



Stratégie d'architecture

axée sur le service

du Gouvernement du Canada

Énoncé d'orientation



Direction du dirigeant principal de l'information
Division de l'architecture intégrée et des normes

Février 2006

Version préliminaire 0.8

Documents précédents

Version	Date	Participant	Rôle	Commentaire
0.1	22 décembre 2005	Mike Giovinazzo	Auteur	Aperçu général et ébauche du contenu
0.2	13 janvier 2006	Wesley McGregor	Auteur	Ajouts
0.3, 0.4	24 janvier 2006	Mike Giovinazzo	Réviseur	Résumé et révision du document, des concepts et des observations et commentaires proposés par R. Bryson et Wesley McGregor
0.5	26 janvier 2006	Richard Bryson	Réviseur	Révision générale
0.6	31 janvier 2006	Mike Giovinazzo, Wesley McGregor	Réviseurs	Révision générale et ajouts - R. Bryson
0.6A	1 ^{er} février 2006	Wesley McGregor	Réviseur	Changements mineurs au niveau du style
0.7	8 février 2006	Gary Doucet	Révision	Révisions diverses
0.8	15 février 2006	Wesley McGregor	Réviseur	Changements mineurs

SCT SGDDI 379490

Personnes-ressources

Secrétariat du Conseil du Trésor, DDPI

Wesley McGregor
Architecte de la technologie, Gouvernement du Canada
Division de l'architecture intégrée et des normes
mcgregor.wesley@tbs-sct.gc.ca

Richard Bryson
Directeur principal, Secteurs de l'architecture
Division de l'architecture intégrée et des normes
bryson.richard@tbs-sct.gc.ca

Gary Doucet
Architecte en chef, Gouvernement du Canada
Directeur administratif
Division de l'architecture intégrée et des normes
doucet.gary@tbs-sct.gc.ca

Chuck Henry
Directeur principal, Technologie et stratégie des services internes
TSSI - Technologie et stratégie des services internes
henry.chuck@tbs-sct.gc.ca

Table des matières

1.0	Avant-propos	Error! Bookmark not defined.
2.0	À propos de ce document	3
2.1	Objet	Error! Bookmark not defined.
2.2	Groupes cibles.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Champ d'application.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Documents connexes	4
3.0	Qu'est-ce que l'AAS du GC?	4
3.1	Définition de Service à la clientèle	Error! Bookmark not defined.
3.2	Introduction à l'AAS du GC.....	4
4.0	Le défi et son importance	6
4.1	Les enjeux	Error! Bookmark not defined.
4.2	La valeur de l'AAS	7
4.3	Le rôle de l'AAS du GC	8
5.0	Réflexion sur la notion de service à la clientèle	Error! Bookmark not defined.
5.1	Service à la clientèle dans un contexte de fonctionnement.....	9
5.2	Service à la clientèle dans un contexte technique	9
5.3	Lien avec d'autres initiatives	9
6.0	Raison d'être et conséquences	10
7.0	Étapes suivantes	Error! Bookmark not defined.
7.1	Principes directeurs de l'AAS.....	Error! Bookmark not defined.
7.2	Règles régissant l'architecture intégrée	Error! Bookmark not defined.
7.3	Modèle de référence de l'AAS du GC.....	Error! Bookmark not defined.
7.4	Normes et infrastructure	12
8.0	Sommaire et documents connexes	12
9.0	Annexe A – Exemple Modèle de service du GC	14

1.0 Avant-propos

La Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor établit les orientations stratégiques dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie d'architecture axée sur le service du gouvernement du Canada (AAS GC). Cette orientation stratégique vise à permettre aux ministères d'adopter une approche commune face aux nouvelles normes et aux nouveaux modèles d'architecture axée sur le service. L'AAS concerne également la conception de programme, la planification stratégique des activités, de même que la conception des systèmes du GC; en effet, il ne s'agit pas uniquement d'une innovation technologique. Il s'agit aussi d'un moyen d'atteindre les objectifs du GC en ce qui a trait à la modernisation des services, la prestation horizontale des services et une meilleure interopérabilité.

L'AAS concerne également la conception de programme, la **planification stratégique des activités**, de même que la conception des systèmes du GC; en effet, il ne s'agit pas uniquement d'une innovation technologique.

Dans ce contexte, on entend par service à la clientèle la planification et la prestation de l'ensemble des services, ce qui signifie les répartir formellement en éléments composants, de manière à ce que tous les services puissent être offerts globalement et appuient un plan global d'envergure (ou plan stratégique).

Le présent document porte sur la mentalité axée sur le service et le modèle de référence de l'AAS du GC, dans la mesure où ce dernier assure à tous les ministères et organismes l'orientation nécessaire leur permettant d'agir de façon uniforme et d'assurer ainsi des services cohérents dans l'ensemble de l'administration fédérale.

Ce document présente l'énoncé d'orientation initial. D'autres énoncés plus spécifiques sont présentés dans différents guides connexes.

L'énoncé d'orientation du GC est avantageux pour les cadres supérieurs en ce qu'il leur donne un aperçu de l'orientation à plus long terme du gouvernement concernant l'AAS et les encourage à intégrer en tout temps le service à la clientèle à la conception des divers programmes et initiatives lorsque c'est possible. En règle générale, la Division de l'architecture intégrée et des normes (DAIN) met de l'avant des stratégies qui misent sur l'évolution et non la révolution.

L'AAS est au cœur même de la conception de programme et elle a une incidence considérable sur la façon dont on utilise les systèmes informatiques et la technologie de l'information. Différents secteurs du GC, notamment les activités, l'information, les applications, la technologie, la sécurité, l'accessibilité, seront transformés grâce à l'AAS du GC.

2.0 À propos de ce document

2.1 Objet

Le présent document porte sur l'énoncé d'orientation dans le cadre de la Stratégie d'architecture axée sur le service du GC. Cet énoncé comporte les volets suivants :

- La volonté exprimée par la DDPI de mettre l'accent sur une culture axée sur le service;
- Une introduction au concept du service à la clientèle, les avantages et les conséquences que cette notion comporte;
- Un aperçu des étapes suivantes mises au point par la DDPI en vue d'offrir des pistes de solution concrètes pour la mise en œuvre de l'architecture axée sur le service à la grandeur de l'administration fédérale.

2.2 Groupes cibles

Ce document s'adresse aux cadres intermédiaires ainsi qu'aux responsables des services d'architecture / conception. À ce titre, les éléments techniques et les dispositions spécifiques de l'AAS du GC en sont exclus.

2.3 Champ d'application

Le présent document consiste en une introduction aux concepts de base du service à la clientèle et un énoncé d'orientation préliminaire.

2.4 Documents connexes

Il s'agit du premier document d'une série. D'autres documents présentent des informations plus pointues concernant des secteurs névralgiques. Au fil du temps, le contenu de ces derniers est appelé à évoluer et à présenter des informations supplémentaires, au besoin.

3.0 Qu'est ce que l'AAS du GC?

3.1 Définition de service à la clientèle

Il arrive parfois qu'il y ait malentendu à propos de la notion de service et de service à la clientèle. La définition du mot service, dans les dictionnaires, se lit comme suit : travail (ou fonction) exécuté par une personne au profit d'une autre. Voici des exemples dans le contexte de l'administration fédérale : octroyer une subvention, dispenser de judicieux conseils pour le lancement d'une entreprise ou tout autre élément concret jugé opportun. À la lumière de ce qui précède, le *service* correspond à un élément de base extrêmement important et réutilisable au moment de la planification et de la conception des programmes gouvernementaux qui visent à atteindre les objectifs fixés et les résultats attendus.

On entend par service à la clientèle le fait qu'une personne présente ou offre à une autre des informations ou autres résultats importants. Cette notion repose sur une théorie sous-jacente à l'entreprise privée. Si un service a de la valeur, il y aura certainement quelqu'un qui voudra en profiter et si un service a une grande valeur, il y aura certainement beaucoup de gens qui souhaiteront s'en prévaloir. Si l'on pousse cet exemple encore plus loin, on peut affirmer que le service à la clientèle est un ensemble d'éléments qui permet de regrouper intelligemment les capacités existantes en matière de prestation de services présentement réparties entre différentes entités, de manière à ce qu'une organisation, par exemple le gouvernement fédéral, s'acquitte de ses fonctions avec cohérence.

Pour atteindre cet objectif, il s'agit essentiellement de décentraliser (dégager) des modèles et processus de gestion, de même que des systèmes informatiques monolithiques, de manière à ce que les différentes parties fonctionnent individuellement, tout en formant un tout cohérent. Chaque partie pourra ensuite être conçue de façon à offrir un service dans un contexte plus large. Ce qui signifie à la base que chaque service pourra s'appliquer à différents 'ensembles', éliminant du coup l'obligation de mettre sur pied des services identiques.

3.2 Introduction à l'AAS du GC

La DDPI a pour objectif de faire en sorte que tous les ministères adoptent une approche commune au moment de la conception de programmes axés sur le service et elle appuie cet objectif au moyen d'une architecture en couches axée sur le service entièrement compatible pour la mise en œuvre, ce qui comprend la définition du processus, les ententes de services, les descriptions de travail et, bien sûr, les solutions de la TI. Cette constance (cohérence) se traduit ensuite sous forme d'importantes améliorations au chapitre de la modernisation des services, ce qui améliore du même coup la productivité et offre une plus grande souplesse.

L'architecture axée sur le service du GC (AAS GC) consiste en un modèle de référence global qui permet d'appliquer tous les volets de ce concept à la grandeur du gouvernement du Canada. Dès la fin 2005, on sentait déjà une vague de sympathie à son égard dans l'ensemble du secteur privé et dans nombre de ministères fédéraux. Le présent document poursuit dans la même veine et donne de précieux conseils sur la façon de favoriser la cohérence et l'uniformité quant à l'utilisation de l'AAS du GC, pour que l'ensemble de l'appareil gouvernemental puisse en retirer des avantages.

L'Architecture axée sur le service du GC est à la fois une innovation sur le plan de la gestion des activités et sur le plan technologique. En effet, l'AAS met de l'avant des techniques normalisées et mises à l'épreuve pour atteindre la plus grande souplesse possible au niveau de la gestion, en favorisant la collaboration et la réutilisation des services de gestion, tout en appuyant l'ensemble des activités à l'aide de systèmes de TI souples et faciles à intégrer.

Un environnement bien administré permet d'apporter une réponse rapide aux nouvelles demandes des secteurs d'activités. Cela permet aux organisations de mieux fonctionner tout en renforçant leur infrastructure de TI sous-jacente grâce à l'amélioration du maintien et de la réutilisation des acquis.

La Figure 1 illustre les trois couches composantes distinctes de l'AAS du GC de même que le contexte des activités professionnelles qui y est associé. Chacune offre un degré d'interopérabilité et de réutilisation différent. Ce modèle devrait servir de guide pour la sélection et l'évolution de l'ensemble des éléments composants des systèmes. Les présentations techniques seront examinées et analysées pour s'assurer, s'il y a lieu, qu'elles sont conformes à l'AAS du GC.

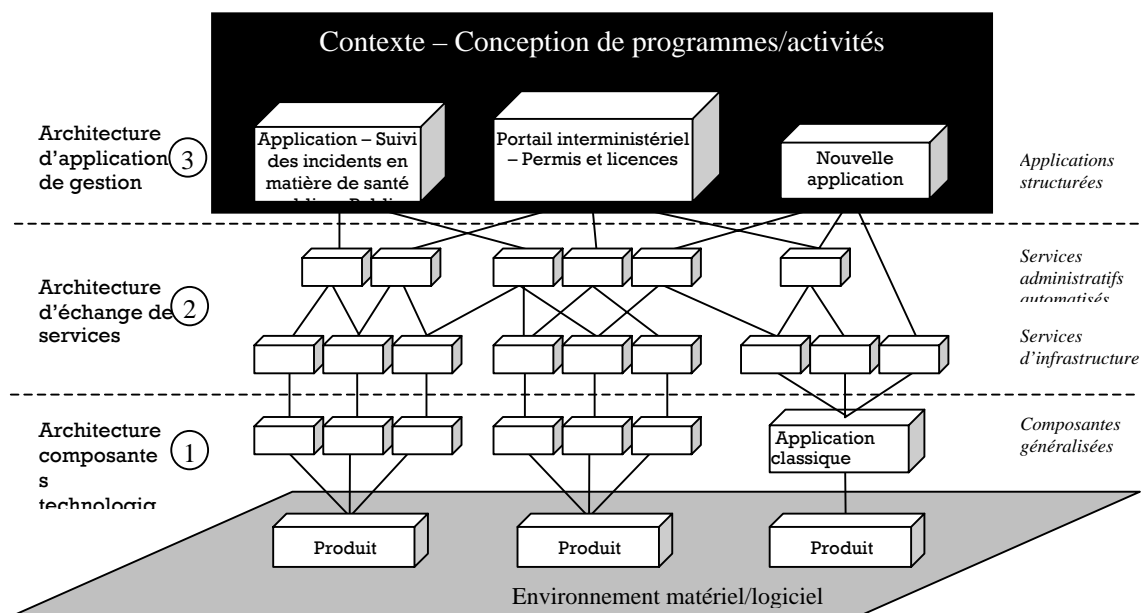


Figure 1 Vue d'ensemble de l'AAS du GC

Le modèle de référence est constitué de trois couches distinctes, qui permettent d'organiser les différents éléments en fonction des besoins et des exigences du secteur d'activités. Voici les trois couches dont il est question :

Couche 1 - Architecture à composantes technologiques

L'architecture à composantes technologiques (ACT) renferme des produits (biens) et des services spécifiques au fournisseur, de même que les architectures de soutien, et détermine les composantes de plus bas niveau (primaires) qui peuvent être réutilisées à la grandeur du GC.

- Couche 2 - **Architecture d'échange de services**
- La couche intermédiaire soutient l'application injective d'une composante aux services d'infrastructure (*i-services*) de même que le développement de services constitués d'autres services (*services mixtes*).
- Couche 3 - **Architecture d'application de gestion**
- La couche supérieure permet aux responsables ou aux intervenants de grouper un ensemble de services personnalisés (du GC et de l'extérieur), adaptés à des besoins fonctionnels et des exigences opérationnelles spécifiques.
- Contexte - **Conception de programmes et d'activités**
- Approche formelle qui chapeaute les trois couches et qui permet d'élaborer les services opérationnels en faisant appel à une architecture administrative étroitement apparentée aux couches techniques de l'AAS.

Il existe un point commun entre les différentes couches, et le lecteur sera en mesure de constater ce qui suit :

- Chaque couche assure les services requis par rapport à la couche au-dessus
- Chaque couche se définit par elle-même
- Chaque couche donne corps à (ou concrétise) un concept architectural en particulier

4.0 Le défi et son importance

4.1 Les enjeux

Le gouvernement du Canada procède à l'heure actuelle à des changements et à une transformation sans précédent. Il souhaite ainsi mettre encore davantage à contribution la population en général, tout en l'invitant à utiliser les ressources que nous possédons à l'heure actuelle de manière plus efficace, compte tenu des coûts. Aussi, la population du Canada souhaite que l'appareil gouvernemental offre une enveloppe de services rationalisés qui se complètent les uns les autres et répondent à l'ensemble de leurs besoins.

Le gouvernement fédéral a beaucoup insisté sur la prestation de services à l'horizontale et sur les services axés sur les citoyens. Pour rapprocher entre elles différentes initiatives, notamment Service Canada, la transformation des services, la prestation de services à l'horizontale, les services administratifs communs et les services de TI partagés, il faudra mettre de l'avant une approche coordonnée et intégrée du 'service à la clientèle'.

Voici donc des directives claires en guise de corollaire à certaines initiatives d'envergure, telles Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Plus que jamais, l'heure est venue de donner suite à cette demande pour plus de cohérence, de constance et d'interopérabilité à l'échelle de l'administration fédérale, étant donné qu'un nombre de plus en plus élevé de services exigent des informations provenant de sources diverses.

Une interopérabilité accrue entre les différents services s'impose d'emblée. Cette perspective est toutefois irréalisable pour le moment, car les produits, les outils et les applications technologiques ne sont pas compatibles. Il faut donc prévoir effectuer des changements considérables avant que cette synergie soit possible entre tous les ministères.

Face au double emploi et au chevauchement qui caractérisent de nombreux services fédéraux et intergouvernementaux, conjugués à la complexité inhérente de beaucoup de programmes gouvernementaux, l'AAS s'inscrit dans un effort de rationalisation sans précédent.

Pour réaliser cette vision avec succès, on doit agir de façon cohérente au moment de définir et de mettre en œuvre ces services à l'échelle du gouvernement fédéral. Une façon de procéder qui a déjà fait ses preuves consiste à élaborer des services comme on le ferait pour une série d'éléments opérationnels compatibles, assortis et adaptés selon les besoins et en fonction du coût, de manière à atteindre les résultats anticipés et à réaliser les nombreux mandats du gouvernement. L'AAS permet de façon concrète de réaliser cet objectif.

4.2 La valeur de l'AAS

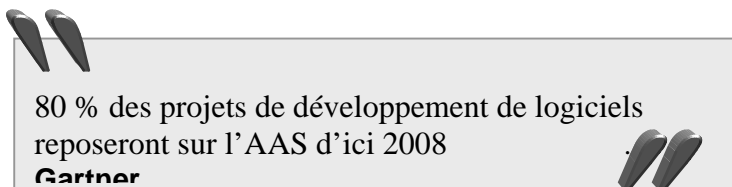
L'un des principaux objectifs du service axé sur la clientèle consiste à éliminer toute forme de cloisonnement qui existe actuellement, à promouvoir l'interopérabilité et à favoriser une prestation de services plus efficace et uniforme. Donner le feu vert à cette stratégie signifie à toutes fins pratiques éliminer les obstacles qui se dressent entre le volet technologique et le volet administratif de toute organisation, contribuant ainsi à une hausse significative de la productivité, plus de souplesse et une plus grande harmonie.

L'héritage de l'architecture axée sur le service (AAS) est sans contredit étroitement lié à la technologie; à ce titre, l'industrie a toujours convenu que la valeur intrinsèque de l'AAS demeure étroitement apparentée à sa capacité :

- de faciliter la croissance pratique et réalisable de systèmes de gestion (à grande échelle) d'envergure;
- de fournir un paradigme simple à la carte permettant d'organiser de grands réseaux de systèmes qui doivent fonctionner ensemble (soit le principe de l'interopérabilité);
- de minimiser les hypothèses (présomptions) au niveau de la confiance, chez les fournisseurs et les consommateurs, de manière à favoriser une plus grande souplesse et un plus haut degré d'autonomie;
- d'intégrer l'ensemble des fonctionnalités, au-delà des velléités de propriété (ou d'appartenance).

Le Canada choisit d'adhérer à la définition la plus large possible du mot 'système', dans la mesure où elle englobe tous les volets et tous les aspects d'une entreprise. Le rôle de l'AAS, au niveau de la planification, est mis en évidence à la rubrique 4.3.

De toute évidence, l'AAS a acquis ses lettres de noblesse dans le secteur de la TI, n'en doutons pas, car selon Gartner, '80 % des projets de développement de logiciels reposeront sur l'AAS d'ici 2008'.



Le service axé sur la clientèle n'est pas une solution en soi aux problèmes soulevés, mais plutôt un paradigme d'organisation et de prestation qui permet d'obtenir le maximum, en tirant profit à la fois des capacités des uns et des autres. Il permet également de proposer des solutions de façon à pouvoir les modifier ou les mettre à jour plus facilement.

L'architecture axée sur le service a la capacité d'extraire, de créer et de mettre de l'avant des services liés à des applications antérieures ou traditionnelles. Un large éventail d'entreprises ont déjà pris ce virage, y compris, IBM, Microsoft, BEA Systems Inc., Oracle Corp., de même que le SAP. À l'instar des produits des fournisseurs plus récents et de leurs composantes, de nouvelles applications peuvent présenter les services de façon similaire. L'objectif visé est de prolonger la durée de vie utile des applications monolithiques et à fin unique (spécialisées) d'autrefois, de maximiser le rendement du capital investi par le gouvernement et, à la limite, de faire échec, dans la mesure du possible, aux problèmes de non-conformité susceptibles de rendre ces mêmes applications inadéquates, voire rapidement dépassées.

Le secteur privé et d'autres administrations publiques ont déjà fait la preuve, à maintes reprises, des nombreux avantages de l'AAS. La mise en œuvre de l'AAS, conformément à l'AAS du GC, élargit considérablement le champ d'application et l'importance des services existants, simplifie les processus et permet d'améliorer de façon notable l'efficacité et les capacités des ministères en matière de prestation de services.

4.3 Le rôle de l'AAS du GC

L'AAS du GC est une architecture de référence, qui englobe un ensemble de concepts et de modèles adaptés spécifiquement aux besoins et aux exigences du gouvernement fédéral.

L'AAS a acquis ses lettres de noblesse dans l'industrie de la technologie de l'information et a réussi à s'imposer à titre de pratique exemplaire à l'étape de la conception. Plus récemment, ce concept a été élargi afin d'englober les différents éléments fonctionnels.

La DDPI travaille dans le même sens et considère l'AAS comme une solution valable pour l'organisation des services, d'un point de vue opérationnel, d'autant plus qu'elle comporte également les avantages technologiques courants. En élargissant le champ d'application de l'AAS, pour qu'elle englobe également l'aspect fonctionnel, on s'assure que les ministères pourront interopérer entre eux et offrir des services gouvernementaux plus souples et plus efficaces. Les volets interconnectés des systèmes et technologies de l'information (TI), d'une part, et d'autre part, du partage de l'information, sont tout simplement l'équivalent du résultat en aval de la transformation administrative axée sur le service.

Pour réaliser les meilleurs résultats possibles, l'AAS doit être élaborée sous le signe de la cohérence. Le modèle de référence est précis quant à l'utilisation de couches spécifiques et à la nécessité d'utiliser les mêmes interfaces dans toute l'administration fédérale au niveau de la couche intermédiaire. Il s'agit d'extensions spécifiques pour le GC conçues précisément pour s'assurer de retirer le plus grand nombre d'avantages possible de l'AAS, sur la scène fédérale.

À cette fin, la DDPI publie un document intitulé '*L'architecture axée sur le service du GC*' (AAS du GC) afin d'offrir des conseils judicieux sur l'installation et l'utilisation de l'AAS dans l'ensemble de l'administration fédérale. Grâce à l'AAS du GC, les services du gouvernement du Canada seront beaucoup plus polyvalents et entièrement interfonctionnels, depuis les fonctions administratives de plus haut niveau jusqu'aux composantes techniques de soutien. Le résultat...Une plus grande efficacité, davantage de cohérence, beaucoup moins de recoupement et de chevauchement de services à la grandeur de l'administration publique.

5.0 Réflexion sur la notion de service à la clientèle

5.1 Service à la clientèle dans un contexte de fonctionnement

La DDPI offre déjà aux ministères certains éléments susceptibles de servir de guide dans le domaine de la conception et elle fait la promotion du MRS (modèle de référence stratégique) du GC, dans lequel on trouve une définition officielle de 'service administratif'. En envisageant la notion de service de façon uniforme, il est possible de regrouper divers ensembles de services connexes, de façon à créer une certaine synergie. Ainsi, les citoyens pourront avoir accès aux services qu'ils souhaitent, sans nécessairement être tenus de décortiquer tous les méandres de la bureaucratie gouvernementale. Il est possible d'améliorer l'efficacité en partageant les services, et tous pourront ainsi y trouver leur compte, plutôt que de demander à chaque ministère de réinventer la roue.

Dans un tel contexte, 'service à la clientèle' signifie donc la planification et la prestation d'un ensemble de services, ce qui signifie les répartir formellement en éléments composants, de manière à ce que tous les services puissent être offerts globalement et appuient un plan global d'envergure (ou plan stratégique). Une telle approche permet donc de s'assurer que tous les services seront interfonctionnels et interdépendants; éviteront les chevauchements et le double emploi, dans la mesure du possible; et qu'ils sont administrés en tant qu'entités autonomes.

Pour être véritablement efficace, le service à la clientèle doit exister à chaque niveau d'une organisation. Bien sûr, cela débute au niveau administratif, mais le service à la clientèle doit rapidement englober la totalité des ressources relatives aux processus et à la technologie de soutien. Voir l'Annexe A, pour un exemple de modèle de service.

5.2 Service à la clientèle dans un contexte technique

Sur le plan technique, le service à la clientèle est un principe clair et explicite. Dans les faits, la notion de service à la clientèle a comme point de départ les avantages et les disciplines sur le plan technique liés à la conception OOD (orientée objets). L'AAS élargit ces avantages et envisage les services en tant qu'unités indépendantes auxquelles des applications variées peuvent faire référence – de manière à ce qu'une seule et même fonction puisse servir dans le cadre de plusieurs applications, peu importe les plates-formes technologiques.

L'AAS ne permet pas la normalisation du mode de fonctionnement des différents processus, ni des différentes applications, ou même des différents langages de programmation utilisés dans différentes machines. Il est plutôt question de normalisation des interfaces.

En faisant le lien entre technologie et un ensemble cohérent d'activités, nous constatons que le matériel informatique et les logiciels sont des éléments clés. Il s'agit des ressources mis à la disposition des processus administratifs et qui deviennent rapidement les composantes de base à partir desquelles de nouveaux services verront le jour. La technologie n'est pas le service; mais la technologie est l'élément qui nous permet d'assurer le service. Prenons par exemple le propriétaire d'une entreprise qui refuse d'adhérer à un nombre toujours plus élevé de pare-feu informatiques spécialisés et de logiciels de gestion de courrier électronique. Son objectif est tout simplement d'avoir accès à un service fiable, qui lui assure une transmission rapide de son courrier électronique, libre de tout virus ou pourriel, peu importe le fournisseur choisi.

5.3 Lien avec d'autres initiatives

L'importance accordée au service à la clientèle rejoint celle d'autres directives du SCT et est conforme également au processus de renouvellement des politiques du SCT. À certains égards, le service à la clientèle n'est pas un principe nouveau, mais représente plutôt un amalgame d'un certain nombre d'initiatives et de programmes en cours depuis un certain temps déjà. Par exemple, la modernisation des services et la prestation horizontale des services. La réussite de ces initiatives exige de bien comprendre la façon dont les nombreux services offerts aux Canadiens

sont étroitement reliés entre eux et correspondent finalement au contenu du document Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. C'est le caractère formel que l'AAS du GC confère au service à la clientèle qui donne tout son sens aux efforts mis de l'avant.

Dans le même ordre d'idées, les travaux précédents portant sur l'architecture administrative et l'évolution d'un langage commun ont contribué à l'émergence des éléments de nature administrative de la stratégie d'architecture du GC. Ces travaux sont étroitement associés aux processus de planification annuels du GC, y compris l'AAP (Architecture des activités de programme), qui appuient les efforts pour faire preuve d'une plus grande responsabilisation et de plus de transparence dans l'ensemble des programmes. Il s'agit d'efforts complémentaires qui mettent l'accent sur la collaboration en matière de prestation de services, grâce à de nouveaux partenariats et de nouvelles ententes touchant la prestation de services.

Dans le domaine technique, de nombreux ministères ont déjà commencé la mise en application de beaucoup d'éléments du service à la clientèle et examinent attentivement les différentes méthodes proposées dans la documentation qui accompagne l'AAS. Les ministères se procurent aussi de nouveaux produits et outils qui comportent déjà certains éléments d'une AAS. Ces initiatives de nature technique sont déjà en cours et pourront certainement tirer profit du soutien et des conseils dispensés dans le cadre de l'AAS du GC.

6.0 Raison d'être et conséquences

La raison d'être de cet exercice est d'abord et avant tout de permettre aux ministères d'orienter leur vision et leurs activités de façon à faciliter la transition vers une approche globale axée sur le service. Cette transformation ne se fera pas du jour au lendemain, mais il y a des incontournables à respecter et il s'agit en quelque sorte du point de départ d'une série de communiqués et de documents qui à tour de rôle offriront de plus en plus d'informations détaillées tout au long des étapes à franchir vers une administration publique axée sur le service.

Il est indéniable que le principe du service à la clientèle comporte de multiples avantages, mais cela ne va pas sans causer quelques maux de tête, car les répercussions sont grandes également, sur la conception même des activités, mais aussi en ce qui concerne les investissements pour la technologie et les systèmes. Les particularités des répercussions prévues de même que la façon d'y donner suite feront l'objet plus en détails de documents ultérieurs, lors de la mise en place de l'AAS du GC (guides et annexes sur des sujets tels les activités, les technologies et les infrastructures).

Cette partie du document met en relief un certain nombre parmi les plus importantes répercussions envisagées à ce jour, pour que le lecteur soit en mesure de mieux apprécier l'ampleur de la transformation proposée, et d'envisager le tout selon son point de vue. Ces répercussions sont répertoriées et réparties en différentes catégories. Ces catégories font également état de la ventilation du sujet conforme aux guides et fournissent une piste de solution à savoir où l'on peut trouver des informations additionnelles sur un sujet en particulier. Les conséquences touchent trois niveaux : le plan administratif, le plan des infrastructures et du soutien et le plan technique.

Conséquences sur le plan administratif : changements au niveau de la conception des programmes gouvernementaux et de la façon de constituer un ensemble de services partagés par l'entremise des ententes sur les niveaux de service; répercussions sur les frais initiaux, la viabilité des services et la protection des renseignements personnels; changements apportés aux procédures opérationnelles existantes, surtout pendant la période de transition.

Conséquences sur le plan des infrastructures et du soutien : obligation d'élaborer de nouvelles politiques et normes en matière de responsabilités liées à la propriété des services, à la nécessité d'enregistrer et de communiquer les services, à l'approche visant la mise en œuvre d'une fonction de médiation

accessible et aux répercussions sur l'autonomie et la responsabilisation de nos processus de gestion. L'entrée en vigueur de l'AAS du GC donnera également naissance à une nouvelle infrastructure de surveillance et à la nécessité d'appuyer l'amélioration des services à la collectivité.

Conséquences sur le plan technique : dans des domaines tels l'authentification, l'autorisation et l'identification en rapport avec les services à assurer. Les produits d'un fournisseur seront dorénavant scrutés à la loupe avant de faire un choix, précisément pour s'assurer de répondre non seulement aux besoins immédiats mais aussi de s'assurer que les produits choisis pourront s'intégrer facilement à l'environnement normalisé et interfonctionnel axé sur le service. Aussi, à mesure que les systèmes traditionnels sont mis à jour et améliorés, des éléments clés de leurs fonctionnalités respectives auront ainsi une valeur et une durée de vie utile plus grandes.

7.0 Étapes suivantes

Avec la publication de documents portant sur l'AAS du GC et de documents connexes, la DDPI s'assure de transmettre des conseils judicieux sur la mise en œuvre de l'architecture axée sur le service. L'objectif consiste à faire en sorte que tous les ministères adoptent une vision commune en ce qui a trait à la conception de programmes axés sur le service, au niveau administratif, et à soutenir cette vision au moyen d'une architecture en couches entièrement compatible axée sur le service, pour leurs solutions de la TI.

Pour le moment, nous savons que de nombreuses autres initiatives et priorités sont en cours et la DDPI n'a absolument pas l'intention de freiner cet élan. Ce premier énoncé d'orientation est l'occasion pour les ministères d'envisager des mesures à plus long terme et devrait également leur permettre d'intégrer les principes mêmes du service à la clientèle, lorsque cela est pratique et possible, aujourd'hui même et à l'avenir.

Cette orientation stratégique est le premier document d'une série de documents connexes qui porteront sur différents autres domaines ou secteurs. Au fil du temps, ces documents deviendront des normes plus précises et offriront un soutien additionnel, le cas échéant. Des documents tels :

- un ensemble de principes de mise en œuvre de l'AAS;
- la promotion d'une architecture administrative cohérente;
- le modèle de référence de l'AAS du GC;
- les normes et l'infrastructure en rapport avec la gestion du cycle de vie de l'AAS.

7.1 Principes directeurs de l'AAS

Les principes de l'AAS du GC sont essentiels. En effet, ils déterminent :

- l'orientation générale pour chaque activité où une décision s'impose;
- la raison d'être bien articulée en matière de comportement;
- la cohérence logique quant à la conception, dans l'ensemble des secteurs d'activités.

En se conformant à ces principes, il est possible d'atteindre un niveau plus élevé de cohérence, malgré l'absence de normes et de directives précises ou même advenant des situations particulières qui exigent une certaine interprétation ou une dose de gros bon sens. On demande donc aux ministères de tenir compte de ces principes au moment de planifier, de définir, de mettre en œuvre ou de modifier leurs services administratifs ou n'importe lequel de leurs processus de soutien ou composantes techniques. Comme il fallait s'y attendre, les responsables de la gestion de l'organisme central feront appel à ces mêmes principes pour les guider au moment de l'analyse des présentations visant à déterminer dans quelle mesure ces principes ont été respectés.

7.2 Règles régissant l'architecture intégrée

Dans le domaine de l'architecture intégrée, des disciplines spécifiques et un langage commun sont en voie d'amélioration et comportent déjà un certain nombre d'outils tels le MRS et le PTO. L'AAS du GC renforce cet état de fait et encourage les ministères à faire appel aux méthodes mises de l'avant par la DDPI pour les guider dans la planification et la conception des programmes et des services. Ces derniers seront décrits et mis de l'avant dans ce contexte. Le tout s'appliquera ensuite aux services élaborés et mis en œuvre dans le répertoire des services de Service Canada, l'architecture des activités de programme (AAP) et autres rapports ministériels similaires sur le rendement.

7.3 Modèle de référence de l'AAS du GC

Au-delà de la couche administrative, une orientation technique spécifique sera fournie sous forme d'architectures de référence détaillées visant l'AAS à l'échelle de l'administration publique. L'AAS du GC met de l'avant une approche uniforme visant à améliorer l'interopérabilité et la réutilisation des applications informatiques. Un guide d'introduction, sur des notions élémentaires, sera d'abord publié à l'intention du grand public. D'autres guides plus détaillés suivront à l'intention des intervenants responsables de la mise en œuvre des systèmes de TI.

7.4 Normes et infrastructure

Des normes et des directives spécifiques seront publiées en guise de soutien à l'architecture de référence (AAS du GC). Elles seront sans doute modifiées au fil des ans, mais pour certains domaines choisis, elles seront disponibles dans un avenir assez rapproché. Afin de favoriser la conclusion de partenariats entre différentes administrations et avec le secteur privé, il est prévu que ces normes auront une portée plus générale. La première série de normes portera sur des secteurs clés, notamment l'enregistrement des nouveaux services, la façon de déterminer les services réutilisables, la médiation des services, la négociation des services et autres enjeux en matière d'interopérabilité. Certaines normes concerneront également des enjeux de nature administrative (notamment l'utilisation et l'élaboration d'ententes sur les niveaux de service).

8.0 Sommaire et documents connexes

Le présent document fait état d'une appréciation globale de l'importance du service axé sur la clientèle et de la nécessité de mettre en application l'AAS à l'échelle de l'administration fédérale. L'orientation stratégique consiste à encourager les ministères à aller de l'avant dans cette direction au moment de la conception de leurs programmes, services et systèmes de TI, dans toute la mesure du possible.

Pour récapituler, les principes régissant la mise en application de l'AAS, les guides et modèles de référence doivent servir à mieux orienter l'évolution que nous proposons. En contrepartie, l'AAS sera appliquée avec plus de cohérence, ce qui se traduira par une souplesse accrue et une plus grande capacité à assurer la modernisation des services, la prestation horizontale des services et au bout du compte Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes.

Les documents énumérés ci-dessous, déjà en cours de préparation, pourront bientôt servir de ressources complémentaires dans les secteurs techniques, administratif, de gouvernance et d'infrastructure. Le lecteur est donc invité à consulter les documents suivants, selon ses besoins et ses intérêts, lorsqu'ils seront disponibles :

- Principes déterminants de l'AAS du GC
- Guide d'introduction à l'AAS du GC
- Guide de conception – AAS du GC
- Guide d'architecture de référence – AAS du GC
- Guide sur l'architecture d'application de gestion – AAS du GC

- Guide sur l'architecture d'échange de services – AAS du GC
- Guide sur l'architecture des composantes techniques – AAS du GC

9.0 Annexe A – Exemple d'un modèle de service du GC

Le schéma suivant illustre les éléments composants d'un service, au niveau de l'échange de services et des composantes techniques.

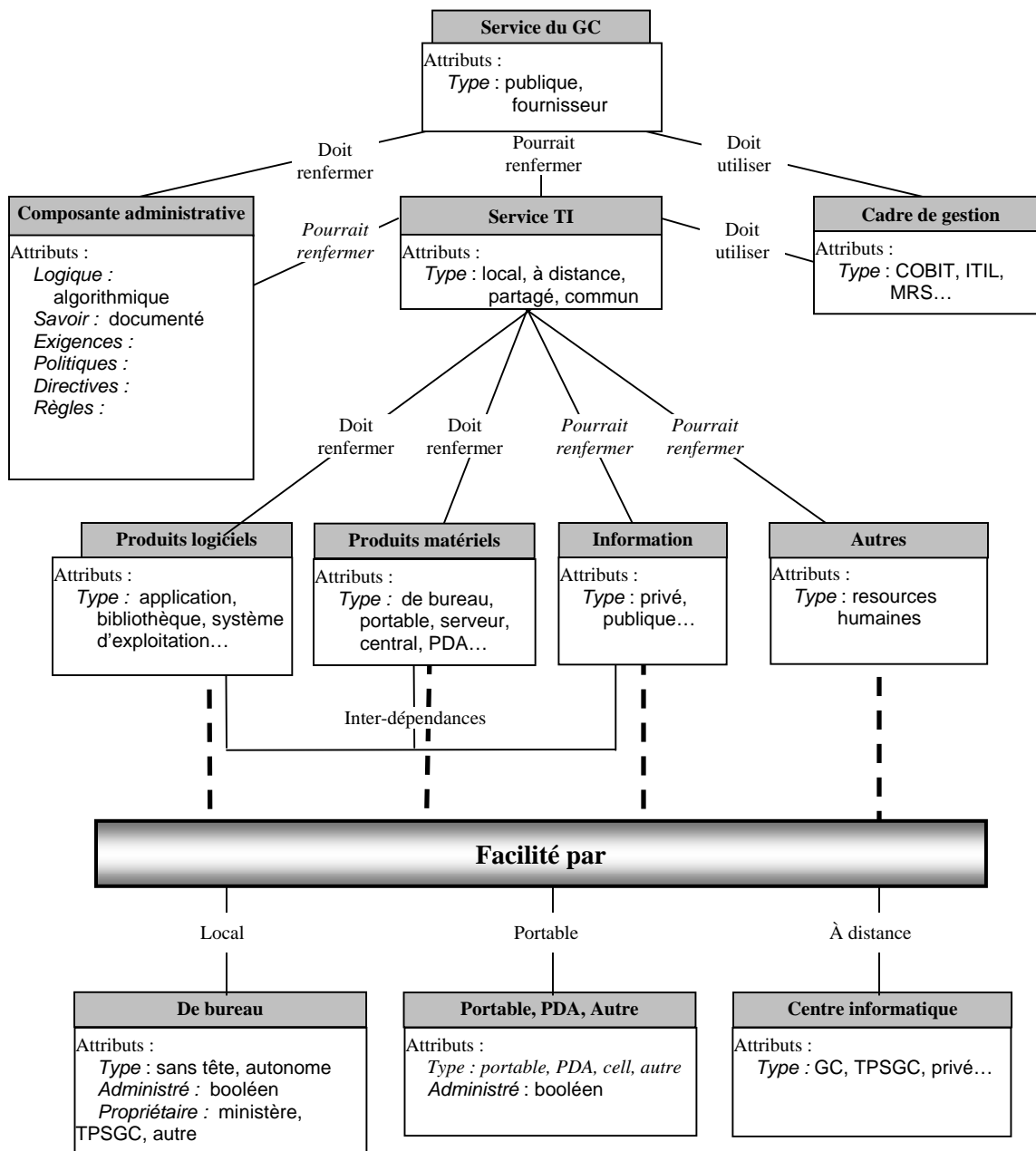


Figure 2 Représentation sous forme de modèle d'un service

L'infrastructure et les services administratifs de haut niveau peuvent tous deux être décortiqués sous forme de composantes. L'élément essentiel demeure qu'un service public (appelé également programme) du gouvernement du Canada (GC) dont les composantes relèvent de l'architecture d'application de gestion pourrait utiliser un service administratif du GC qui possède une architecture de référence élaborée selon ce modèle.