orientation 2	Deux caractéristiques et plus mentionnées à l'orientation 2		25
2 – Jeux prioritaires identifiés (GTGOOC + Open Data Index)	Oui		10
b) Qualité des données proposées			
1 – Fréquence des mises à jour permettant de conserver la pertinence des données	Oui		10
2 – Les données sont de qualité : intégrées, exhaustives, disponibles, granulaires, et interopérables.	Oui		25
c) Performance de l'administration publique			
1 – Données de référence : les organismes pourraient utiliser ces données en intrants pour alimenter leur système d'information	Oui		20
2 – Demandes d'accès à l'information récurrentes	Non		5
Total de l'axe A			50
Axe B – Simplicité de diffusion			
a) Qualité de la source des données brutes			
1 – Provenance des données	Base de données, système de gestion ou progiciel		20
2 – Saisie des données (manuellement ou générées automatiquement)	Valeurs générées automatiquement		10
3 – Efforts pour la première diffusion	Moyen		5
b) Maturité à gérer le jeu de données proposé			
1 – Méthode d'extraction.	Entièrement automatisée		15
2 – Métadonnées connues.	Oui		5
3 – Méthode de diffusion et de mise à jour.	Requête déclenchée manuellement		5
c) Conformité juridique			
1 – Empêcher la réidentification des personnes et ainsi assurer la protection des renseignements personnels.	Facile		10
2 – Protéger les renseignements confidentiels.	Facile		10
3 – Respecter les droits de propriété intellectuelle détenus par un tiers et dont la diffusion n'est pas autorisée.	Facile		10
Total de l'axe B			30

Un jeu de données qui **obtient 50 points ou plus** à l'axe A est considéré à haut potentiel de réutilisation

Après avoir évalué le potentiel de réutilisation de l'ensemble des jeux de données, le tableau de bord généré par l'outil permettra à l'organisation publique d'identifier ses jeux de données à haut potentiel de réutilisation et de planifier leur diffusion de données ouvertes.



Un jeu de données qui **obtient 50 points ou plus** à l'axe A est considéré à haut potentiel de réutilisation

Pour tout renseignement additionnel et accompagnement concernant la diffusion des données, les organisations publiques sont invitées à contacter le pôle d'expertise en données ouvertes du MCN à l'adresse suivante : pilote@donneesquebec.ca

