

MANUEL DES STANDARDS DE SERVICES

Unité de Gouvernance Digitale - UGD

<https://digital.gov.mg>

Etat	Version	Date de la version
Validé	1	25 Août 2022

VERSIONS DU DOCUMENT

Version	Date	Auteur/Fonction : Nom	Objet de la mise à jour
0.1	Nov 2021	AMOA/Architectes SI	Création
0.2	Nov 2021	HRA Architecte SI	Corrections
0.3	Déc 2021	AMOA,PO,Architecte SI,et UX/UI	Prises en compte des retours
1	Août 2022	AMOA, PO, PMOs	Prise en compte des retours venant des PMOs Harmonisation des affichages avec les autres documents de référence

Versio n	Valideurs/ Fonction/ Nom	Date	Valideurs/ Fonction/Nom	Date
1		25 août 2022		25 août 2022

DESTINATAIRES DU DOCUMENT

Diffusion pour action :	Tous les services publics
Diffusion pour information :	Secteur privé

VALIDATION DU DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

N°	Classement	Titre
1		Cadre d'interopérabilité
2		Normes et standards d'interopérabilité

Table des matières

I. INTRODUCTION	4
1.1 Objet du document	4
1.2 Matrice de responsabilité du document (RACI)	4
1.3 Terminologie	4
II. STANDARDS DE SERVICES PUBLICS	4
2.1 Un service centré utilisateur.	4
2.2. Des procédures mieux adaptées aux utilisateurs.	5
2.3 Un service simple à utiliser.	6
2.4 Service accessible aux plus grands nombres possibles.	7
2.5 Service pérenne et agile.	7
III. SERVICES PUBLICS ET E-GOUVERNANCE	8
3.1 Instaurer la confiance	8
3.2 Devoir de l'administration envers les usagers.	8
3.3 Validation des étapes de chaque projet	9

I. INTRODUCTION

1.1 Objet du document

Ce document présente les règles standards à respecter pour la conception, la réalisation et le déploiement d'un service public numérique.

1.2 Matrice de responsabilité du document (RACI)

R pour Responsable de la rédaction,
A pour Autorité responsable de la bonne réalisation,
C pour Contributeur,
I pour Informé.

CHAPITRE	R	A	C	I
Nom				

1.3 Terminologie

Les abréviations suivantes sont utilisées dans le présent document :

ABRÉVIATION	SIGNIFICATION
DSI	Direction du Système d'Informations
PMO	Partenaires de Mise en Oeuvre
PoC	Proof Of Concept
UGD	Unité de Gouvernance Digitale

II. STANDARDS DE SERVICES PUBLICS

2.1 Un service centré utilisateur.

A part les attentes des utilisateurs, étudier et analyser leurs difficultés lors des interactions avec les services publics.

Déterminez le contexte et les objectifs principaux souhaités par l'utilisateur afin de pouvoir résoudre les problèmes identifiés.

Pourquoi ?

Il est important de connaître et comprendre les utilisateurs cibles et leurs besoins pour pouvoir apporter une solution adéquate dans le cadre du service proposé. La compréhension du contexte et des problèmes rencontrés par les utilisateurs sont des éléments clés pour offrir une solution au plus proche de leur réalité. En effet, le défaut de confrontation des hypothèses à l'existant sur terrain risque d'amener à produire un système dont le fonctionnement ne correspond pas complètement aux attentes des utilisateurs.

Comment ?

Il faut réaliser un état des lieux des expériences utilisateurs sur le service proposé et surtout recueillir leurs avis afin d'identifier les problèmes et apporter les solutions idoines à travers :

- des recherches sur l'expérience utilisateurs suivant différentes méthodes (observations, entretiens, questionnaires...);
- des solutions potentielles (Proof of concept, Prototype, ...) sur des périmètres restreints pour tester les hypothèses.

2.2. Des procédures mieux adaptées aux utilisateurs.

Il faut considérer chaque service dans son ensemble en veillant à identifier tous les acteurs et toutes les interactions possibles avec l'utilisateur pour bien répondre à leurs attentes .

Pourquoi ?

Pour un seul objectif, il est souvent demandé à l'utilisateur d'effectuer multiples démarches pour lesquelles la séquence est souvent difficile à comprendre. En effet, ces procédures compliquées ont pour conséquence une faible adhésion aux services proposés.

Il est important d'alléger les procédures aux utilisateurs c'est-à-dire en intégrant une logique qui leur serait plus facile à appréhender.

Comment ?

Une bonne planification permettrait d'éviter une modification à la hâte du système et d'adopter une démarche itérative afin d'apporter de la valeur ajoutée aux utilisateurs quel que soit leurs profils et leur organisation d'appartenance.

Il faut éviter de mettre en place des services à transactions multiples.

Ainsi, faut-il :

- veiller à bien identifier toutes les procédures liées et les contraintes (réglementaires entre autres) qui y sont associées;

- partager toutes les contraintes identifiées avec les parties prenantes afin d'actionner au plus vite des démarches pour y trouver la résolution;
- commencer à apporter des améliorations à l'expérience utilisateur via des alternatives faciles à mettre en place (ex : site informatif au lieu d'un centre d'appel) et communiquer clairement sur le déploiement en cours et les relations avec la ou les prochaines versions;
- impliquer à tout moment les acteurs clés à tous niveaux afin de garantir une stratégie commune et d'assurer l'adhésion et une synergie de tous tout au long des évolutions des itérations.

2.3 Un service simple à utiliser.

Créer un service intuitif et facilement compréhensible pour tous les usagers.

Réaliser des tests pour s'assurer que tous les utilisateurs quels que soient son profil comprennent le fonctionnement du système.

Pourquoi ?

Pour faciliter l'usage du service par l'utilisateur. Il faut s'assurer de la cohérence des informations et des actions à réaliser à tous les niveaux et auprès de toutes les parties prenantes pour éviter que l'utilisateur fournisse un effort complémentaire pour bénéficier du service. Ceci limite la confiance des utilisateurs dans le fonctionnement du service et peut favoriser la corruption.

La cohérence entre les informations et les actions au niveau de toutes les parties prenantes et à tous les niveaux devrait permettre aux usagers d'avoir une confiance accrue au fonctionnement du service proposé, d'éviter toutes formes de réticence et de réduire les risques de corruption. A cet égard, le déploiement des efforts supplémentaires quant à l'utilisation dudit service ne sera pas sollicité.

Le service doit être élémentaire pour éviter à l'utilisateur de déployer des efforts complémentaires dans sa manipulation. Toutes les informations et actions à réaliser doivent être cohérentes à tous les niveaux du service et auprès de toutes les parties prenantes pour une utilisation optimale du système. Ceci instaurera la confiance des usagers au service proposé afin de réduire les risques de réticence ainsi que les risques de corruption.

Comment?

Pour ce faire, l'équipe devrait veiller aux éléments ci-après :

- s'assurer que la prise en main de l'application puisse se faire au premier essai sans aucune aide à travers la simplification des procédures d'accès;
- Proposer une solution conviviale prenant en compte les besoins des utilisateurs réels et potentiels collectés via des tests, utilisant les techniques de recherche appropriées;

- S'assurer de la disponibilité en ligne du service conçu et veiller à son adaptabilité automatique avec différents types d'appareils et les divers comportements des utilisateurs.

2.4 Service accessible aux plus grands nombres possibles.

Analyser les conditions et les modalités d'accès potentiels en prenant compte le profil des usagers.

Pourquoi ?

L'inclusivité de l'accès au service public sans distinction de la localité ou de profil de l'utilisateur est requise.

L'utilisation du service doit toujours fournir les mêmes résultats et chaque utilisateur doit en permanence avoir un accès aux services publics quelle que soit la situation technologique présente.

Ainsi, en cas d'évolution technologique, il faut prévoir la gestion de la transition avec la mise en place d'outils et la transmission d'informations qui permettent de fournir un service uniformisé sur tout le territoire.

Comment ?

- Une solution doit être envisagée pour chaque mode d'accès qui inclut l'accès en ligne, par téléphone, par écrit et l'accès physique.
- De même les caractéristiques des personnes doivent être prises en compte en l'occurrence le niveau d'instruction, les langues adaptées (Malagasy, Française).

2.5 Service pérenne et agile.

Mettre en place les conditions requises pour que les utilisateurs puissent disposer d'un service pérenne.

Pour gagner la confiance des utilisateurs, le service doit être efficace et doit évoluer avec le contexte Pays ainsi que les évolutions technologiques.

Pourquoi ?

Le service proposé doit pouvoir faire l'objet d'une amélioration continue en fonction des contraintes administratives, organisationnelles, techniques etc. observées sur le terrain.

Comment ?

Il faut que l'équipe soit proactive et réactive face à une éventuelle instabilité du système voire de son blocage qui pourrait entraîner un risque de rejet ou d'abandon de la solution par les utilisateurs.

Pour faire évoluer le service tout en tenant compte des usagers et des agents, il semble nécessaire de :

- utiliser des méthodes de travail agiles lesquelles consistent à inspecter, apprendre et s'adapter au fur et à mesure ;

- effectuer des livraisons fréquentes et régulières qui permet d’instaurer une confiance des utilisateurs envers les services;
- mettre en place des outils de collecte des retours utilisateurs en front office et en back office partagées régulièrement avec les parties prenantes.

III. SERVICES PUBLICS ET E-GOUVERNANCE

L’e-gouvernance est le socle sur lequel l’administration publique s’appuiera sur le long terme pour délivrer un service public performant. Les principes de l’e-gouvernance permettent d’améliorer les processus gouvernementaux pour gagner en efficacité, efficience et rentabilité.

3.1 Instaurer la confiance

Mettre en place des mécanismes permettant à l’utilisateur d’avoir un service opérationnel.

Pourquoi ?

Dans la relation de l’Etat avec toutes les parties prenantes, la confiance est instaurée par le biais de la transparence.

Comment ?

Plusieurs mécanismes doivent être mise en place dont en priorité :

- L’instauration et l’information sur le niveau de service de qualité minimum comme les informations pratiques liées à l'utilisabilité du service ou les retours sur la prise en charge de la démarche et la visibilité sur les délais potentiels, l'accès à l'aide d'utilisation ou des réclamations voire des plaintes.
- Un contrat de service doit être mis en place.

3.2 Devoir de l’administration envers les usagers.

Démontrer aux utilisateurs que le responsable du service public s’est conformé à ses obligations.

Pourquoi ?

Le service public a été conçu pour répondre à des attentes des utilisateurs dans un écosystème constitué d’un contrat de service et de plusieurs cadres légaux et réglementaires.

Le responsable du service public doit s’engager à publier de manière proactive toutes informations permettant de prouver que le service public répond à un minimum d’engagements.

Comment ?

Afin d’informer les utilisateurs du niveau d’engagement lié au service publique, les actions suivantes peuvent être entreprises:

- Identifier les niveaux de qualité du contrat de service et mesurer les indicateurs identifiés.

- Publier de manière périodique les indicateurs de performance du service public.

3.3 Validation des étapes de chaque projet

Un projet qui suit ce standard de service devra être validé sur chaque phase de sa réalisation.

Le tableau ci-dessous indique les acteurs concernés par chaque phase de validation, les critères de vérification, la manière dont la validation sera effectuée ainsi que les livrables attendus

Les différentes phases du projet sont :

PHASE	QUI (UGD)	QUI (PMO)	COMMENT	CRITÈRES DE VÉRIFICATION
découverte	expert fonctionnel/métier	responsable fonctionnel / métier	Atelier	réalisant des recherches auprès des utilisateurs par divers moyens (observations, entretiens, questionnaires...).
Phase alpha	expert fonctionnel/métier	responsable fonctionnel / métier	Atelier	testant des solutions potentielles (PoC, Prototype,...) sur des périmètres restes pour tester les hypothèses.
Phase beta	architecte expert fonctionnel/métier	DSI responsable fonctionnel / métier	Atelier, Audit	utiliser des méthodes de travail agiles, c'est-à-dire inspecter, apprendre et s'adapter au fur et à mesure. effectuer des livraisons fréquentes et régulières permet d'instaurer une confiance des utilisateurs mettre en place des outils de collecte des retours utilisateurs et que ceux-ci soient partagées régulièrement avec les parties prenantes. Il faut aussi continuellement recueillir les informations auprès des personnes de premier plan chargées d'accompagner et de recevoir les utilisateurs.
Phase de mise en ligne	expert fonctionnel/métier expert exploitation	DSI responsable fonctionnel / métier	Atelier, Audit	effectuer des livraisons fréquentes et régulières permet d'instaurer une confiance des utilisateurs mettre en place des outils de collecte des retours utilisateurs et que

				ceux-ci soient partagées régulièrement avec les parties prenantes. Il faut aussi continuellement recueillir les informations auprès des personnes de premier plan chargées d'accompagner et de recevoir les utilisateurs.
--	--	--	--	---

- La phase de découverte aide à connaître les utilisateurs potentiels d'un service et à déterminer comment répondre à leurs besoins.
- La phase alpha est de créer des prototypes et les mettre à l'essai auprès d'utilisateurs.
- La phase bêta est de créer un service minimum viable et le mettre à la disposition du public.
- La phase de mise en ligne est de poursuivre l'amélioration en fonction des commentaires des utilisateurs.