



Normes relatives au numérique du gouvernement du Canada : Directives

Publié : le 2021-04-26

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor 2021,

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

No de catalogue BT48-32/2021F-PDF
ISBN : 978-0-660-39348-3

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Government of Canada Digital Standards: Playbook

Normes relatives au numérique du gouvernement du Canada : Directives

Du [Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#)

Améliorer les services gouvernementaux à l'ère numérique

Notre objectif est de fournir aux Canadiens des services publics faciles à utiliser et dignes de confiance. 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 sur l'utilisateur. Elles guideront les équipes dans la conception de services numériques, d'une façon qui servira le mieux les Canadiens.

Ces Normes relatives au numérique ont été créées conjointement avec le public et des groupes d'intervenants clés. Ce sont là des normes vivantes, et elles continueront d'évoluer au fil du temps à mesure que nous comprendrons mieux les complexités de leur mise en pratique.

► [Contexte de directives](#)

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 œuvre.

► [Guide : Concevoir avec les utilisateurs](#)

Répéter les essais et apporter constamment des améliorations

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.

► [Guide : Répéter les essais et apporter constamment des améliorations](#)

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.

► [Guide : Travailler ouvertement par défaut](#)

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.

► [Guide : Utiliser des normes et des solutions ouvertes](#)

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.

► [Guide : Gérer les risques en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels](#)

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.

► [Guide : Intégrer l'accessibilité dès le départ](#)

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.

► [Guide : Permettre au personnel d'offrir de meilleurs 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.

► [Guide : Être de bons utilisateurs de données](#)

Concevoir des services éthiques

Veiller à ce 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 décisions (tels que l'utilisation de l'intelligence artificielle).

► [Guide : 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).

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.

► [Guide : Collaborer largement](#)

Affiches à partager

- [Normes relatives au numérique du gouvernement du Canada \(affiche\)](#)

Notes de bas de page

[1](#) Ries, Eric. *The Lean Startup: How Constant Innovation Creates Radically Successful Businesses*. Portfolio Penguin, 2019.

[2](#) Schwartz, Mark. *A Seat at the Table: IT Leadership in the Age of Agility*. IT Revolution, 2017.

[3](#) Beedle, Mike, et al. *Manifesto for Agile Software Development*, 2001, agilemanifesto.org/.

[4](#) [Charte des Nations numériques – Canada.ca](#), art. 3.6

[5](#) [Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022 - Canada.ca](#)

[6](#) Kim, Gene, et al. The DevOps Handbook: How to Create World-Class Agility, Reliability, and Security in Technology Organizations. IT Revolution Press, LLC, 2017.

[7](#) Doerr, John. Measure What Matters: Okrs - the Simple Idea That Drives 10x Growth. Portfolio Penguin, 2018.

[8](#) Skelton, Matthew, and Manuel Pais. Team Topologies: Organizing Business and Technology Teams for Fast Flow. IT Revolution, 2019.

[9](#) Scott, James C. Seeing like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed. Yale University Press, 2020.

[10](#) Marquet, L. David. Turn the Ship around!: A True Story of Turning Followers into Leaders. Portfolio, 2019.

[11](#) McChrystal, Stanley. Team of Teams: New Rules of Engagement for a Complex World. Business News Publishing, 2016.

[► Signaler un problème ou une erreur sur cette page](#)

[🔄 Partagez cette page](#)

Date de modification : 2021-08-13

Contactez-nous

Ministères et organismes

Fonction publique et force militaire

Nouvelles

Traités, lois et règlements

Rapports à l'échelle du gouvernement

Premier ministre

À propos du gouvernement

Gouvernement ouvert

- Médias sociaux
- Applications mobiles
- À propos de Canada.ca

- Avis
- Confidentialité

Haut de la page 

Canada 