

Office québécois de la langue française

Plan directeur

Direction des technologies de l'information

31/12/2018

Table des matières

1	Sommaire exécutif.....	1
2	Contexte organisationnel.....	2
2.1	Contexte externe.....	2
2.2	Contexte interne.....	3
2.3	Objectifs du plan stratégique 2018-2013.....	3
3	Vision de la contribution des ressources informationnelles.....	4
3.1	Modèle d'affaires cible.....	4
3.2	Portrait des ressources informationnelles.....	5
a)	État de santé des systèmes mission et de soutien.....	5
b)	Infrastructure technologique et applicative.....	6
c)	Ressources humaines.....	7
3.3	Vision et rôle du levier technologique.....	7
4	Opportunités de projets.....	9
	Fondements de la solution d'entreprise.....	9
5	L'adéquation de la vision avec les orientations et les directives.....	12
6	Gestion des risques.....	14
7	Gestion de la performance.....	15
	Annexe 1 — Modèle d'affaires cible.....	17
	Annexe 2 – Environnement système et technologies.....	18
	Annexe 3 : Diagramme réseau de télécommunication de l'Office.....	19
	Annexe 4 : Architecture cible 1.0.....	20

Notes au lecteur

1. Ce plan directeur couvre la planification des ressources informationnelles de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie, qui est intégrée administrativement à l'Office. Afin d'alléger le texte, le terme « Office » fera référence à ces deux organismes.
2. Le présent document présente une planification préliminaire de la manière dont l'Office entend mener ses projets en ressources informationnelles. Itératif et évolutif, il sera appelé à évoluer en fonction de la dynamique dans laquelle évolue l'Office.
3. Afin de s'arrimer au plan stratégique de l'Office, le plan directeur présente la planification des ressources informationnelles pour les quatre (4) prochaines années (2019-2023).

1 Sommaire exécutif

Le présent plan est un document de vision qui vise à établir la contribution des ressources informationnelles dans l'atteinte des objectifs stratégiques de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie (ci-après, « l'Office »). Il prend en compte les projets, les capacités, les investissements ainsi que la gestion de la performance et des risques de l'Office.

L'Office exerce sa mission dans un environnement complexe et en constante évolution. Cet environnement influence, de manière plus au moins marquée, le fonctionnement interne et doit être pris en considération dans le cadre des travaux de transformation. Au cours des dernières années, l'Office a entrepris un projet de transformation en profondeur de ses processus et de ses façons de faire. À cet égard, l'Office désire améliorer ses services pour qu'ils correspondent davantage aux besoins et aux attentes de ses clientèles. Cette transformation nécessite de revoir certaines infrastructures et certains systèmes de soutien à la mission dont la désuétude est importante et dont les technologies permettent peu d'adaptation et une évolution très limitée. La modernisation de la prestation de service de l'Office et l'atteinte des objectifs de son plan stratégique nécessitent la mise en œuvre de plusieurs projets au courant des prochaines années.

La vision poursuivie par l'Office en ce qui a trait à la gouvernance et à la gestion de ses ressources informationnelles est en cohérence avec un ensemble d'orientations organisationnelles de même qu'avec une série de stratégies et de plans d'action gouvernementaux. Afin de s'assurer de la réussite de ces initiatives de transformation, l'Office met en place de bonnes pratiques en matière de gestion des risques de même qu'en matière de gestion de projets et de gestion de la performance.

Dans la foulée de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2018-2023, l'Office souhaite actualiser sa prestation de service aux citoyens en utilisant les technologies de l'information pour offrir des services accessibles, en temps réel, selon différents modes d'accès et tout en tirant profit de l'utilisation des infrastructures mises en place par le gouvernement du Québec de même que par ses partenaires d'affaires.

2 Contexte organisationnel

La mission de l'Office québécois de la langue française est de « s'assurer du respect de la Charte de la langue française et de la francisation de l'administration publique et des entreprises pour que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires, promouvoir l'usage et la qualité de la langue française et surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec » (Plan stratégique de l'Office, p. viii).

La Commission de toponymie a pour sa part la mission de « s'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse pour permettre le déplacement efficace des biens ainsi que des personnes, et inventorier, officialiser, diffuser et mettre en valeur les noms de lieux. »

Voici, ci-dessous, les principaux mandats qui découlent des missions indiquées ci-dessus :

- Assurer le respect de la Charte de la langue française.
- Définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises.
- Veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises par l'application de la Charte de la langue française.
- Contribuer à assurer la vitalité et la qualité du français dans les milieux de travail et l'espace public québécois.
- Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec.
- Établir les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et d'effectuer ou de faire effectuer les études prévues par ces programmes.
- S'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse et qu'il met en valeur le visage français du Québec.
- Inventorier, officialiser, diffuser et mettre en valeur les noms de lieux.
- Établir et normaliser la terminologie géographique.
- Diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec.
- Jouer un rôle-conseil auprès du gouvernement en matière de toponymie.

2.1 Contexte externe

L'application de la Charte de la langue française a permis, au fil des ans, de faire de grandes avancées en matière de francisation dans de nombreux secteurs de l'espace public. Or, malgré ces importants gains, la langue française demeure, dans certains secteurs, un objet de préoccupation réel. Il est donc essentiel de promouvoir l'utilisation du français dans les entreprises qui exercent des activités au Québec dans les sphères du travail, du service à la clientèle et de la pratique des affaires.

La valorisation et la promotion de la langue française sont au cœur des actions gouvernementales en matière de langue française. Ainsi, certaines décisions gouvernementales en lien avec l'application de la Charte de la langue française représentent des enjeux stratégiques.

2.2 Contexte interne

Ces dernières années, l'Office a entrepris la modernisation de ses processus et de ses façons de faire. L'objectif de cette démarche est d'accroître la performance de l'organisation pour lui permettre de mieux répondre aux exigences gouvernementales ainsi qu'aux besoins et aux attentes de ses clientèles. Pour ce faire, des changements ont déjà été apportés, tant sur le plan de la gouvernance que sur le plan des programmes offerts. Toutefois, des travaux restent à effectuer pour que soit complété le virage en cours.

Une partie du personnel de l'Office est constituée d'une main-d'œuvre spécialisée (terminologues, géographes, conseillers et conseillères en francisation, etc.) qui est peu présente ailleurs dans la fonction publique québécoise. En raison de cette spécialisation liée au domaine d'activité de l'organisation, on y observait jusqu'à tout récemment une grande stabilité en emploi. Or, les choses changent depuis peu. La main-d'œuvre spécialisée qui est en poste depuis longtemps est de plus en plus nombreuse à partir à la retraite, ce qui risque d'entraîner une perte d'expertise. Il importe donc de prendre les mesures nécessaires pour atténuer les risques et pour limiter les effets indésirables causés par un tel changement.

L'Office s'acquitte de sa mission dans un environnement complexe et en constante évolution. Cet environnement, qui comprend les attentes légitimes de la collectivité et du gouvernement influence, de manière importante, le fonctionnement interne et doit être pris en considération dans le cadre des travaux de transformation.

2.3 Objectifs du plan stratégique 2018-2023

L'Office a récemment adopté son plan stratégique 2018-2023 qui est porteur d'une vision qui oriente tous ses efforts de transformation. La vision est formulée ainsi : « Concourir à une plus grande cohésion sociale au Québec par la protection et la promotion du français, langue commune des Québécois et des Québécoises ». Pour maintenir l'adéquation entre son action et les besoins de la collectivité, l'Office a besoin d'outils performants.

Trois enjeux sont couverts par le plan stratégique 2018-2023 : le français comme facteur déterminant de la cohésion sociale, des toponymes témoin de l'évolution de la société québécoise dans toute sa diversité et une organisation efficiente et mobilisée vers un service à la clientèle de qualité. De ces enjeux découlent quatre (4) orientations auxquelles sont rattachés les objectifs suivants :

Orientation 1 — Promouvoir la langue française en tant que richesse de la société québécoise

1. Accroître la portée des activités de promotion
2. Répondre à des besoins spécifiques des clientèles

Orientation 2 — Renforcer la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec

3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation

Orientation 3 — Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

5. Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois

Orientation 4 — Adapter la gouvernance et le développement organisationnel aux besoins des clientèles et des partenaires

7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance
9. Accroître les compétences du personnel

3 Vision de la contribution des ressources informationnelles

La présente section vise à présenter la vision de l'Office concernant la contribution des ressources informationnelles à l'atteinte des priorités stratégiques énoncées dans le plan stratégique 2018-2023.

3.1 Modèle d'affaires cible

L'Office a réalisé d'importants travaux ayant permis de remettre en question de manière fondamentale ses façons de faire, d'analyser sa capacité à livrer des services de qualité à sa clientèle et d'évaluer les différentes options d'adaptation aux nouvelles réalités de la société. Ces aspects constituent les éléments constitutifs du modèle d'affaires cible de l'Office.

L'Office accomplit sa mission en mettant en œuvre trois (3) domaines d'affaires : la prestation de service, le soutien à la prestation de service et les services internes (voir Annexe 1 — Modèle d'affaires cible).

1. Le domaine de la prestation de services regroupe l'ensemble des fonctions d'affaires livrant les services à des parties prenantes externes.

2. Le domaine de soutien à la prestation de services regroupe l'ensemble des fonctions d'affaires visant à assurer le développement et la continuité des activités.
3. Le domaine des services internes regroupe l'ensemble des fonctions de gouvernance et de soutien administratif dans la réalisation des opérations.

Le domaine de la prestation de services est au cœur du modèle d'affaires de l'Office vu qu'il englobe les fonctions d'affaires qui constituent sa raison d'être. Ces fonctions sont en lien avec sa mission et ses mandats, offrent aux parties prenantes externes l'accès à des programmes, des mesures et des services et prennent en charge des demandes de services, en assurent le traitement et livrent un résultat.

Le modèle d'affaires s'appuie sur le renforcement de la cohérence des opérations, la mise en œuvre d'un continuum de services (continuité) et le renforcement des interactions entre les fonctions (efficacité).

Les travaux visant l'élaboration du modèle d'affaires ont également permis d'établir un cadre structurant comportant des principes et des orientations selon lesquels l'Office crée et délivre de la valeur. Le modèle d'affaires est une composante structurante du projet de transformation de l'Office. La mise en œuvre de ce dernier mettra l'organisation en mouvement, mobilisera les employés face aux défis à relever et à l'opportunité de se moderniser. Cela exigera une stratégie relative à une utilisation optimale des technologies de l'information existantes sur le marché sous l'angle concerté des lignes d'affaires.

Avant de présenter la manière dont l'Office entend utiliser les ressources informationnelles afin de soutenir l'atteinte de ses objectifs stratégiques, les prochains paragraphes visent à décrire l'état global des actifs informationnels de l'Office.

3.2 Portrait des ressources informationnelles

a) État de santé des systèmes mission et de soutien

L'état de santé des actifs informationnels produits pendant l'exercice 2018-2019 et dont la synthèse des résultats est indiquée dans la figure ci-dessous illustre les lacunes des systèmes de mission et de soutien dont dispose l'Office.

Tableau 1 : Résultat de l'évaluation de l'état des actifs informationnels de l'Office

Actifs	Type	Évaluation de l'état des actifs	
		Valeur pour l'organisation	Indice d'état de santé
BDL Diffusion Gestion	Système de soutien	3,00	
BDL en ligne (Banque de dépannage linguistique)	Système de soutien	4.25	
BDL-Saisie (Banque de dépannage linguistique)	Système de soutien	3.50	
BQS (Banque de dépannage linguistique)	Système de soutien	2.00	
Courrier électronique	Système de soutien	3.00	
Documentik	Système de soutien	2.25	
GDT (Grand Dictionnaire terminologique)	Système de mission	4.25	

c) Ressources humaines

La direction des technologies de l'information est composée de deux équipes : l'équipe de développement et entretien de système et l'équipe des technologies et du service aux utilisateurs. La composition des deux équipes est indiquée dans le tableau ci-dessous.

La compétence des membres de l'équipe porte principalement sur les outils Microsoft. Le personnel est également très polyvalent.

Tableau 2 : Portrait des ressources humaines en TI

	Équipe de développement				Équipe des technologies		Total
	Cadre	Personnel de bureau	Analyste	Technicien	Analyste	Technicien	
Québec	1	1	3	6		1	12
Montréal			3		1	2	6
Total	1	1	6	6	1	3	18

3.3 Vision et rôle du levier technologique

Afin de répondre aux besoins de l'ensemble des parties prenantes, l'Office a doté son projet de transformation de la vision suivante :

L'Office souhaite actualiser sa prestation de service aux citoyens en utilisant les technologies de l'information pour offrir des services accessibles, en temps réel, selon différents modes d'accès et tout en tirant profit de l'utilisation des infrastructures mises en place par le gouvernement du Québec de même que par ses partenaires d'affaires.

Le modèle d'affaires est une composante structurante du projet de transformation de l'Office. La mise en œuvre de ce dernier mettra l'organisation en mouvement, mobilisera les employés face aux défis à relever et à l'opportunité de se moderniser. Cela exigera une stratégie relative à une utilisation optimale des technologies de l'information existantes sur le marché sous l'angle concerté des lignes d'affaires.

La vision dont s'est doté l'Office se traduit par des cibles à atteindre. En voici les principales qui guident les travaux de l'Office en ce qui a trait à ses ressources informationnelles.

1. L'Office compte sur l'innovation pour assumer sa mission. Il vise à transformer ses processus d'affaires en exploitant les nouvelles approches dans tous les domaines notamment dans les TI.
2. L'information est un actif central pour la réalisation de la mission de l'Office. L'information exploitée est normalisée, partagée et structurée afin de garantir sa pérennité, sa cohérence et créer une base de connaissance organisationnelle unique (Veille stratégique).
3. L'Office utilise l'information à la source. Il désire utiliser des sources uniques et officielles d'information lorsqu'elles sont disponibles, fiables et reconnues.
4. Les services sont offerts dans le mode privilégié par le citoyen tout en favorisant la prestation électronique de services. Les parties prenantes externes peuvent obtenir les services selon différents modes d'accès et l'Office entend offrir une prestation de services multimode tout en tenant compte des obligations légales et des orientations gouvernementales dans la prestation électronique de services.
5. Des technologies et des systèmes évolutifs qui appuient les stratégies d'affaires. L'Office entend développer ses ressources informationnelles en s'assurant qu'ils puissent évoluer en fonction de nouveaux besoins d'affaires.
6. Des systèmes d'information simples à utiliser et favorisant l'autonomie des utilisateurs. L'Office vise à répondre aux besoins et attentes des utilisateurs en mettant en œuvre des systèmes d'information performants conférant l'agilité nécessaire à la meilleure performance des processus d'affaires

Plusieurs scénarios découlent des cibles indiquées ci-dessus. Ainsi, afin d'apporter de la valeur aux diverses parties prenantes de l'organisation, l'Office entend favoriser l'utilisation de la prestation électronique des services qui leur sont destinés. Le levier technologique est ici d'un apport majeur dans la mesure où il permet une réelle transformation des processus et l'amélioration de la performance, tout en constituant une plateforme solide de gestion des risques et un catalyseur pour le changement organisationnel.

Aussi, la contribution des technologies de l'information se traduit, notamment, par une prestation de services qui s'appuie sur la mise en ligne de solutions d'affaires permettant aux parties prenantes externes de saisir de l'information et de la transmettre, de consulter et d'effectuer des recherches sur les services de l'Office. Elle vise également à rendre accessible un espace personnalisé de services par l'intermédiaire d'un portail Web sécurisé offrant un ensemble de prestations à l'intention du client. Enfin, cette prestation comprend également des applications, en mode libre-service, permettant aux parties prenantes de transiger avec l'Office sans avoir à s'identifier.

Par ailleurs, l'Office désire tirer profit des infrastructures et services communs offerts par le gouvernement du Québec. Ainsi, l'utilisation comme porte d'entrée du site Québec.ca, du Portail Citoyen et du Portail Zone entreprise, permettra à l'Office de tirer profit de composantes déjà en place, et ce, selon différents modes d'accès. L'implémentation du dossier entreprise de la Zone entreprise permettra à l'organisation de maintenir à jour les informations des parties prenantes avec lesquelles l'Office transige. Des efforts d'intégration seront aussi réalisés concernant les applications du portefeuille de la Culture et des Communications et de l'offre gouvernementale en francisation du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

En outre, plusieurs fonctions d'affaires illustrées dans le modèle d'affaires (voir Annexe 1 — Modèle d'affaires cible) nécessitent une gestion de la relation client. L'ajout d'une telle fonction

permettra l'uniformisation des demandes de services et du traitement des différentes clientèles en plus de faciliter la gestion des canaux de communication. De plus, l'organisation pourra dès lors utiliser les informations recueillies pour améliorer les services et se constituer une base de connaissances utile pour les besoins de recherche et d'intelligence d'affaires. Le tout sera accompagné d'une gestion documentaire intégrée.

L'Office entend accroître l'accessibilité à ses services en renouvelant sa prestation de services tout en privilégiant le numérique et la mobilité.

4 Opportunités de projets

La transformation de la prestation de services de l'Office et l'atteinte des objectifs de son plan stratégique nécessitent la mise en œuvre de plusieurs projets d'investissement au courant des prochaines années.

Fondements de la solution d'entreprise

La solution d'entreprise que désire mettre en œuvre l'Office englobe six (6) composantes dont le dossier client électronique (DCE) constitue la pièce maîtresse.

Tableau 3 : Composantes de la solution d'entreprise de l'Office

Composante	Principales fonctionnalités
Environnement informationnel	Analyse de l'information, compilation de statistiques, évaluation, recherche, production de rapports, reddition de compte et autres produits informationnels.
Gestion intégrée des documents	Documents normatifs, schémas de classification, calendrier de conservation et solutions logicielles pour enregistrer et repérer les unités documentaires et automatiser les processus.
Gestion de la relation client	Prise en charge et affectation des demandes et des suivis, processus automatisés et soutien à la gestion du dossier client
Environnement de collaboration et de participation	Mise en commun du savoir, partage de l'information, gestion des connaissances et préparation de la relève.
Services applicatifs	Prestation électronique de services pour l'accès et le traitement en libre service, applicatifs de mission, espace client.
Dossier client électronique	Fédérer l'information afin de pouvoir rechercher, ajouter, échanger, modifier, supprimer et gérer les informations tout en respectant les prérogatives et les responsabilités de l'ensemble des parties prenantes internes et externes.

Tableau 4 : Liste des opportunités de projet

Opportunité	Fonctionnalités attendues
Mise en place d'une solution intégrée de francisation	Cette opportunité vise à pallier la désuétude des systèmes actuels dans tout en transformant la prestation de services à l'intention des clientèles. Cette opportunité offre une forte valeur ajoutée pour les parties prenantes externes et internes de l'Office (simplification des démarches, dématérialisation des dossiers, augmentation de l'efficacité et de l'efficience organisationnelle, intelligence d'affaires, etc.).
Systèmes de diffusion mobiles	Adaptation des systèmes de diffusion de contenu (Banque de dépannage linguistique et Banque de toponymes) afin d'offrir un meilleur accès aux contenus tout en améliorant l'expérience utilisateur des parties prenantes externes.
Application de gestion intégrée des documents	Le remplacement de l'application actuelle permettra d'étendre les fonctionnalités de gestion documentaire aux documents sur différents supports notamment en permettant de joindre et de gérer les documents électroniques liés au dossier PPE (l'entreposage et la gestion du cycle de vie de ces documents, mécanisme d'indexation et de repérage), etc.
Portail pour les examens de français	Mise en place d'un Portail pour la gestion des examens des candidats aux ordres professionnels. Ceci permettra d'offrir des services en ligne (inscription, sélection de séances d'examen, consultation des résultats, etc.) qui favorisent la simplification des démarches et l'augmentation de l'efficience organisationnelle.
Gestion de la relation client (CRM)	Permet la gestion de l'interface avec les parties prenantes en captant, traitant et analysant les informations relatives à leurs démarches aux clients et aux prospects, dans le but de leur offrir un service de qualité. Ceci permet une gestion bout en bout de la prestation de service à la clientèle tout en augmentant l'efficacité organisationnelle (gérer les événements au dossier, gérer et traiter de manière intégrée les données et les informations relatives aux diverses demandes, assumer la gestion électronique des processus de gestion et l'affectation des demandes aux ressources et prendre en charge et traiter, de manière collaborative, les diverses demandes).
Outil de gestion de l'intelligence d'affaires (BI)	<p>Implanter un environnement d'intelligence d'affaires afin de collecter, de stocker, d'explorer, d'analyser et de visualiser les données provenant de l'ensemble des applications opérationnelles utilisées par l'Office.</p> <p>Rendre disponible et exploiter l'information de gestion à des fins de reddition, d'analyse, de recherche, de suivi de performance, de statistiques et autres.</p>
Implantation du Portail Web	Rendre accessibles, par le biais d'un portail web sécurisé, des prestations électroniques de services aux parties prenantes externes (PPE). Rendre accessible un espace personnalisé de services selon les PPE.

Opportunité	Fonctionnalités attendues
Implantation du dossier client électronique	Rendre disponibles des applications en mode libre-service permettant à une PPE d'initier le traitement de l'Information en plusieurs versions (travail et finale) et de transmettre son dossier lorsque complété. Rendre disponible une représentation électronique du dossier d'une PPE via le portail. Le dossier électronique intègre les informations de diverses vues et permet de transiger avec l'Office.
Mettre en place une plateforme de développement accéléré	Implanter un environnement de développement permettant de développer les interfaces et les fonctionnalités sur mesure, paramétrer et assembler les fonctionnalités des progiciels et gérer les versions et les configurations.
Mettre à niveau l'environnement d'assurance qualité	Mettre en œuvre un nouvel environnement permettant d'effectuer les essais unitaires, les essais d'intégration et les essais d'acceptation.
Profil de compétence du personnel TI	Réaliser un diagnostic portant sur les profils de compétence TI requis pour mener les travaux de transformation et identifier la stratégie de mise à niveau de l'équipe interne. Considérer les possibilités offertes par des partenaires externes.

Enfin, les chantiers indiqués ci-dessus ne peuvent se concrétiser sans les travaux de maintien des actifs informationnels actuellement en place, et ce, afin d'assurer une continuité des services pour l'ensemble des parties prenantes.

Bénéfices escomptés

Les bénéfices escomptés de la mise en place de la solution d'entreprise sont alignés avec les objectifs stratégiques de l'Office. Le tableau ci-dessous indique ces bénéfices selon le point de vue de trois parties prenantes.

Bénéfices escomptés de la mise en œuvre de la solution d'entreprise

Pour l'Office

- La volonté exprimée de l'Office de moderniser son organisation et de repenser ses façons de faire dans sa prestation de services pour en améliorer la performance tout en étant prêt à intervenir de façon plus soutenue auprès de la clientèle.
- La nécessité de s'adapter aux nouvelles réalités de la société ainsi qu'aux modifications de comportement de celle-ci implique pour l'Office d'effectuer des adaptations à son modèle d'intervention, de l'appuyer par des processus d'affaires renouvelés ainsi que de procéder à des ajustements à son organisation.
- La refonte des systèmes d'information en vue d'obtenir une vision intégrée de la gestion des interventions et des dossiers, centrée sur le client, et de les structurer de façon à ce qu'ils

répondent aux attentes en matière d'évolution des besoins d'affaires, de qualité, de pertinence et d'exploitabilité de l'information.

- Le développement d'un dossier client unique et intégré permet d'améliorer la productivité du traitement des dossiers et d'assurer une plus grande qualité des interventions.
- La nécessité de fournir aux employés des outils technologiques modernes, fiables et performants pour leur permettre d'accomplir efficacement leur travail et mieux les soutenir dans leurs tâches ainsi que dans la prestation électronique de services et l'automatisation des processus.
- Les employés pourront concentrer leur énergie sur des activités à valeur ajoutée pour la clientèle et pour l'organisation. Les gestionnaires seront mieux soutenus dans une gestion basée sur des objectifs de résultats et de reddition de compte.

Pour la clientèle

- La clientèle pourra accéder plus facilement à l'ensemble des produits et services offerts et mieux transiger avec le personnel de l'Office.
- Les produits et services de l'Office seront plus accessibles et d'une qualité supérieure sur le plan de la fiabilité, de la réduction des délais de traitement, de la vitesse d'exécution et de la relation entre l'organisation et la clientèle.
- La clientèle bénéficiera directement de la nouvelle prestation de services électroniques en ayant la possibilité de se rendre le plus loin possible dans leur démarche en mode libre-service.

Pour le gouvernement

L'Office entend s'inscrire dans les orientations et stratégies gouvernementales en matière de livraison de services, optimiser l'utilisation du temps de travail de ses ressources, améliorer la qualité de ses interventions et de sa gestion, notamment :

- En revoyant ses modes de prestation de services, plus spécifiquement en ce qui concerne la définition, l'élaboration et le suivi des programmes de francisation.
- En revoyant son approche d'intervention pour favoriser la réalisation des activités basée sur les risques et en responsabilisant davantage ses ressources et ses partenaires.
- En constituant un portrait intégré et à jour de l'information sur ses clientèles pour mieux surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et établir les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi.

5 L'adéquation de la vision avec les orientations et les directives

La présente section vise à décrire la cohérence et l'adéquation entre la vision en ressources informationnelles de l'Office et la mise en œuvre des orientations du Conseil du trésor en matière de gestion des ressources informationnelles.

La vision poursuivie par l'Office en ce qui a trait à la gouvernance et à la gestion de ses ressources informationnelles est en cohérence avec les orientations organisationnelles de même qu'avec une série de stratégies et de plans d'action gouvernementaux.

D'abord, la conduite des initiatives indiquées dans la précédente section découle principalement de la mission et des mandats attribués par la Charte de la langue française à l'Office et dont la mise en œuvre adéquate des dispositions nécessite l'utilisation de solutions d'affaires performantes. Aussi, ces opportunités de projets répondent directement à certaines orientations du plan stratégique 2018-2023 de l'Office, qui témoignent de l'importance accordée aux besoins exprimés par les différentes clientèles et la nécessité de bonifier l'offre de service afin de répondre davantage aux attentes des clientèles. De plus, elles respectent les objectifs de la « Stratégie gouvernementale en TI : Rénover l'État par les technologies de l'information » qui vise à mieux utiliser les deniers publics et à générer un meilleur rapport entre les coûts et les bénéfices des investissements publics. Ainsi, les opportunités du présent plan contribuent à la mise en œuvre des mesures suivantes : privilégier l'approche « numérique par défaut » dans les relations du gouvernement avec les citoyens et les entreprises (no. 31), prendre le virage de la mobilité dans l'évolution des services publics (no. 30), considérer plus systématiquement le logiciel libre (no. 19), et fournir au public des données ouvertes de qualité (no. 32).

Par ailleurs, ces opportunités s'inscrivent également dans l'atteinte des objectifs de la « Stratégie numérique du Québec » dont l'une des principales orientations est de favoriser « une administration publique transparente qui se transforme par le numérique pour offrir une expérience centrée sur la personne ». La présente initiative est ainsi directement alignée avec l'objectif 3.2 (Offrir une expérience utilisateur personnalisée, proactive et simplifiée) en permettant à l'Office d'exploiter le plein potentiel du numérique pour rendre ses services plus personnalisés et proactifs, et en simplifiant les interactions de la clientèle avec l'organisation. Aussi, elles contribuent à la mise en œuvre du principe de la création de valeur publique vu qu'elles visent à soutenir une offre de services publics plus personnalisée et en accord avec l'évolution des besoins et des attentes des clientèles.

De plus, les opportunités de ce plan sont stratégiquement alignées avec les principes de l'Architecture d'entreprise gouvernementale et sont notamment en cohérence avec les principes du volet Affaires : implantation de solutions d'affaires qui s'inscrivent dans une démarche de transformation des processus (A.1), la prestation de services visée sera adaptée aux besoins des citoyens et des entreprises (A.2), les échanges d'information sont normalisés et le mode numérique est favorisé (A.3) et grâce à une intégration avec Zone Entreprise, la clientèle ne s'authentifie qu'une seule fois lors d'une démarche en ligne (A.5). Pour le volet information : les opportunités sont alignées avec les principes d'utilisation de source autoritaire de données (I.1) et d'utilisation des données déjà demandée au citoyen et à l'entreprise (I.3). La réutilisation des services déjà en place répond au principe (A.1) et l'architecture proposée orientée service (A.2) pour le volet application. Selon les solutions choisis nous répondrons à certains principes du volet architecture, notamment l'utilisation de l'infonuagique.

Les opportunités du présent plan sont également en cohérence avec la directive sur la sécurité de l'information gouvernementale. En effet, l'Office a récemment procédé à la mise à jour de son cadre de gestion en sécurité de l'information et un plan triennal a été élaboré. Celui-ci regroupe une série de mesures de gouvernance, de sensibilisation et de protection des actifs informationnels détenus par l'Office.

Les initiatives de ce plan contribuent également à l'allègement réglementaire et administratif pour les parties prenantes externes comme recommandé dans le rapport intitulé « Rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative » en simplifiant la prestation de services et en contribuant à limiter le fardeau des formalités administratives que doivent supporter les entreprises. Ceci est possible grâce, notamment, au développement de fonctionnalités de traitement, à la mise en ligne de formulaires préremplis au sein d'un espace sécurisé et à la conception d'interfaces d'intégration avec les autres services gouvernementaux.

La conduite des opportunités du présent plan respecte les orientations gouvernementales en ce qui a trait au recours aux solutions infonuagiques, au logiciel libre et aux données ouvertes. En effet, ces orientations sont prises en compte lors de l'élaboration des dossiers d'opportunité de chaque projet.

Enfin, les opportunités du présent plan intègrent les principes du développement durable en offrant une prestation électronique de services qui favorise la réduction de l'impression des documents et en limitant les envois postaux ou par messagers.

6 Gestion des risques

L'Office met en œuvre une politique de gestion intégrée des risques qui s'inspire de la norme ISO/CEI 31000 et dont le processus s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de qualité. Ce processus porte sur l'ensemble des activités de l'Office et il s'arrime particulièrement avec les activités qui visent à prévenir les risques en matière d'éthique, de gestion contractuelle, de gestion de crise, de continuité des services, de sécurité de l'information, de lobbyisme, d'infrastructure technologique, de gestion documentaire, de relations publiques, ainsi que les risques opérationnels. Une stratégie a été élaborée pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques. Un Plan d'atténuation des risques à portée organisationnelle est en cours d'élaboration et sera mis en œuvre à partir du 31 mars 2019.

En termes de rôles et responsabilités, le président-directeur général ou la présidente-directrice générale (PDG) de l'Office a l'ultime responsabilité de l'évaluation et de la gestion des risques. Il ou elle est secondé en la matière par le comité directeur (CODIR). Le comité de gestion intégrée des risques a la responsabilité d'identifier et d'évaluer les risques pour les secteurs d'activités suivants : éthique, lobbyisme, vérification interne, infrastructure technologique, sécurité de l'information, continuité des services, relations publiques et gestion documentaire.

En ce qui concerne les risques qui peuvent affecter l'atteinte des objectifs du présent plan, le tableau suivant dresse une liste des principaux facteurs.

Tableau 5 : Synthèse des principaux risques

Dimension	Principaux risques
Ressources humaines	Dotation et rétention du personnel informatique : la rareté des ressources en technologie de l'information rend fragile toute initiative de développement ou d'acquisition de solution informatique.
	Lacune dans les compétences nécessaires au développement de systèmes : la direction des technologies de l'information ne possède pas de postes d'architectes de systèmes, d'architecte organique. Certaines de ces compétences seront nécessaires pour le développement des initiatives de projet.
	Utilisation des ressources externes (consultant) dans les projets de développement : l'organisation ne possède pas d'expérience en gestion de projet avec des ressources externes, ceci constitue un risque important pour le respect des échéanciers et de la cadence de travail.
	Capacité de l'équipe de la DTI actuelle à maintenir les actifs (infrastructure et systèmes mission) en situation de développement.
Financière	Budget et financement du ou des projets, la disponibilité des sommes requises pour les projets. L'utilisation des budgets d'immobilisation est à revoir.
Gestion de projet	Peu de maturité en suivi de projet et reddition de compte (état de santé des projets).
Gestion du changement	Manque de maturité face à des projets de transformation
	Modification à l'organisation du travail.

À travers la mise en œuvre de sa politique de gestion intégrée des risques, l'Office se dote d'un mécanisme efficace d'évaluation et d'anticipation des risques, offrant des fonctions de surveillance et de collecte des données pour déclencher les alertes. Les stratégies d'atténuation adoptées sont variées et vont de l'évitement à la réduction en passant par l'acceptation, le transfert et la contingence. La mise en place d'un Bureau de projets permettra une meilleure gestion et un meilleur contrôle des initiatives de transformation.

7 Gestion de la performance

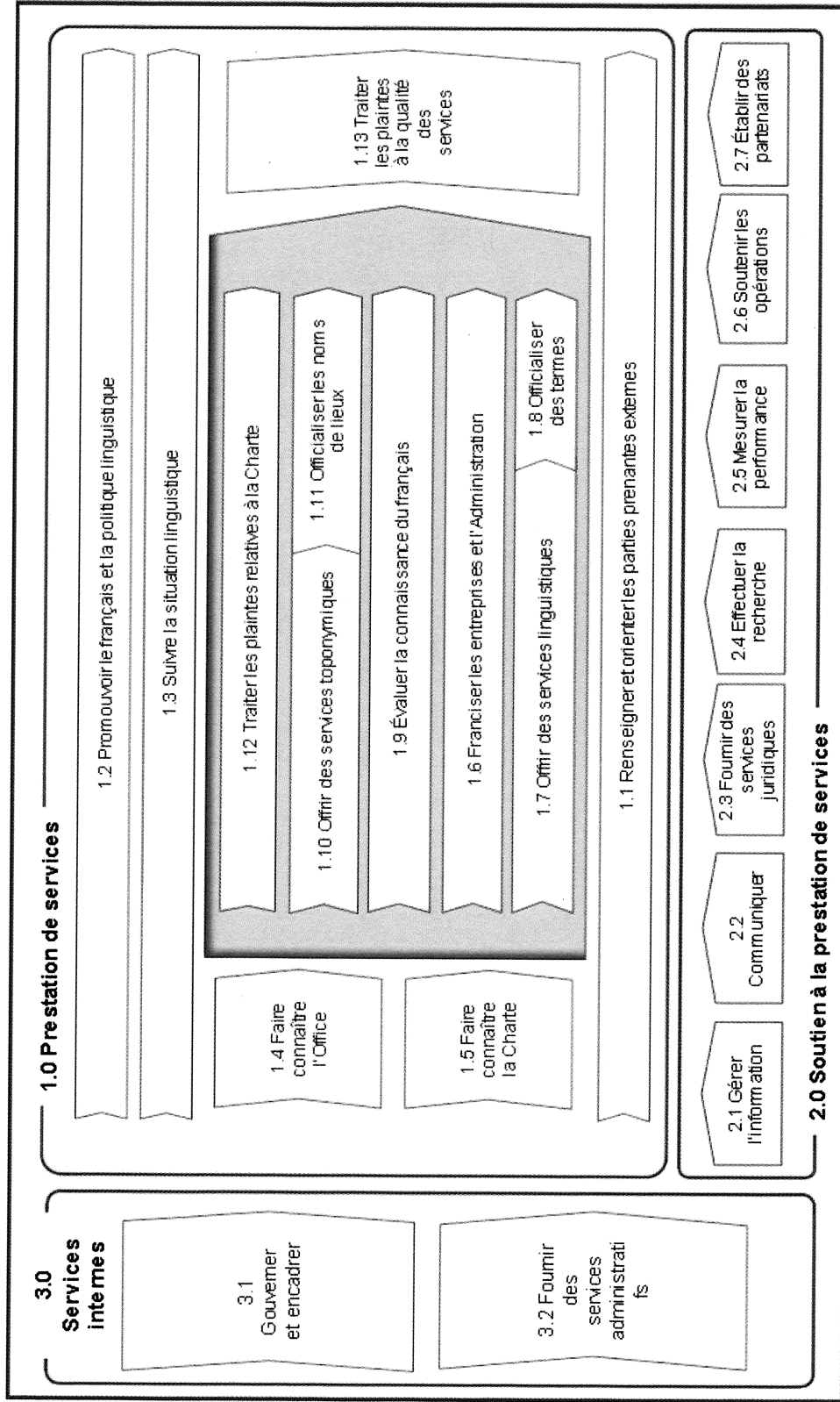
La Loi sur l'administration publique instaure un cadre de gestion gouvernementale axé sur l'atteinte des résultats en accordant la priorité à la qualité des services aux citoyens et en favorisant une imputabilité accrue. Le plan stratégique 2018-2023 de l'Office témoigne de l'importance accordée aux besoins exprimés par les différentes clientèles de l'Office et de la Commission.

L'augmentation de la satisfaction des clientèles est un des principaux objectifs poursuivis dans le cadre du plan stratégique de l'Office. Pour ce faire, une étude sera réalisée au courant de la présente année financière et une stratégie visant l'amélioration des services auprès des clientèles sera élaborée à la lumière des résultats de cette étude.

Enfin nous poursuivrons les travaux de transformations entrepris ces dernières années. Diverses initiatives ont été mises en place ou le seront au cours du prochain plan stratégique pour contribuer à mieux encadrer nos actions et nos investissements en soutien à la mission :

- Mise en place d'un bureau de projet au Secrétariat général.
- Gestion de projet TI en conformité avec les exigences du Secrétariat du Conseil du trésor ;
- Révision en profondeur des processus de travail des lignes d'affaires;
- Recentrage des lignes d'affaires sur la mission de l'Office et de la Commission;
- Évaluation de programme et comptabilisation des coûts de revient ;
- Vérification interne (obligations TI), recommandations et plan d'action ;
- Élaboration d'un nouveau cadre de référence pour soutenir les gestionnaires et le personnel dans la mise en place d'une bonne pratique de gestion de la performance (évaluation du rendement).

Annexe 1 — Modèle d'affaires cible



*Office québécois
de la langue
française*

Québec 