

ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Sous-secrétariat à l'infrastructure gouvernementale
et aux ressources informationnelles

Version révisée

21 août 2003

Historique des modifications

Numéro de version	Date de révision	Responsable	Description
1.0	20 juin 2002	SCT-SSIGRI	Création initiale du document
1.1	31 juillet 2002	SCT-SSIGRI	Section 3.3.3 – Composantes communes par fonction d'affaires
1.2	21 août 2003	SCT-SSIGRI	<ul style="list-style-type: none">• Graphique sur la portée de l'AEG• Section 3.3.3 – Composantes communes par fonction d'affaires

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. LE CONTEXTE DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE.....	2
1.1 LES OBJECTIFS DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE.....	2
1.2 LA PORTÉE DE L'ARCHITECTURE	2
2 LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES	4
2.1 LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE	4
2.2 LE MODÈLE INTÉGRÉ DE PRESTATION DE SERVICES	4
3 L'ARCHITECTURE CIBLE POUR LES VOLETS AFFAIRES, INFORMATION ET APPLICATIONS.....	6
3.1 LES PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	6
3.2 LE VOLET AFFAIRES.....	6
3.2.1 Les principes spécifiques du volet Affaires	6
3.2.2 La démarche de renouvellement de la prestation de services	6
3.2.3 Le potentiel de partage et de mise en commun	8
3.3 LES VOLETS INFORMATION ET APPLICATIONS.....	8
3.3.1 Les principes spécifiques du volet Information	9
3.3.2 Les principes spécifiques du volet Applications	9
3.3.3 Le potentiel de partage et de mise en commun	9
4 L'UTILISATION DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE.....	12
5 LES FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS	14
CONCLUSION	16

INTRODUCTION

Ce sommaire présente l'architecture d'entreprise gouvernementale cible sur le plan des volets Affaires, Information et Applications. La démarche utilisée pour produire cette architecture s'est appuyée sur une approche itérative et continue. Dans cet esprit, une version de haut niveau de l'architecture a été déposée en décembre 2000. L'architecture cible, diffusée aux ministères et organismes en mars 2002, consiste à intégrer la prestation conventionnelle de services (téléphone, courrier postal, comptoir) et à lui ajouter des éléments structurants pour les volets Affaires, Information et Applications. Le volet Infrastructures technologiques et les segments Sécurité et Ingénierie documentaire font l'objet de travaux distincts et ne sont pas inclus dans ce document.

Une approche de développement et de mise à jour de l'architecture d'entreprise a été élaborée par le SSIGRI, en fonction du contexte spécifique du gouvernement du Québec, en prenant appui sur des pratiques reconnues mondialement (notamment Meta Group, Gartner Group, Zachman et CIO Council du gouvernement américain).

Le volet Affaires de l'architecture cible présenté ci-dessous intéressera tout particulièrement les gestionnaires du gouvernement, alors que les architectes et les développeurs de systèmes seront interpellés par les volets Information et Applications. Tous y retrouveront une démarche globale de transformation de l'appareil gouvernemental dont le but ultime est l'amélioration des services aux individus et aux entreprises, et ce, en optimisant les efforts consentis dans la livraison des produits et services à l'échelle gouvernementale.

Concrètement, le volet Affaires propose aux ministères et organismes une démarche qui place les attentes des individus et des entreprises au centre des vecteurs de changements de l'État québécois. Les besoins sont énoncés comme les éléments principaux de la définition même du service à offrir. En second lieu, cela conduit à une modélisation des services, qui déterminera les ajustements requis aux processus soutenant la prestation de services. Ce renouvellement de la perspective client par le regroupement de produits et services débouche finalement sur la mise en commun des façons de faire, élément structurant de l'architecture.

Quant aux volets Information et Applications, ils sont définis selon une approche orientée objet et mettent l'accent sur la définition des objets d'affaires soutenant la prestation de services. Cette approche, en définissant des objets génériques à l'ensemble des processus de prestation de services, permet d'établir les zones informationnelles et applicatives possédant un potentiel élevé de normalisation et de mise en commun, et favorisant ainsi une performance accrue de l'État.

1. LE CONTEXTE DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

1.1 Les objectifs de l'architecture d'entreprise gouvernementale

L'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG) est un exercice de haut niveau qui, en fonction des grands objectifs gouvernementaux, vise à améliorer la qualité des services et la performance de l'État, à comprendre, à définir et à illustrer la nouvelle prestation de services, ainsi qu'à préciser la façon dont les ressources informationnelles (RI) pourront y contribuer. Plus spécifiquement, cette architecture se veut un modèle de référence (un outil) qui, mis à la disposition des ministères et organismes, leur permet de positionner leurs projets et d'anticiper les occasions de partage, de mise en commun et de réutilisation.

Par conséquent, les objectifs de l'architecture d'entreprise gouvernementale sont :

- Améliorer la cohérence gouvernementale en favorisant un meilleur arrimage des actions en fonction des objectifs stratégiques gouvernementaux et en intégrant l'offre de service aux différents clients;
- Comprendre, définir et illustrer la nouvelle prestation de services aux citoyens;
- Fournir des orientations sur quatre volets, soit les volets Affaires, Information, Applications et Infrastructures technologiques, ainsi que sur les segments Sécurité et Ingénierie documentaire. Il faut noter que d'autres segments pourront s'ajouter à l'architecture d'entreprise gouvernementale, selon les besoins;
- Permettre l'identification des éléments qui sont communs ou qui peuvent être partagés ou réutilisés par les ministères et organismes;
- Offrir un choix plus éclairé des technologies qui seront nécessaires.

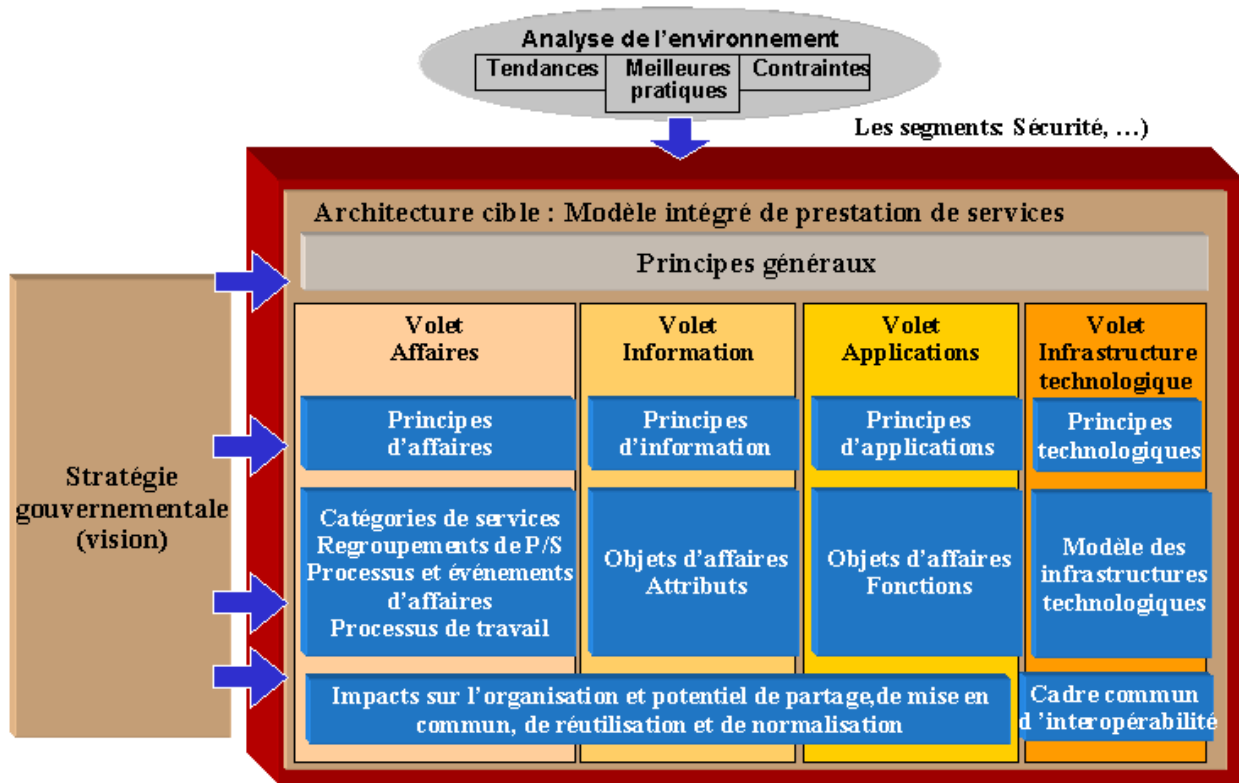
1.2 La portée de l'architecture

L'architecture d'entreprise gouvernementale vise à préciser les éléments structurants suivants :

- Description du modèle de prestation de services et des principes généraux;
- Définition des principes spécifiques, concepts et approches;
- Identification des regroupements potentiels de produits ou services;
- Représentations, sous forme de modèles, des volets Affaires, Information et Applications;
- Détermination du potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation des différentes composantes identifiées et précision des facteurs critiques de succès pour la mise en œuvre de l'AEG.

Le schéma ci-dessous regroupe les éléments couverts par l'architecture, le volet Infrastructures technologiques et les segments Sécurité et Ingénierie documentaire faisant l'objet de documents distincts.

La portée de l'architecture d'entreprise gouvernementale



2 LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES

2.1 La stratégie gouvernementale

Afin de bien cerner les orientations en matière de prestation de services, il convient de se rappeler la stratégie gouvernementale en ce qui a trait à la modernisation de la fonction publique. La stratégie de modernisation de la fonction publique vise à créer un État qui se démarque :

- par la qualité, l'accessibilité et la simplification des services qu'il offre à ses citoyens;
- par une utilisation optimale de ses ressources;
- par une gestion des résultats.

Cette stratégie se concrétise, sur le plan de la prestation de services, par une offre de services organisée en fonction des attentes et des besoins de la clientèle, c'est-à-dire :

- des regroupements de produits et services de manière à ce que le citoyen n'ait pas à se préoccuper des structures administratives et des contraintes de gestion intrinsèques aux grandes organisations;
- des modes diversifiés de prestation de services qui respectent les préférences personnelles de la clientèle, qui maintiennent les modes conventionnels de prestation de services aussi longtemps que nécessaire et qui prennent en compte le niveau de familiarité des citoyens avec les technologies.

De plus, la stratégie gouvernementale requiert une contribution significative des ressources informationnelles.

2.2 Le modèle intégré de prestation de services

Le modèle intégré de prestation de services se veut une représentation de haut niveau des grands domaines de gestion soutenant la prestation de services gouvernementale ainsi que des intervenants externes impliqués dans la prestation de services à la clientèle. L'architecture d'entreprise gouvernementale permet de faire apparaître un nouveau modèle de prestation de services mettant l'accent sur le service direct à la clientèle en mode électronique.

Par ailleurs, les orientations gouvernementales en matière de prestation de services sont basées sur le respect du niveau de familiarité de la clientèle en ce qui concerne les technologies et le maintien de multiples modes de prestation (en personne, par téléphone, par courrier, par Internet, etc.). Dans cet esprit, le modèle intégré de la prestation de services montre comment cohabitent le modèle de la prestation électronique de services et celui de la prestation de services conventionnelle, ainsi que les modifications aux domaines de gestion que cela apporte.

L'application de ce modèle de prestation de services amène la mise en place de solutions d'affaires qui intègrent les différents modes de prestation de services et qui utilisent des

applications électroniques et des façons de faire en vue d'offrir une plus grande qualité de services à la clientèle et d'améliorer ainsi la performance des ministères et organismes.

3 L'ARCHITECTURE CIBLE POUR LES VOLETS AFFAIRES, INFORMATION ET APPLICATIONS

3.1 Les principes généraux

Les principes généraux de l'architecture d'entreprise gouvernementale permettent d'encadrer les travaux d'architecture tant à l'échelle du gouvernement dans son ensemble qu'à celle d'un ministère ou d'un organisme particulier. De façon générale, les principes s'appuient sur les lois et les politiques encadrant l'infrastructure gouvernementale.

3.2 Le volet Affaires

Le volet Affaires de l'architecture d'entreprise gouvernementale présente des outils qui permettront aux ministères et organismes de représenter, de partager, de mettre en commun et de réutiliser leurs façons de faire.

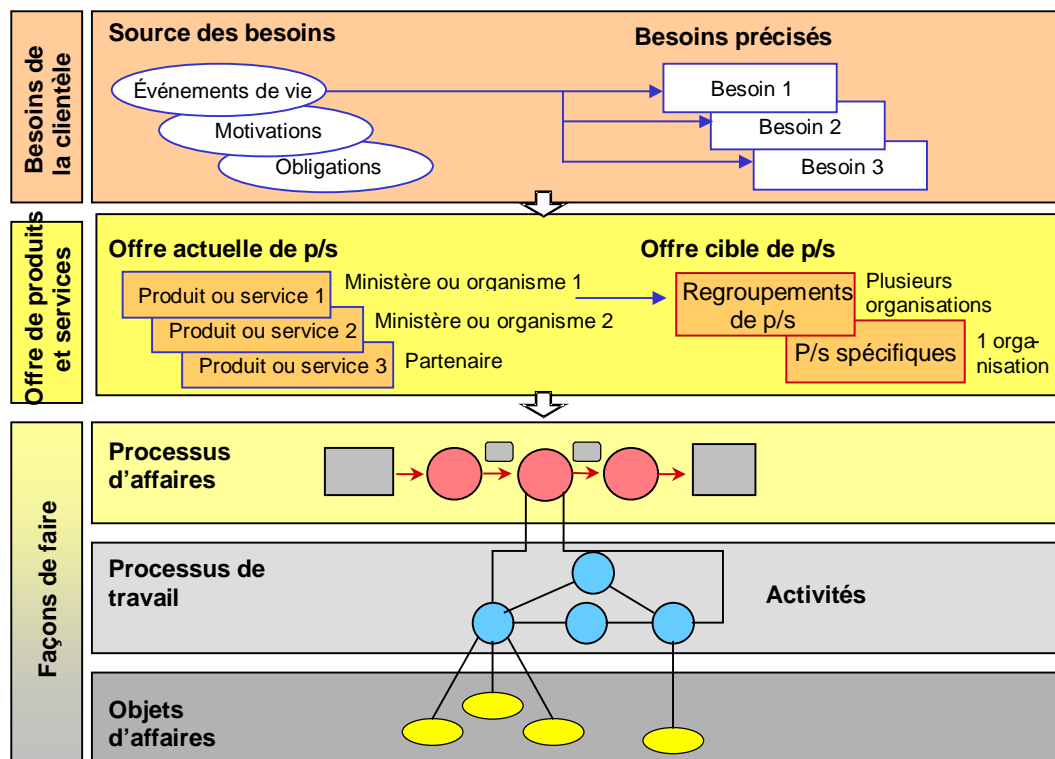
3.2.1 Les principes spécifiques du volet Affaires

Les principes spécifiques du volet Affaires ont pour but d'encadrer la redéfinition des processus d'affaires permettant de livrer les produits ou services à la clientèle. Ces principes ont pour objectif de mettre le client au centre des projets gouvernementaux et de s'assurer ainsi la livraison de résultats concrets. Ils permettent de plus l'atteinte des objectifs stratégiques par l'intégration et la révision des façons de faire, et le regroupement des activités des ministères et organismes.

3.2.2 La démarche de renouvellement de la prestation de services

Le volet Affaires propose une démarche qui place les attentes des citoyens et des entreprises au centre des vecteurs de changements de l'État québécois. Les besoins sont énoncés comme les éléments principaux de la définition même du service à offrir. En second lieu, cela conduit à une nouvelle modélisation de l'offre de services qui déterminera les ajustements requis aux processus soutenant la prestation de services. Ce renouvellement de la perspective client par le regroupement de produits et services débouche à terme sur la mise en commun de fonctions et de services.

La démarche de renouvellement de la prestation de services



Les besoins peuvent provenir de trois sources : les événements de vie, les motivations ou les obligations. Chacune de ces sources peut générer plusieurs besoins. Une fois les besoins de la clientèle précisés, la prochaine étape de la démarche consiste à faire l'inventaire de l'ensemble des produits et services actuellement offerts et à définir une nouvelle offre permettant de répondre, si possible, à l'ensemble des besoins précisés dans une seule prestation de services. Si tel est le cas, nous parlerons alors d'un *regroupement de produits et services*; autrement, nous parlerons de *service spécifique*.

Les regroupements de produits et services pour les individus

- Chercher un point de service
- Avoir un enfant
- S'inscrire aux études
- Trouver un emploi
- Voyager et travailler à l'étranger
- Déménager
- Prendre des vacances/organiser ses loisirs
- Vivre à deux (mariage, divorce)
- Être victime d'un sinistre
- Être victime d'un accident de la route ou du travail
- Obtenir des soins de santé
- Exercer un recours en justice
- Exercer ses obligations ou droits comme travailleur
- Vivre un deuil

Les regroupements de produits et services pour les entreprises

- Démarrer une entreprise
- Comblent des emplois
- Développer l'entreprise
- Acquitter ses obligations
- Faire affaire avec le secteur public
- Changer de localisation
- Fermer l'entreprise

Les processus d'affaires sont le moyen par lequel l'État livre ses produits ou services en réponse aux besoins exprimés par la clientèle. Un processus d'affaires peut être défini plus précisément comme un regroupement d'événements d'affaires agencés selon une logique de création de valeur et exécutés dans le but de livrer un résultat (un produit ou service spécifique, ou un regroupement de produits ou services) en réponse à un besoin d'un client. Les événements d'affaires, pour leur part, peuvent être définis comme une étape d'un processus d'affaires accomplie grâce à un ensemble d'activités qui permettent de produire un résultat (intermédiaire ou final) concret pour la clientèle.

3.2.3 Le potentiel de partage et de mise en commun

Le potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation concerne la constitution de listes d'événements et d'activités génériques pouvant être utilisés et adaptés par les ministères et organismes pour construire leurs processus d'affaires. En associant les activités aux événements, il sera possible de construire des *patterns* ou des façons de faire réutilisables. Ces *patterns*, une fois précisés et documentés par les projets de prestation de services, permettront aux ministères et organismes de partager, de mettre en commun et de réutiliser leurs façons de faire, c'est-à-dire leurs façons de s'organiser et de livrer les produits ou services à la clientèle. L'architecture fournit donc une liste détaillée des objets à fort potentiel de réutilisation; cette liste est évolutive et sera mise à jour régulièrement.

3.3 Les volets Information et Applications

Cette section vient détailler l'architecture d'entreprise gouvernementale pour les volets Information et Applications. Ces deux volets sont abordés conjointement à partir d'une approche basée sur le concept d'« objet d'affaires ». Un objet d'affaires peut être défini à divers niveaux d'architecture et il vient en soutien aux processus d'affaires.

De façon plus précise, un objet d'affaires représente une réalité tangible ou intangible, présente à l'intérieur du gouvernement, et se définit par un regroupement d'informations (attributs) et de fonctions de gestion de ces informations. Un attribut peut représenter un sujet, une facette ou une entité soutenant les processus d'affaires, alors qu'une fonction peut représenter un système, un sous-système, une fonction ou une unité de tâche donnant accès aux informations dans le cadre d'un processus. Les différentes fonctions relatives à la sécurité se retrouvent à l'intérieur même des objets d'affaires et sont arrimées avec l'architecture gouvernementale de sécurité de l'information numérique (AGSIN). Un dossier client, un formulaire, un manuel de procédures ou un contrat sont des exemples d'objets d'affaires.

Il convient de préciser que seuls les objets d'affaires qui représentent un grand intérêt pour l'architecture d'entreprise gouvernementale sont présentés dans le modèle. Plus précisément, les objets d'affaires d'intérêt sont :

- ceux qui ont un effet **structurant** sur la mise en œuvre de la prestation de services (p. ex., ressource (GIRES), offre de produits et services);
- ceux qui ont avantage à être **normalisés** afin d'assurer des services de qualité à la clientèle (p. ex., dossier, transaction, document, échange);
- ceux qui ont un potentiel de **partage entre les ministères et organismes** ou de **mise en commun** à l'échelle gouvernementale (p. ex., ressource, paiement).

Le modèle des objets d'affaires regroupe l'ensemble des objets, constitués d'attributs et de fonctions, essentiels au fonctionnement « de bout en bout » des processus d'affaires, permettant ainsi des échanges efficaces entre « l'arrière-boutique » et le service à la clientèle.

3.3.1 Les principes spécifiques du volet Information

Les principes spécifiques du volet Information ont pour but d'encadrer la gestion de l'information pour la prestation de services. Ces principes visent l'accès, par les différents clients, aux informations pertinentes et à jour contenues dans leurs dossiers. Ils encadrent aussi la protection de l'information dans le cadre d'une prestation de services et assurent la valeur juridique et l'intégrité de cette information.

3.3.2 Les principes spécifiques du volet Applications

Les principes spécifiques du volet Applications ont pour but d'encadrer la conception des applications informatiques soutenant la prestation de services. Ces principes ont pour objectifs la cohérence gouvernementale, le service à la clientèle, l'arrimage aux informations et aux processus, et la production d'applications par assemblage de composantes réutilisables.

3.3.3 Le potentiel de partage et de mise en commun

Le potentiel de partage, de mise en commun et de réutilisation des objets définis pour les volets Information et Applications se situe au niveau de l'association des objets d'affaires aux activités définies dans les processus. En effet, un ministère ou organisme désirant implanter une activité pourra s'inspirer des associations types des objets d'affaires aux activités. Ces associations types, une fois précisées et documentées dans le cadre des projets de prestation de services des ministères et organismes, permettront à ces derniers de partager, de mettre en commun et de réutiliser leurs façons de faire afin de réaliser une activité dans le cadre d'un processus.

Les composantes communes par fonction d'affaires

Fonctions d'affaires	Composantes d'information	Composantes d'applications	Services ou infrastructures communs
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> Fiche signalétique des services Produit ou service Convention Formalité Point de service Règle d'accès 	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir Repérer Initier Vérifier l'habilitation Personnaliser Publier 	<ul style="list-style-type: none"> Portail national de services Centres d'appels Bureaux régionaux
Assistance	<ul style="list-style-type: none"> Client Identifiant Authentifiant Attribut Entente Contexte 	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir Assister Identifier Authentifier 	<ul style="list-style-type: none"> Portail national de services Centres d'appels Bureaux régionaux
Gestion de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Règle d'accès Identifiant Authentifiant Entente Procuration Signature 	<ul style="list-style-type: none"> Inscrire Identifier Authentifier Vérifier l'habilitation Chiffrer Signer Gérer 	<ul style="list-style-type: none"> SQAG S@C (Gestion des accès) Répertoire gouvernemental
Gestion documentaire	<ul style="list-style-type: none"> Classification Thésaurus Présentation Métadonnées 	<ul style="list-style-type: none"> Définir une classification Classifier Indexer Repérer Publier Trier Résumer Gérer 	<ul style="list-style-type: none"> Registre-référentiel
Paiement	<ul style="list-style-type: none"> Objet Montant 	<ul style="list-style-type: none"> Facturer Percevoir 	<ul style="list-style-type: none"> Serveur de paiement gouvernemental

	<ul style="list-style-type: none"> • Compte • Autorisation • Mode 	<ul style="list-style-type: none"> • Payer • Encaisser • Consolider des paiements 	
Échange de données	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte • Entente • Confirmation 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir • Initier • Recevoir • Transmettre • Contrôler 	<ul style="list-style-type: none"> • RETEM, RISQ, RTSS • Inforoute municipale • S@C (Échange d'informations) • Télémessagerie
Gestion des ressources			
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource humaine 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiant • Attribut • Contrat • Organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Embaucher • Affecter • Outiller • Rémunérer 	<ul style="list-style-type: none"> • GIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource financière 	<ul style="list-style-type: none"> • Compte • Crédit • Écriture • Placement 	<ul style="list-style-type: none"> • Allouer • Comptabiliser • Rendre compte 	<ul style="list-style-type: none"> • GIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource matérielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur • Inventaire • Allocation 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir • Allouer • Entretenir 	<ul style="list-style-type: none"> • GIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ressource informationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Métadonnées • Objet 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir • Acquérir/construire • Partager 	<ul style="list-style-type: none"> • Registre-référentiel

4 L'UTILISATION DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE

L'architecture d'entreprise gouvernementale est un outil d'analyse offert aux ministères et organismes, qui permet de représenter les éléments structurants de la prestation de services. Cet outil est régulièrement mis à jour à partir du contenu des différents projets des ministères et organismes, ce qui donne alors un portrait d'ensemble de la prestation de services au gouvernement.

L'AEG permet aussi des simulations de changements et l'élaboration de solutions en matière de prestation de services en rendant disponibles des orientations, des principes et des modèles ou composantes réutilisables.

En ce sens, l'AEG est une source d'information privilégiée, un guide orienté vers la modernisation de la prestation de services du gouvernement et un mécanisme d'échange adapté au contexte gouvernemental.

Une source d'information

L'AEG, en tant que source d'information, favorise la mise en place d'un langage commun tant sur le plan des besoins ou regroupements que sur le plan de l'énoncé du contenu des composantes (objets d'affaires). Cette approche favorise aussi la définition et l'utilisation de façons de faire réutilisables par plus d'un ministère ou organisme.

Il faut souligner que l'utilisation de l'AEG est fortement liée à la disponibilité, à l'accessibilité et à la qualité de l'information qu'elle présente. Les ministères et organismes ont, pour ce faire, un rôle majeur à jouer dans l'alimentation de ce référentiel. Une alimentation continue de ce référentiel est préconisée, et ce, à partir des activités ponctuelles des ministères et organismes, c'est-à-dire lors de l'élaboration d'architectures d'entreprise ministérielles ou de projets de prestation de services.

Un guide

Dans un contexte de mise en place d'une prestation de services performante, l'AEG est un guide qui permet d'accélérer la réflexion ou encore d'arrimer les stratégies d'un ministère ou organisme à celles des autres intervenants gouvernementaux.

En effet, les projets d'amélioration ou d'élaboration des architectures d'entreprise pour un ministère ou organisme peuvent être confrontés à des modèles rendus disponibles par l'AEG. C'est aussi un outil qui permet de soutenir la définition des façons de faire par la réutilisation des expériences et la comparaison aux différents volets et segments de l'architecture.

Par ailleurs, les projets de prestation de services développés le sont en se référant à une démarche standard de développement de projets. Les trois grandes étapes de développement (besoin-opportunité, conception-architecture, développement-implantation) ont leur équivalence dans l'AEG. L'architecture d'entreprise gouvernementale permet donc aux projets de livraison de produits et services (spécifiques ou regroupés) de se comparer à chacune des grandes phases de développement.

À l'étape de l'énoncé des besoins et de l'étude d'opportunité, cette comparaison permet aux ministères et organismes :

- de tester des avenues et des pistes de solutions qui exigent une collaboration avec plusieurs intervenants dans le but d'offrir un regroupement de produits ou services. Ces nouvelles avenues peuvent donc être évaluées sur le plan de la faisabilité et de la pertinence;
- d'établir des façons de faire complètes ou déjà développées en partie, et pouvant être réutilisées.

À l'étape de la conception administrative et de l'architecture, l'AEG permet :

- de récupérer des modèles et des composantes soutenant les travaux, que ce soit par la récupération d'une partie d'une façon de faire déjà documentée et éprouvée, ou par la réutilisation d'objets d'affaires;

À l'étape du développement et de l'implantation, l'AEG favorise :

- le partage, la mise en commun et la réutilisation de processus de travail, ce qui permet d'accélérer l'implantation et d'améliorer la finalité du service à la clientèle;
- le partage, la mise en commun et la réutilisation d'objets d'affaires.

Ainsi, les ministères et organismes participent à l'effort global de cohérence de l'État en structurant leurs façons de faire en réponse aux besoins de la clientèle tout en se dotant d'une prestation de services efficace et à moindre coût.

Un mécanisme d'échange

L'AEG amène une nouvelle dynamique d'échange et de collaboration au gouvernement du Québec pour tous les intervenants concernés par des changements ou des améliorations à la prestation de services. L'optimisation des façons de faire, l'ajout de nouveaux produits ou services et l'élaboration d'architectures d'entreprise sont pour les ministères et organismes autant d'incitatifs pour profiter de l'AEG comme outil d'intégration, d'optimisation et de planification avec les autres intervenants.

De plus, l'AEG, comme source d'information sur la situation actuelle ou à venir de la prestation de services, est un instrument d'échange évolutif et adapté au contexte gouvernemental. Il permet aux ministères et organismes de partager, de mettre en commun et de réutiliser un ensemble de composantes.

Ce mécanisme va prendre plusieurs formes tels l'accès à un référentiel permettant d'accéder aux connaissances de l'AEG, la table d'architecture, les activités d'accompagnement, sans oublier la formation et la communication continue.

5 LES FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS

La mise en place de l'architecture d'entreprise gouvernementale pour soutenir la prestation de services pose plusieurs défis importants, notamment en ce qui a trait à l'intégration de ce nouvel outil dans les pratiques de gestion en vigueur au gouvernement du Québec.

Les facteurs critiques de succès

Le succès de la mise en œuvre de l'architecture d'entreprise gouvernementale ne sera rendu possible que si certaines conditions sont respectées. Ces dernières se regroupent sous les six thèmes suivants :

Appropriation

Pour ce facteur critique, les conditions de réussite se réfèrent à l'objectif de l'AEG concernant la cohérence gouvernementale. Il peut s'agir de l'arrimage des architectures d'entreprise des ministères et organismes à l'AEG ou de l'utilisation concrète de l'AEG dans leurs projets. La communication de l'AEG de façon adéquate est aussi une condition essentielle à l'atteinte des objectifs.

Développement d'une vision commune

La cohérence ou l'arrimage des planifications stratégiques des ministères et organismes avec l'AEG est essentiel pour développer une vision commune à l'échelle gouvernementale et répondre ainsi à l'objectif de l'AEG de favoriser un meilleur arrimage entre les actions et les objectifs stratégiques gouvernementaux.

Gestion concertée

La mise en œuvre de l'AEG se fait par les projets réalisés dans les ministères et organismes. La coordination de ces projets autour de l'AEG est donc une condition essentielle à la cohérence gouvernementale.

Révision des modes de gestion

L'AEG vient fournir de nouveaux outils dans la façon de rendre des services au gouvernement. Il faut donc bien comprendre les nouveaux rôles et responsabilités qui s'en dégagent, la révision de l'organisation du travail dans la mise en place de regroupements de services et les notions de composantes réutilisables ou d'objets d'affaires.

Encadrement architectural

La réalisation de projets pilotes dans les ministères et organismes, et l'accompagnement offert par l'équipe d'architecture dans ces projets sont nécessaires à une bonne compréhension de l'AEG et de son application.

Capacité d'évolution

La rétroaction des projets ou des architectures ministérielles sur l'AEG est garante de son évolution et ainsi lui permet d'offrir des orientations à valeur ajoutée.

Recours à des infrastructures communes

La mise en disponibilité de fonctions, de composantes ou d'infrastructures communes ainsi que la diffusion d'orientations ou de normes et standards sont autant de moyens mis à la disposition des ministères par l'AEG dans le but d'offrir un choix plus éclairé de nos technologies et de réutiliser nos façons de faire. Ces conditions sont essentielles au succès de l'AEG.

CONCLUSION

L'architecture d'entreprise gouvernementale vient appuyer le virage de modernisation de la fonction publique québécoise. Ce virage est particulièrement significatif, et ce, sur deux plans. D'abord, par la place prépondérante que le citoyen occupe dans la conception et le déploiement de la prestation de services. La vision client est intégrée à la démarche pour orienter la définition des besoins, pour ajuster l'offre de services à ces besoins et pour susciter de nouvelles approches dans les façons de faire lors de la livraison des services.

Par conséquent, l'architecture cible se présente comme un outil d'information et de partage entre les ministères et organismes, comme une approche structurée soutenant la réalisation des travaux aux différentes étapes de la réalisation des projets de prestation de services et, enfin, comme un outil permettant de déterminer les composantes réutilisables et partageables aussi bien dans les façons de faire que dans les volets systémiques.

Les travaux d'architecture d'entreprise réalisés au cours des deux dernières années, que ce soit pour la prestation électronique de services ou pour le segment sécurité, suscitent beaucoup d'attentes et d'engouement dans la communauté gouvernementale. L'intense participation ainsi que la collaboration démontrées par les ministères et organismes confirment cet intérêt. De l'avis de tous, il faut maintenant concrétiser ce guide architectural et le rendre vivant. Pour ce faire, il convient d'entreprendre rapidement des actions de concertation, de diffusion et de mise à niveau de l'AEG.

La mise en place d'un mécanisme de concertation pour l'ensemble de la communauté gouvernementale apparaît comme un incontournable pour impliquer les dirigeants et les gestionnaires des ministères et organismes. Cette concertation est orientée vers la compréhension des besoins de la clientèle et la définition de stratégies de prestation de services qui utilisent l'AEG comme outil. Tous conviennent que cette activité doit être réalisée en collaboration avec les divers intervenants concernés dont le MRCI, qui se préoccupe de la qualité des services rendus aux individus, le MIC, qui s'intéresse aux entreprises, et le SCT, qui agit à titre de responsable du développement et de l'évolution de l'architecture d'entreprise gouvernementale.

En ce qui concerne la mise à jour, l'évolution et la diffusion de l'AEG, la table d'architecture mise en place pour l'élaboration de l'AEG pourrait être confirmée comme le répondant pour l'intégration et le suivi de ces travaux. Le premier mandat que cette table se verrait confier concerne la réalisation d'une opération ciblée permettant de documenter et d'alimenter rapidement une première fois l'AEG. Cette opération permettrait ainsi de fournir l'information de base attendue par les ministères et organismes. Cet exercice serait effectué dans les ministères et organismes à partir des projets structurants réalisés ou en voie de réalisation.

L'amélioration de la qualité des services est une préoccupation présente dans l'ensemble de la communauté gouvernementale. L'AEG est un des outils qui peuvent soutenir cette recherche d'amélioration et il faut, pour ce faire, la connaître et l'utiliser.