



NORMES NUMÉRIQUES DU GOUVERNEMENT DU CANADA

.....



**CONCEVOIR AVEC
LES UTILISATEURS**



**EFFECTUER
RÉGULIÈREMENT
DES ITÉRATIONS ET
DES MODIFICATIONS**



**INTÉGRER
L'ACCESSIBILITÉ
DÈS LE DÉPART**



**PERMETTRE
AU PERSONNEL
D'OFFRIR DE
MEILLEURS SERVICES**



**ÊTRE DE BON
UTILISATEURS
DE DONNÉS**



**COLLABORER
LARGEMENT**



**TRAVAILLER
OUVERTEMENT
PAR DÉFAUT**



**UTILISER
DES NORMES
ET DES SOLUTIONS
OUVERTES**



**CONCEVOIR
DES SERVICES
ÉTIQUES**



**GÉRER LES RISQUES
EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ
ET DE PROTECTIONS
DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS**



CONCEVOIR **AVEC LES 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 oeuvre.



EFFECTUER RÉGULIÈREMENT **DES ITÉRATIONS** **ET DES MODIFICATIONS**

Élaborer des services au moyen de méthodes souples et itératives, axées sur l'utilisateur. Effectuer constamment des améliorations en réponse aux besoins des utilisateurs. Essayer de nouvelles approches, commencer petit et passer à l'échelon supérieur.



INTÉGRER
L'ACCESSIBILITÉ
DÈS LE DÉPART

Permettre aux services de respecter ou dépasser les normes d'accessibilité. Communiquer dès le départ avec les utilisateurs ayant des besoins particuliers, pour s'assurer que le résultat conviendra à tout le monde.



PERMETTRE AU PERSONNEL D'OFFRIR DE MEILLEURS SERVICES

Veiller à ce que les employés aient accès aux outils, à la formation et aux technologies dont ils ont besoin. Permettre aux équipes de prendre des décisions tout au long de la conception, de l'élaboration et de l'exploitation du service.



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.



COLLABORER LARGEMENT

Créer des équipes multidisciplinaires ayant des compétences variées qui sont nécessaires à l'atteinte d'un objectif commun. Échanger et collaborer ouvertement. Déterminer et créer des partenariats qui aident à offrir de la valeur aux utilisateurs.



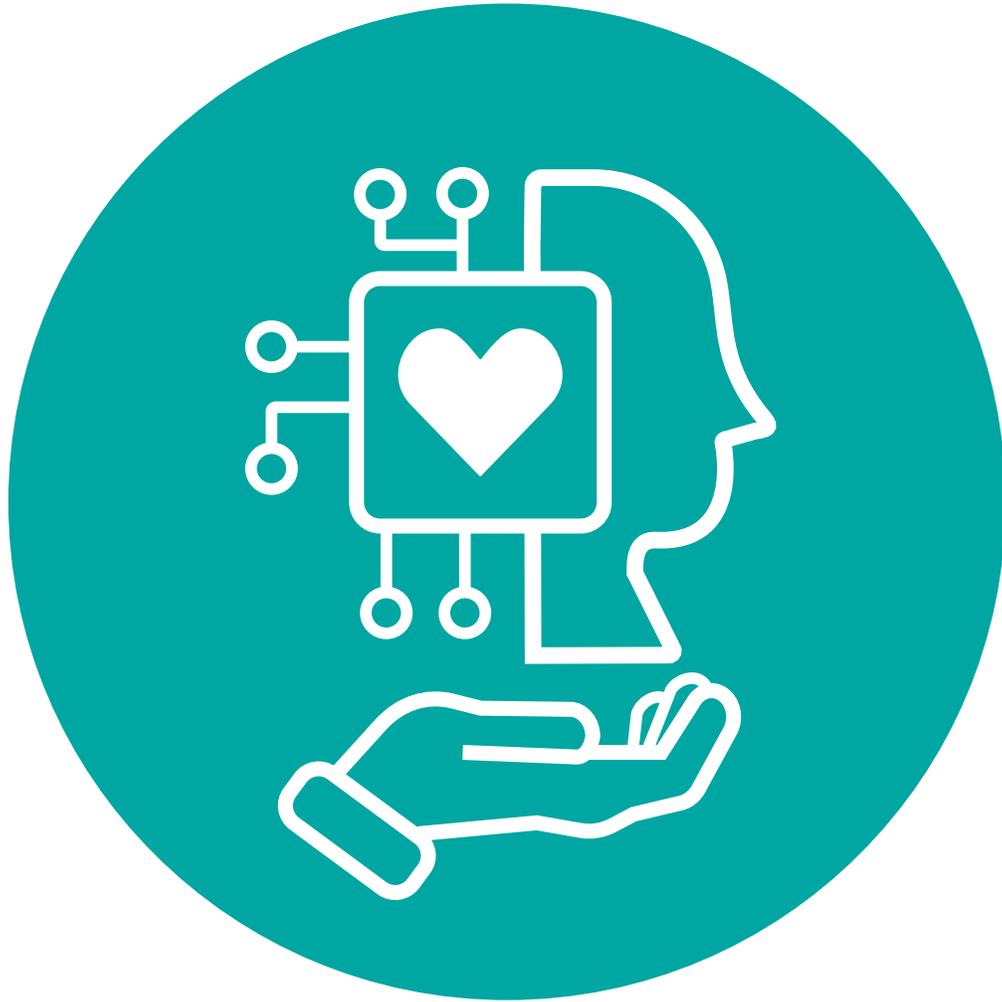
TRAVAILLER OUVERTEMENT PAR DÉFAUT

Diffuser ouvertement des données probantes, des travaux de recherche et des éléments de la prise de décisions. Rendre accessibles toutes les données de nature non sensible, les renseignements et les nouveaux codes source conçus dans le cadre de la prestation de services, afin que le monde extérieur puisse se les échanger et les réutiliser sous une licence ouverte.



UTILISER **DES NORMES** **ET DES SOLUTIONS** **OUVERTES**

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.



CONCEVOIR **DES SERVICES ÉTHIQUES**

S'assurer que tous reçoivent un traitement équitable. 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).



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.